



# CARACTERIZACION DE PROCESOS

# CARACTERIZACIÓN: PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

**OBJETIVO:** Organizar las necesidades y requerimientos de los diferentes grupos de interés de la comunidad, en el corto, mediano y largo plazo mediante la formulación, seguimiento y evaluación de los planes estratégicos, basados en la normatividad vigente.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador  
**Ejecuta:** Oficina Asesora de Planeación Departamental  
**Controla:** Jefe de oficina Asesora de Planeación

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia; NTCGP-1000:2004, Num. 5.4, 8.2.3, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componente Direccionamiento Estratégico), Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Oficina, Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Impresoras, Papelería, Software de estadísticas

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Comunidad, Estado  
**Clientes:** Todos los procesos internos, Comunidad

## ENTRADAS

- Necesidades de la Comunidad
- Planes de Desarrollo Períodos anteriores
- Agenda Costa Caribe
- Directivas y Políticas del Dirigente (Programa de Gobierno)
- Políticas de Estado
- Información sobre planes sectoriales a mediano y largo plazo en ejecución
- Constitución Política
- Ley 190 del 95
- Estadísticas e indicadores de gestión Institucional
- Evaluaciones de Control Interno
- Informe de Empalme

## ACTIVIDADES

P-Revisión del entorno institucional interno y externo  
P-Programación de Agendas de Trabajo  
H-Elaborar línea de base y líneas estratégicas de política  
H-Planeación prospectiva  
H-Planeación económica, social y cultural  
H-Planeación Institucional  
H-Concertar estrategias, programas y metas por sectoriales  
H-Presentar estructura preliminar de lo planificado  
H-Revisar y consolidar el documento preliminar con las bases de lo planificado  
H-Poner los planes a consideración de los interesados  
H-Ajustar y aprobar los planes definidos  
H-Socializar e incorporar los planes en el sistema de información, y publicar los documentos relacionados.  
V-Verificar el desarrollo y ejecución de los programas y estrategias planteadas  
V-Evaluar el cumplimiento de los planes  
V-Analizar no conformidades e indicadores de eficacia y eficiencia  
A-Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Plan Estratégico Institucional
- Plan de Desarrollo Departamental
- Contexto Estratégico (Incluye Misión, Visión, Objetivos, Acciones y Recursos)
- Planes de Acción
- Planes Operativos
- Acuerdos de gestión

## MEDICIÓN/INDICADORES

Tiempo de viabilización y de priorización de proyectos, de emisión de concepto, % proyectos priorizados. (Ver Matrz de Indicadores)

## REGISTROS

Agendas de reunión, Actas de reunión, Cronograma de Actividades, Informes de Gestión, etc.

## DOCUMENTOS

Plan de Desarrollo, Manual de Calidad, Planes Indicativos, Planes de Acción, Normograma, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cumplimiento de agendas de trabajo, Inclusión de las necesidades de la comunidad como base para la elaboración de los planes, programas y proyectos.

# CARACTERIZACIÓN: MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**OBJETIVO:** Garantizar el cumplimiento de objetivos y el fortalecimiento institucional a través de una planeación y retroalimentación permanente que permita potencializar las oportunidades de mejora y aumentar la efectividad de los procesos de la entidad.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador  
**Ejecuta:** Oficina Asesora de Planeación, Equipo MECI-Calidad, Coordinación de Gestión Humana  
**Controla:** Representante de la Dirección y Equipo MECI-Calidad

## REQUISITOS A CUMPLIR

Ley 872 de 2003; D.R. 4110 de 2004; NTCGP-1000:2004, Num. 4, 5, 6.4 y 8; Decreto 1599 de 2005 (MECI), Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Económicos, Oficina, Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Impresoras, Papelería, Medios de comunicación

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Estado, Todos los Procesos

**Clientes:** Todos los procesos internos

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Diagnóstico de necesidades
- Plan de desarrollo
- Información, datos e indicadores de procesos
- Información de PQRS
- Encuestas de satisfacción
- Sugerencias para la mejora

## ACTIVIDADES

- P- Identificar las necesidades de cambio deseado mediante la medición de clima Organizacional
- P- Planificar la estructura del Sistema MECI - Calidad
- P- Establecer el enfoque de procesos y su estructura para el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema
- H- Identificar los procesos claves de la administración
- H- Diseñar la documentación de los procesos
- H- Controlar la documentación y registros generados de la implementación del sistema
- H- Definir y comunicar la política y objetivos de calidad
- H- Planear el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- H- Efectuar la revisión por la dirección
- V- Programar y ejecutar auditorías
- V- Analizar datos, indicadores y riesgos de procesos y retroalimentación del cliente
- A- Tomar acciones para la mejora
- A- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas

## RESULTADOS

- Procesos estandarizados y mejorados,
- Planes de mejora,
- Política y objetivos de calidad cumplidos,
- Clima organizacional adecuado

## MEDICIÓN/INDICADORES

Eficacia de acciones, Satisfacción del Cliente Interno, Cumplimiento de los Objetivos de Calidad, Efectividad Plan de Mejoramiento Institucional. (Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Actos Administrativos, Acta revisión por la dirección, Planes de mejora, Formatos de acciones de mejora, Formatos de acción correctiva, preventiva, Listados maestros de documentos y registros, formatos para Planes de Mejoramiento, etc.

## DOCUMENTOS

Manual de Calidad, Normograma, Procedimientos obligatorios, Procedimientos de Revisión por la Dirección, Elaboración Planes de Mejoramiento y Autoevaluación, Manual de Administración del Riesgo, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cumplimiento de programas, planes y de la legislación aplicable, Verificación de resultados de encuestas, Seguimiento a objetivos y política de calidad, Verificación uso de documentación y su debida tenencia por el responsable.

# CARACTERIZACIÓN: COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

**OBJETIVO:** Fortalecer la identidad institucional de la Gobernación del Cesar y la disposición organizacional para la apertura, la interlocución, la visibilidad en sus relaciones y los flujos de información con los clientes internos y externos, que contribuyan con la efectividad y transparencia de su gestión.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador  
**Ejecuta:** Asesor de Prensa, Oficina de Asuntos Internos  
**Controla:** Despacho, Comité MECI-Calidad

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 5.3 e, 5.5.3, 7.2.3, 8.2.3, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componente Comunicación Pública e Información), Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Oficina, Cámaras Fotográficas, Escáner, Software con plataforma, Sistemas de difusión, Computador, Videograbadoras, Impresoras, Papelería, Carteleras, Intranet e Internet, Cartillas, Periódicos.

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Todos los Procesos

**Clientes:** Todos los procesos internos, Comunidad

## ENTRADAS

- Información crítica de los procesos
- Resultados de gestión
- Insumos y materiales didácticos

## ACTIVIDADES

**P-**Realizar Diagnóstico interno y externo  
**P-**Diseñar el plan estratégico de Comunicaciones y las políticas de comunicación  
**H-**Administrar Medios y Red de facilitadores  
**H-**Realizar campañas internas y externas  
**H-**Desarrollar medios institucionales externos  
**H-**Administrar los sistemas contemplados para PQR's  
**H-**Organizar y realizar eventos institucionales.  
**H-**Elaborar materiales infoeducativos y pedagógicos  
**H-**Divulgar la información y contenidos (Interna)  
**H-**Dar a conocer las acciones adelantadas y avances logrados (Externa)  
**H-**Apoyar la comunicación institucional  
**H-**Realizar Sesiones de rendición de cuentas  
**V-**Realizar seguimiento a la receptividad institucional  
**V-**Evaluar mecanismos y canales de comunicación  
**V-**Analizar resultados  
**A-**Implementar planes y acciones para la mejora  
**A-**Evaluar la eficacia de las acciones

## RESULTADOS

- Comunicación fluida entre los procesos de la Entidad
- Servidores apropiados de la cultura, directrices y principios institucionales
- Comunidad informada

## MEDICIÓN/INDICADORES

Satisfacción en comunicaciones y medios de información, Recursos invertidos en medios de comunicación, Oportunidad, Atención personalizada a la Comunidad.  
(Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Programas radiales y de TV, Registros fotográficos, Noticias en periódicos, Comunicados de Internet e intranet, Memorandos, Informes de gestión del proceso, etc.

## DOCUMENTOS

Plan Estratégico de Comunicaciones, Guía de Sistemas de Información, Guía de Comunicación pública, Revistas, Cartillas Informativas, Plan de Medios, Normograma, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Manejo de medios, Utilización de los canales autorizados, Periodicidad de las entregas de información

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DEL DESARROLLO

**OBJETIVO:** Generar condiciones y estrategias que permitan el desarrollo económico, social, de infraestructura y servicios públicos, y la participación ciudadana en el ejercicio de los derechos políticos, con el fin de lograr el bienestar de la comunidad Cesarenses.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador

**Ejecuta:** Secretarios de Agricultura, Minas, Infraestructura, Gobierno, Educación y Cultura, Salud, Recreación y Deportes; Oficinas Asesoras de: Política Social, Paz

**Controla:** Oficina Asesora de Planeación, Representante de la Dirección y Equipo MECI-Calidad

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia; NTCGP-1000:2004, Num. 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componente Actividades de Control), Regulación vigente (ver Normograma)

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Planeación del Desarrollo, Mejoramiento Institucional, Procesos de Apoyo

**Clientes:** Comunidad, Mejoramiento Institucional, Vigilancia y Control a la Gestión, Comunicación Estratégica, Gestión de Evaluación Independiente

## RECURSOS

Económicos, Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Impresoras, Insumos de oficina, Vehículos, Publicidad y Medios de Comunicación

## RESULTADOS

Programas y proyectos ejecutados con respecto a:

- Infraestructura construida y mejorada
- Recursos hídricos y ambientales recuperados y conservados,
- Valores culturales rescatados y difundidos
- Calidad en salud, educación, recreación y deportes
- Distritos Mineros operando
- Cadenas productivas operando
- Centros provinciales y centros de desarrollo económico operando
- Agencias locales de desarrollo operando
- Población vulnerada reducida
- Organización de promoción social pública o privada fortalecida
- Informes analizados y evaluados
- Servicios no conformes identificados y controlados
- Indicadores analizados
- Acciones de mejora en ejecución

## ACTIVIDADES

P-Gestionar recursos, alianzas y cooperación

P-Formular planes indicativos

P-Formular proyectos

H-Elaborar y priorizar proyectos

H-Coordinar y asignar recursos y responsabilidades

H-Ejecutar proyectos que propendan por el bienestar de la comunidad Cesarenses en Minas, Agricultura, Infraestructura, Gobierno, Salud, Educación y Cultura, Recreación y Deportes

V-Realizar seguimiento y medición a los proyectos en ejecución y a los ejecutados

A-Identificar y controlar las no conformidades

A-Tomar acciones de mejora

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Diagnóstico de necesidades de la Comunidad
- Política y objetivos de calidad
- Plan de Desarrollo
- Planes de Acción (Programas y Subprogramas)
- Retroalimentación de PQRS
- Presupuesto Departamental

## REGISTROS

Actas, Contratos, Convenios, Resoluciones, Planillas, Registros fotográficos, Informes de Avance, Informes de Interventoría, etc.

## DOCUMENTOS

Proyectos, Informes de gestión, Informes de Rendición de Cuentas, Planes específicos de proyectos, Normograma, Mapa de Riesgos

## INDICADORES

Cumplimiento Plan de Desarrollo, Cumplimiento Planes Indicativos, Cumplimiento presupuesto de planes y programas.

(Ver Matriz de Indicadores – Metas Planes Indicativos)

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Seguimiento a planes, programas y proyectos (tiempos de ejecución, recursos utilizados), Seguimiento y control a las no conformidades

# CARACTERIZACIÓN: INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

**OBJETIVO:** Ejercer inspección, vigilancia y control de las actividades y/o servicios realizados directamente por las entidades estatales o particulares en el Departamento del Cesar, para garantizar el cumplimiento de las normas establecidas, sean de competencia del Departamento o por delegación de funciones.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Oficina Asesora de Planeación

**Ejecuta:** Secretarías de Salud, Educación y Cultura, Minas e Infraestructura

**Controla:** Oficina de Control Interno

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI, (Componente Actividades de Control), Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Económicos, Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Impresoras, Papelería, Vehículos, Publicidad y Medios de Comunicación

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Planeación del Desarrollo, Mejoramiento Institucional, Procesos de Apoyo

**Clientes:** Comunidad, Mejoramiento Institucional, Vigilancia y Control a la Gestión, Comunicación Estratégica, Gestión de Evaluación Independiente

## ENTRADAS

- Requisitos de ley y necesidades de la comunidad
- Política y objetivos de calidad
- Información sobre permisos, licencias, contratos, etc.

## ACTIVIDADES

**P-Identificar** requisitos y/o solicitudes  
**P-Determinar** la Sectorial competente  
**P-Definir** metodología  
**H-Ejecutar** la inspección y vigilancia de acuerdo con la metodología definida  
**H-Registrar** el resultado de la inspección y vigilancia  
**H-Determinar** si cumple o no frente a la norma  
**H-Implementar** los mecanismos de control  
**H-Remitir** informe a los entes competentes  
**V-Realizar** seguimiento y medición al proceso  
**A-Identificar** y controlar las no conformidades  
**A-Tomar** acciones de mejora

## RESULTADOS

- Planes de inspección, vigilancia y control ejecutados
- Entidades estatales y particulares inspeccionadas, vigiladas y controladas
- Requerimientos de asesoría y asistencia técnica
- Informes analizados y evaluados
- Servicio no conforme identificado y controlado
- Indicadores analizados
- Acciones de mejora en ejecución

## REGISTROS

Actas, Resoluciones, Informes de Visita, Diplomas, Circularizaciones, Acuerdos, Registros de Habilitación, Verificación de cumplimiento, Planes de mejoramiento, Planes de cumplimiento, etc.

## DOCUMENTOS

Normograma, Procedimientos aplicables al proceso, Planes de Inspección, Vigilancia y Control, Matriz de Indicadores.

## INDICADORES

Cumplimiento del POAIV, % visitas realizadas, % entre diligencias y resoluciones emitidas.  
(Ver Matriz de Indicadores)

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Seguimiento a los planes, Objetividad y transparencia en los controles, Seguimiento y control a las no conformidades.

# CARACTERIZACIÓN: APOYO A LA GESTIÓN TERRITORIAL

**OBJETIVO:** Prestar asistencia técnica y/o asesoría a los Municipios del Departamento del Cesar, con el fin de fomentar el desarrollo integral de los mismos.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador  
**Ejecuta:** Secretarías Misionales y de Apoyo  
**Controla:** Oficina Asesora de Planeación, Representante de la Dirección y Equipo MECI-Calidad

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia, NTCGP-1000:2004, Num. 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componente Actividades de Control), Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Económicos, Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Impresoras, Papelería, Vehículos, Publicidad y Medios de Comunicación

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Planeación del Desarrollo, Mejoramiento Institucional, Procesos de Apoyo

**Clientes:** Comunidad, Mejoramiento Institucional, Vigilancia y Control a la Gestión, Comunicación Estratégica, Gestión de Evaluación Independiente

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Necesidades presentadas por los Municipios
- Plan de desarrollo
- Documento de medición y análisis del Desempeño Municipal

## ACTIVIDADES

- P- Identificar las necesidades de asistencia técnica y/o asesoría a los Municipios
- P- Elaborar programa de asistencia técnica y/o asesoría a los Municipios
- H- Realizar la asesoría y/o asistencia técnica
- H- Evaluar la asesoría y/o asistencia técnica
- V- Analizar los servicios prestados e identificar el servicio no conforme
- A- Realizar el control del servicio no conforme
- A- Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Proyectos implementados en los Municipios
- Mejoramiento institucional en los Municipios
- Comunidad y funcionarios capacitados en los Municipios

## REGISTROS

Actas, Formatos de asistencia a capacitaciones, Certificados de asistencia, Registro de evaluación y seguimiento, etc.

## DOCUMENTOS

Programa de asistencia técnica y/o asesoría a los Municipios, Procedimientos asociados al proceso, Normograma, matriz de Indicadores

## MEDICIÓN/INDICADORES

Cumplimiento al Plan de Apoyo, % de Asesorías eficaces, Razón de evaluación de la gestión municipal, % de cumplimiento disposiciones legales.  
(Ver Matriz de Indicadores)

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cumplimiento de programas, planes y de la legislación aplicable, Seguimiento y control a las no conformidades

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DE TRÁMITES

**OBJETIVO:** Atender oportunamente las solicitudes de los diferentes trámites que por ley le corresponde adelantar a la Entidad.

## RESPONSABLES

**Dirige:**

**Ejecuta:** Secretarías que gestionan trámites

**Controla:**

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componente Actividades de Control), Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Espacios adecuados para atención a la comunidad, Computadores, Teléfonos, Fax, Internet, Impresoras, Papelería.

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Comunidad, Procesos de Apoyo

**Cientes:** Mejoramiento Institucional, Vigilancia y Control a la Gestión

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Solicitudes de particulares y comunidad en general

## ACTIVIDADES

- P- Identificar el tipo de trámites
- P- Definir los requisitos para los trámites
- P- Recibir documentos requeridos
- H- Realizar el trámite
- H- Entregar el producto
- V- Analizar los servicios prestados e identificar el servicio no conforme
- A- Realizar el control del servicio no conforme
- A- Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Trámites realizados
- Servicios no conformes identificados

## REGISTROS

Fichas de trámites diligenciadas, Documentos específicos para trámites expedidos, etc.

## DOCUMENTOS

Procedimientos aplicables al proceso, Normograma, Matriz de Indicadores.

## MEDICIÓN/INDICADORES

Oportunidad en los trámites, Nivel de satisfacción de los usuarios.  
(Ver Matriz de Indicadores)

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Tiempos de respuesta, Seguimiento y control a las no conformidades.

# CARACTERIZACIÓN: ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS

**OBJETIVO:** Dotar con herramientas necesarias a las diferentes sectoriales de la Gobernación del Cesar, mantener la infraestructura y los archivos y liderar la transformación tecnológica e informática, gestionando y desarrollando estrategias que garanticen la permanente disponibilidad de la plataforma existente en la Entidad, para lograr su óptima operación.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Secretaría General  
**Ejecuta:** Coordinación de Recursos Físicos y Tecnológicos  
**Controla:** Representante de la Dirección y equipo MECI-Calidad

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 6.3, 6,4 8.2.3, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componentes Ambiente de Control e Información), Normatividad vigente (ver Normograma)

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Planeación del Desarrollo, Sectoriales en general.

**Clientes:** Todos los Procesos

## RECURSOS

**Económicos,**  
**Físicos:** Lugar de trabajo adecuado y  
**Tecnológicos:** Computadores, teléfono, fax, PCT

## ENTRADAS

- Normatividad aplicable al proceso
- Plan de desarrollo
- Necesidades de recursos presentadas por las diferentes sectoriales (requerimientos de servicios logísticos y actos administrativos para su publicación, de informática y tecnológicos)
- Enajenación de bienes y muebles

## ACTIVIDADES

- P- Identificar las necesidades de infraestructura, bienes y ambiente de trabajo
- P- Planear la administración de la plataforma de Tecnología informática y de comunicaciones
- P- Planear mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de oficina y cómputo
- P- Elaborar plan anual de compras
- P- Programar actividades de mantenimiento de infraestructura física (Instalaciones – Fumigaciones, Pintura, Adecuaciones)
- H- Administrar bienes e inmuebles
- H- Administrar los documentos procedentes de las diferentes Sectoriales y Outsourcing de servicios generales.
- H- Realizar adecuaciones de instalaciones
- H- Ejecutar plan de fumigación
- H- Administrar la plataforma de informática
- H- Desarrollar o modificar sistemas de información corporativo
- V- Evaluar desempeño de tecnologías de información y comunicaciones
- V- Realizar seguimiento y medición al proceso
- V- Determinar, recopilar y analizar datos
- A- Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Oficinas debidamente dotadas de muebles, equipos, papelería
- Infraestructura óptima
- Archivos de la entidad debidamente organizados y custodiados
- Gobernación con un sólido sistema de información corporativo

## MEDICIÓN/INDICADORES

Ejecución de programas de mantenimiento, Atención de solicitudes recibidas, Radicación y entrega de correspondencia, Horas perdidas por fallas en sistema, etc.

(Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Solicitud de pedido, Entrega de pedido, Relación de préstamo de documentos, Hoja de vida de equipos, Inventarios de infraestructura, Reportes de mantenimiento, Escrituras, etc.

## DOCUMENTOS

Programa anual de compras, Planes de mantenimiento, Tablas de retención documental, Normograma, Procedimientos aplicables al proceso, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Funcionamiento de equipos de informática y comunicaciones, organización de los archivos, cumplimiento programas de mantenimiento a la infraestructura en general

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**OBJETIVO:** Contribuir al desarrollo de las potencialidades, destrezas y habilidades del Talento Humano de la Gobernación del Cesar, y evaluar su conducta de tal manera que se favorezca el desarrollo integral de los funcionarios, con el fin de optimizar la prestación del servicio público y lograr que se desempeñen como dinamizadores de la gestión administrativa departamental.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador  
**Ejecuta:** Coordinación de Gestión Humana  
**Controla:** Secretaría General

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 6.2, 8.2.3, 8.4, 8.5; Decreto 1599 – MECI (Componente Ambiente de Control), Regulación vigente (ver Normograma)

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Estado, Organismos de Vigilancia y Control, Todos los procesos internos  
**Clientes:** Todos los procesos

## RECURSOS

**Económicos,**  
**Físicos:** lugar de trabajo adecuado y  
**Tecnológicos:** computadores, teléfono, fax, video bean, televisor, computador portátil, Programa de Liquidación de Nómina – Humano, SOI, SIAFI, PCT

## ENTRADAS

Normatividad vigente

- Necesidades de formación y desarrollo humano
- Plan de desarrollo
- Solicitudes de entidades nacionales que regulan el Talento Humano (DAFP y CNSC)
- Planta de cargos - Vacantes
- Escala salarial
- Solicitudes de Procuraduría, Fiscalías, Juzgados
- Sentencias
- Manual de funciones, requisitos y competencias.
- Quejas

## ACTIVIDADES

P-Identificar necesidades ó solicitudes de Administración del Talento Humano (novedades) y de desarrollo humano  
P- Formular plan anual de capacitación, de bienestar social y de vacaciones  
P-Formular programa de salud ocupacional  
H- Preparar la logística para las acciones planificadas  
H- Contratar los servicios requeridos  
H-Ejecutar las acciones planificadas  
H-Liquidar nómina  
H-Reconocer y liquidar pensiones  
H-Expedir certificaciones  
H-Elaborar actos administrativos de situaciones administrativas  
H-Tramitar requerimientos legales y de organismos de control  
H-Evaluar las conductas de los funcionarios  
H-Compilar, analizar y sancionar dichas conductas  
V-Realizar seguimiento y control a las acciones ejecutadas  
V-Evaluar el desempeño del personal  
V-Evaluar la eficacia de los planes implementados  
A-Analizar los resultados e identificar las no conformidades  
A- Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Clima organizacional adecuado para laborar
- Planes y Programas ejecutados
- Planta de personal con el personal requerido laborando
- Pagos efectuados de nómina, pensionados, sentencias, vacaciones, prestaciones sociales, indemnizaciones.
- Personal competente y motivado
- Funcionarios investigados y notificados

## MEDICIÓN/INDICADORES

Cumplimiento Plan de Capacitaciones, Cumplimiento presupuesto de capacitaciones, Impacto plan de Comunicaciones, Oportunidad en la Inducción, etc.  
(Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Resoluciones, Formatos de asistencia a sesiones de entrenamiento, Certificados de asistencia, Evaluaciones del desempeño, Registros de Inducción y Reinducción, etc.

## DOCUMENTOS

Programa anual de capacitación, Programa anual de bienestar social, plan anual de vacaciones, programa de salud ocupacional, Procedimientos asociados al proceso, Normograma, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cumplimiento de programas, planes y de la legislación aplicable, Verificación de resultados de evaluaciones de desempeño, Cumplimiento de las políticas del Talento Humano, Cumplimiento de Perfiles de Competencia, Seguimiento a las conductas de los funcionarios.

# CARACTERIZACIÓN: CONTRATACIÓN E INTERVENTORÍA

**OBJETIVO:** Asegurar que la adquisición y ejecución de los bienes y servicios demandados por la Administración Departamental, cumplan con los requisitos legales vigentes y con los establecidos por la Entidad para lograr darle cumplimiento a sus metas.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador

**Ejecuta:** Todas las Sectoriales

**Controla:** Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos, Secretaría de Hacienda

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia, Ley 80/93, Ley 1150/07, Decreto 2474/08, Ley Antitrámites 962/05, Ley 100/93, NTCGP-1000:2004, Num. 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5; Regulación vigente (Ver Normograma)

## RECURSOS

**Económicos,**  
**Físicos:** Lugar de trabajo adecuado y **Tecnológicos:** computadores, teléfono, fax, PCT

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Estado, Planeación del Desarrollo, Procesos de apoyo, Mejoramiento Institucional.

**Clientes:** Comunidad, Sectoriales, Procesos en general

## ENTRADAS

- Plan de desarrollo
- Proyectos
- Necesidades de recursos presentadas por las diferentes sectoriales (requerimientos de servicios logísticos y actos administrativos para su publicación)
- Plan Anual de Compras
- Plan para la administración y enajenación de bienes y muebles

## ACTIVIDADES

- P-Identificar necesidades y solicitudes de contratación
- P-Realizar planeación pre-contractual
- P-Determinar las modalidades de selección contractual: - Licitación Pública, Selección Abreviada, Concurso de Mérito, Contratación Directa
- P-Determinar los Convenios de Cooperación
- P-Aplicar requisitos para la contratación
- H-Adjudicar el Contrato
- H-Elaborar y legalizar Contratos de: Compra Venta, Obra, Interventoría y/o Consultoría, Prestación de Servicios, Suministros, Cooperación
- V-Verificar la adquisición de bienes y servicios
- V-Evaluar el desempeño de los contratistas
- V-Realizar seguimiento y control al proceso
- V-Determinar, recopilar y analizar datos
- A-Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Contratos ejecutados y liquidados
- Archivos de la entidad debidamente organizados y custodiados

## MEDICIÓN/INDICADORES

Cumplimiento Plan anual de Contratación, Ejecución presupuestal, Evaluación de Proveedores y Contratistas, Cumplimiento Plan anual de compras, etc.  
(Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Contratos, Convenios, Adendos, Actas, Actos Administrativos, Publicaciones, Edictos, Informes de interventoría, Estudios previos, CDP, RP, etc.

## DOCUMENTOS

Manual de Contratación, Procedimientos aplicables al proceso, Pliegos de Condiciones, Normograma, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Tiempos de operación, Transparencia en las adjudicaciones, Cumplimiento de la normatividad.

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN JURÍDICA

**OBJETIVO:** Asesorar y representar efectivamente a la Gobernación del Cesar en los asuntos jurídicos de interés de la Entidad para garantizar que los mismos se encuentren dentro de los parámetros legales y constitucionales vigentes.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Asesor Jurídico  
**Ejecuta:** Funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica y Abogados Externos  
**Controla:** Asesor Jurídico

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 8.2.3, 8.4, 8.5; Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

**Económicos,**  
**Físicos:** lugar de trabajo adecuado y **Tecnológicos:** computadores, teléfono, fax.

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Mejoramientos institucional, Gestión del Desarrollo, Entidades Jurídicas de todo orden, Estado, Procesos de apoyo

**Clientes:** Procesos de apoyo, Despachos judiciales de todo orden, Mejoramiento Institucional, Comunicación estratégica.

## ENTRADAS

- Requerimientos, fallos, tutelas, conciliaciones prejudiciales, demandas, derechos de petición, acciones populares, acuerdos municipales, etc
- Proyecto de actos administrativos (Ordenanzas, Decretos, Resoluciones, Minutas, etc.)
- Contratos y Convenios
- Solicitudes y requerimiento de asesoría jurídica (conceptos)

## ACTIVIDADES

- P-Recepcionar documentos o actos administrativos
- P- Analizar requerimientos recibidos
- P-Hacer repartos de los requerimientos recibidos
- H-Realizar estudios y emitir concepto jurídico a las solicitudes hechas por las diferentes instancias (internas y externas)
- H-Dar respuesta a demandas y demás acciones interpuestas contra el departamento
- H- Representar al Departamento del Cesar en los procesos en su contra y en los interpuestos por la Entidad
- V- Realizar seguimiento y evaluación al proceso
- V- Determinar, recopilar y analizar datos
- A- Tomar acciones de mejora

## RESULTADOS

- Solicitudes analizadas y resueltas
- Gobernación del Departamento del Cesar representado efectivamente.

## MEDICIÓN/INDICADORES

% de Procesos y de solicitudes de contratación tramitadas, % de decisiones judiciales a favor del departamento, Procesos jurídicos y tutelas falladas a favor, etc.

(Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Conceptos emitidos, Requerimientos jurídicos, Actos Administrativos, Resoluciones, fallos, etc.

## DOCUMENTOS

Procedimientos aplicables al proceso, Normograma, Matriz de Indicadores.

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cumplimiento a las leyes, tiempos de tramite y respuesta, Demandas y requerimientos atendidos oportunamente,

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN FINANCIERA

**OBJETIVO:** Administrar con efectividad los recursos económicos del departamento del Cesar con el propósito de distribuirlos con equidad, legalidad y progresividad en los planes, programas y proyectos establecidos por la Administración.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Gobernador  
**Ejecuta:** Coordinadores de Secretaría de Hacienda y Tesorería  
**Controla:** Secretario de Hacienda

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 6.1, 8.2.3, 8.4, 8.5; Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

Económicos,  
Físicos y Programas  
Tecnológicos: PCT, SIAF.

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Planeación del Desarrollo, Estado, Sectoriales, Gestión del Talento Humano  
**Cientes:** Todas las Secretarías u Oficinas y Entes descentralizados

## ACTIVIDADES

P-Elaborar y aprobar plan financiero  
P-Elaborar el presupuesto general de ingresos y gastos  
H-Ejecutar el Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI)  
H-Ordenación del gasto  
H-Recaudar ingresos por recursos propios y de destinación específica  
H-Realizar pagos: nómina, transferencias, fondos de salud  
H-Elaborar informes contables: registros contables de ingresos y gastos  
H-Fiscalización  
H-Realizar cobros coactivos  
H-Administrar los recursos financieros  
H-Realizar conciliaciones bancarias de recursos propios e inversión  
H-Rendición de cuentas tesorería  
H-Análisis de ejecución presupuestal ingresos y gastos  
V-Análisis de gestión tributaria  
V-Realizar seguimiento y medición al proceso  
V-Determinar y analizar datos  
A-Tomar acciones para la mejora

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Plan de Desarrollo
- Necesidades de las Sectoriales
- Histórico de los Ingresos, Egresos y Rentas departamentales
- Datos financieros de la Entidad
- Datos y documentos Contables
- Obligaciones financieras
- Información financiera del entorno
- Listados para pago de Nómina y Terceros
- Calendario Tributario

## RESULTADOS

- Presupuesto general del departamento cumplido
- Plan operativo anual de inversiones ejecutado
- Plan analizado y mensualizado de caja
- Informes contables entregados a las partes interesadas

## REGISTROS

Registros Contables y presupuestales, etc.

## DOCUMENTOS

Procedimientos aplicables al proceso, Normograma, Matriz de Riesgos

## PARÁMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Cumplimiento del presupuesto, pagos oportunos, recaudo de impuestos.

## MEDICIÓN/INDICADORES

Reservas presupuestales, Nivel de ejecución presupuestal, Cumplimiento de presupuesto de rentas y gastos, etc.  
(Ver Matriz de Indicadores)

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

**OBJETIVO:** Verificar y evaluar el esquema de organización y el conjunto de planes, programas , normas, procedimientos con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Asesora de Control Interno  
**Ejecuta:** Funcionarios Oficina Asesora Control Interno  
**Controla:**

## REQUISITOS A CUMPLIR

NTCGP-1000:2004, Num. 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5; Regulación vigente (ver Normograma)

## RECURSOS

**Económicos,**  
**Físicos:** lugar de trabajo adecuado y **Tecnológicos:** computadores, teléfono, fax.

## INTERACCIONES

**Proveedores:** Proceso de gestión del desarrollo, Proceso de mejoramiento institucional, entidades gubernamentales, procesos de apoyo

**Clientes:** Proceso de mejoramiento institucional, Procesos de apoyo, líder del proceso auditado, Comité de Control Interno, Organismos de control y/o partes interesadas

## ENTRADAS

- Política y objetivos de calidad
- Plan de desarrollo y planes aplicables al proceso
- Normatividad aplicable
- Informe de evaluación del sistema de control interno del año inmediatamente anterior
- Programa de actividades
- Actas de reunión del equipo de mejoramiento
- Informes de seguimiento
- Actas de mejoramiento

## ACTIVIDADES

- P-Planear, dirigir y organizar las auditorías de Control Interno
- P-Evaluar la capacidad operativa
- P-Identificar los recursos requeridos
- H-Realizar la evaluación independiente del Sistema de Control Interno
- H-Realizar las auditorías internas
- H-Presentar informes a las diferentes sectoriales
- H-Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento
- V-Realizar seguimiento y medición al proceso
- V-Determinar, recopilar y analizar datos
- A- Tomar acciones para la mejora

## RESULTADOS

- Informe de evaluación del S.C.I.
- Informes de auditorías
- Planes de mejoramiento
- Informes de seguimiento a los planes
- Mejoras implementadas

## MEDICIÓN/INDICADORES

Cumplimiento al plan de auditoría, Cumplimiento Planes de Mejoramiento, Eficacia en la gestión de evaluación independiente .  
(Ver Matriz de Indicadores)

## REGISTROS

Actas, Informes de auditorías, Listas de verificación, etc.

## DOCUMENTOS

Programa de auditorías internas, Plan de auditorías, Planes de mejoramiento, Procedimientos aplicables al proceso, Normograma, Matriz de Indicadores.

## PARAMETROS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Verificación del cumplimiento de los planes, programas, proyectos y legislación aplicable a los mismos.



# CARACTERIZACIÓN: ATENCIÓN CIUDADANA

**OBJETIVO:** Garantizar calidad en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual y presencial, con calidad, oportunidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Asesor Asuntos Internos  
**Ejecuta:** Todas las dependencias  
**Controla:** Jefe de oficina Asesora de Control Interno

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia; Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011

## ACTIVIDADES

**P-**Definir políticas de operación del proceso de atención ciudadana  
**P-**Planear el modelo de servicio a la ciudadanía.  
**P-**Tipificar las PQRS.  
**P-**Identificar los trámites y servicios que se realizan en la administración Departamental.  
**P-**Definir las necesidades de recursos humanos, técnicos, financieros, etc., para atención de trámites, servicios y PQRS  
**H-**Creación y/o actualización de las hojas de vida de Trámites.  
**H-**Identificar al cliente ciudadano, conforme a los trámites y servicios ofrecidos por la Administración.  
**H-**Administrar la atención en los canales: presencial, virtual y telefónico  
**H-**Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con las atribuciones de la entidad y los términos de tiempo establecidos  
**H-**Racionalizar los trámites y servicios  
**H-**Promover la cultura del servicio a la ciudadanía en los servidores y los derechos y deberes en la ciudadanía  
**V-**Generar reportes mensuales estadísticos para el análisis de PQRS  
**V-**Seguimiento al mapa de Riesgos Institucional

## RESULTADOS

- PQRS atendidas
- Trámites y/o servicios atendidos.
- Asesorías en Atención a la ciudadanía.
- Canales de atención operando a satisfacción.
- Trámites y/o servicios racionalizados.
- Informes de auditoría.
- Proceso de Mejoramiento Continuo

## MEDICIÓN/INDICADORES

- Número de respuesta de PQRS generadas / Número total de PQRS x 100
- Numero de Trámites atendidos oportunamente/Número de trámites y servicios recibidos

## ENTRADAS

- Cliente Ciudadano interno y externo.
- Entidades gubernamentales del Orden Nacional , Departamental y Municipal.
- Solicitudes de la ciudadanía.
- Normatividad Aplicable.
- Lineamientos Nacionales de servicio al ciudadano.
- PQRS.
- Informes de trámites y Servicios.

## REGISTROS

- Todos los procedimientos y formatos aplicables al procesos

## DOCUMENTOS

- Procedimiento de Atención al ciudadano
- Matriz de PQRS
- Trámites/o servicios publicados

# CARACTERIZACIÓN: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

**OBJETIVO:** Verificar que los entes municipales cumplan con la información para la evaluación de la planificación financiera y desempeño integral

## RESPONSABLES

**Dirige:** Jefe OAPD  
**Ejecuta:** Profesional de Planeación Dptal  
**Controla:** Jefe OAPD

## REQUISITOS A CUMPLIR

Ley 617 de 2000 art. 79

## ACTIVIDADES

- P-Identificar los recursos necesarios.
- H-Solicitar a los municipios la ejecución de Ingresos y Gastos
- H-Verificación de la información suministradas la viabilidad financiera de los municipios
- H-Revisar la información en la plataforma DNP
- H-Requiere a los municipios las inconsistencias
- H-Elaborar el informe de requisitos legales
- H-Editar, difundir y distribuir el informe al DNP
- V-Realizar seguimiento y medición al proceso.

## ENTRADAS

- Normatividad
- Aplicativos del Departamento Nacional de Planeación.
- Aplicativos diligenciados por las entidades Municipales.

## RESULTADOS

- Solicitud oficial de información financiera.
- Informe de cumplimiento de la viabilidad financiera de los municipios
- Bases de datos organizadas y validadas.

## MEDICIÓN/INDICADORES

- Número de municipios con cumplimiento de norma/ total de municipios evaluados

## REGISTROS

- Formulario Único Territorial
- Matriz DNP
- Ejecuciones presupuestales municipales
- Documento informe

## DOCUMENTOS

Procedimiento aplicable

FECHA:

VERSION: 1

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DE LAS TIC

**OBJETIVO:** Asegurar la disponibilidad, actualización y optimización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, de forma oportuna y eficaz

## RESPONSABLES

**Dirige:** Asesor de las TIC  
**Ejecuta:** Prof. Especializado de Sistemas  
**Controla:** Secretario(a) Planeación

## REQUISITOS A CUMPLIR

- Manual 3.1 de GEL
- Decreto 103 de 2015
- Ley 1712 de 2014

## RESULTADOS

- Resultados de la ejecución de los proyectos de TIC
- Asesoría en proyectos de TIC
- Plan de Acción de TIC del Departamento.
- Cumplimiento al Esquema de Publicación.

## ENTRADAS

- Plan de Desarrollo
- Plan de Acción
- Ministerio de las TIC

## ACTIVIDADES

- P- Evaluar necesidades de TIC del Departamento.
- P- Planear la administración de la plataforma de TIC.
- P- Apoyo en la Formulación de proyectos de TIC.
- H -Ejecutar proyectos de TIC.
- H- Administrar la plataforma de TIC, (Pagina Web)
- H- Cumplir con la Normatividad, Decretos y Leyes del Manual GEL
- V-Supervisar proyectos de TIC.
- A-Tomar acciones para la mejora

## MEDICIÓN/INDICADORES

- N° de Publicaciones WEB/ Total de Solicitudes Recibidas \*100 (Frecuencia: Semestral)
- N° de Seguimientos de proyectos Realizados/Total de Supervisiones de Proyectos Asignados \* 100 (Frecuencia: según la necesidad: mensual, bimestral, trimestral y semestral)

## REGISTROS

- Formato de Publicación Pagina WEB.
- Acta de reunión Comité GEL
- Acta de supervisión de proyectos TIC asignados.

## DOCUMENTOS

- Procedimiento de publicación pagina WEB
- Acta de supervisión de Proyectos.
- Acta de reunión de Comité GEL

FECHA:

VERSION: 1

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DOCUMENTAL

**OBJETIVO:** Gestionar el manejo de la información recibida y producida por la entidad, mediante la planeación, gestión, organización y conservación de acuerdo con los lineamientos archivísticos de ley e independiente del soporte o medio de registro en el que se encuentre o produzca la información.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Secretario General  
**Ejecuta:** todas las dependencias  
**Controla:** Grupo Gestión documental y oficina asesora control interno

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia; Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011

## RESULTADOS

- Tablas de Retención Documental
- Políticas de operación para garantizar la Gestión Documental
- Preservación de la información
- Acceso de los ciudadanos a la información
- Registro de entradas y salidas de comunicaciones
- Custodia de documentos en archivos: gestión, central e histórico
- Asesoría y capacitación en la organización de los documentos en los archivos de gestión y seguimiento a la aplicación de las Tablas de Retención

## ENTRADAS

- Normatividad
- Políticas de comunicación.
- Comunicaciones y documentos.
- Directrices para la Gestión Documental
- Tablas de retención documental
- Solicitud de asesoría, consulta y/o capacitación en la organización de los documentos en los archivos de gestión
- Planes de capacitación
- Solicitud de asesoría y asistencia técnica a entidades
- Solicitud de acceso y consulta de documentos públicos.
- Solicitudes de transferencias documentales
- Sistema integrado de conservación

## ACTIVIDADES

- P-** Implementar la normatividad vigente.
- P-** Elaborar Programa de gestión Documental
- P-** Definir criterios y políticas de operación para la gestión documental.
- P-** Elaborar las Tablas de Retención Documental
- P-** Aplicar las Tablas de Retención Documental
- P-** Asegurar la disponibilidad de recursos.
- P-** Formular el sistema integrado de conservación
- H-** Realizar acompañamiento a la Implementación de las políticas de operación para la gestión documental.
- H-** Recibir, producir, radicar, escanear, distribuir, gestionar y tramitar documentos hasta su disposición final.
- H-** Conservar, custodiar y preservar los archivos durante su ciclo vital: gestión, central e histórico.
- H-** Asesorar y capacitar en la organización de los documentos en los archivos de gestión.
- H-** Asesorar y capacitar en aplicación de políticas de gestión documental a las entidades públicas del dpto
- H-** Coordinar la implementación (actualización y/o ajustes) de las Tablas de Retención Documental
- H-** Elaborar y aplicar Tablas de valoración documental
- H-** Evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos
- V-** Realizar seguimiento y medición al proceso.

## MEDICIÓN/INDICADORES

N° de comunicaciones oficiales recibidas/N° de comunicaciones oficiales entregadas x 100.  
N° consultas recibidas/N° consultas atendidas x100

## REGISTROS

## DOCUMENTOS

DEPARTAMENTO DEL CESAR

FECHA:

VERSION: 1

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DE SALUD Y PROMOCIÓN SOCIAL

**Objetivo:** Acciones que sobre una población específica, con individuos identificables y caracterizables deben realizar las entidades públicas o privadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y negativo para la salud del individuo. De igual manera se debe atender determinantes particulares que conllevan a la inequidad social y sanitaria por ciclo de vida, etnia, género, víctimas y discapacitados.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Ministerio de Salud y Protección Social  
**Ejecuta:** Entidades territoriales, EPS, IPS, otros sectores y la comunidad  
**Controla:** SDS, SMS, Ministerio de Salud, Supersalud, Veedurías, asociaciones de usuarios, comités de discapacidad, Mesa de víctimas, Procuraduría, Contraloría.

## REQUISITOS A CUMPLIR

Un modelo de atención y prestación de servicios en salud adecuado al ciclo de vida, género, etnicidad, discapacidad y víctimas de conflicto armado,. Evidenciar información de atención diferencial , Un modelo de comunicación y educación en salud con enfoque diferencial que promueva conductas saludables. La participación social con incidencia política para intervenir determinantes sociales de la salud

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Diagnóstico de necesidades y alternativas de solución de la comunidad
- Caracterización poblacional
- Plan de Desarrollo
- Entidades gubernamentales del Orden Nacional
- Estrategias y metodologías nacionales de intervención
- Análisis de Situación de Salud del departamento.

## ACTIVIDADES

**P**-Realizar análisis de situación de salud y diagnósticos comunitarios para planear acorde a necesidades diferenciales  
**P**-Socializar a las dimensiones y sectores necesidades identificadas  
**P**-Realizar Plan de Acción  
**P**-Planificar y priorizar programas y proyectos  
**H**-Ejecutar proyectos  
**H**-Realizar seguimiento a las acciones de salud pública a poblaciones vulnerables  
**H**-Realizar seguimiento al aseguramiento de poblaciones vulnerables  
**H**-Realizar acciones de seguimiento a la adecuación de la prestación de servicios de salud a las necesidades diferenciales de las poblaciones vulnerables  
**H**-Ejecutar las acciones necesarias contempladas en los programas de Promoción Social  
Realizar el seguimiento del reporte sobre atención diferencial a grupos poblacionales vulnerables  
**H**-Aplicar y velar por el cumplimiento de la normativa reglamentaria en los organismos que hacen parte del proceso  
**V**-Realizar seguimiento y medición del proceso y de todas las actividades ,para retroalimentación de resultados y reporte a entes de control.

## RESULTADOS

- Disminución de índices de morbi-mortalidad en la población del departamento del Cesar.
- Lograr la prestación de servicios según lo establecido en el SOGC:
- Lograr la cobertura en salud.
- Programas y proyectos ejecutados
- Normatividad cumplida
- Inclusión y atención diferencial en salud a población vulnerable
- Participación Social.

## MEDICIÓN/INDICADORES

- -Mortalidad materna
- -Coberturas de vacunación
- -Violencia Intrafamiliar
- -Mortalidad por EDA en menor de cinco años.
- -Mortalidad en menores de un año.
- -Prestadores de servicios de salud Certificados

## REGISTROS

Actas, informes, Actos administrativos, cuadros de consolidación de datos, sistemas de información, boletines de SIVIGILA,

FECHA:

VERSION: 1

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN EDUCATIVA

**OBJETIVO:** Definir y desarrollar la organización y la prestación de la Educación formal y Educación para el trabajo y desarrollo humano en los Establecimientos educativos Oficiales de los 24 municipios no certificados del departamento del Cesar.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Secretario de Educación Departamental

**Ejecuta:** Todas las dependencias de la Secretaría de Educación

**Controla:** Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia; Ley 115 del 8 de febrero de 1994, por la cual se expide la Ley General de Educación, Ley 715 del 21 de diciembre de 2001, Resolución 7797 de mayo 29 del 2015.

## ACTIVIDADES

**P-**Realizar Planes de Acción por área, caracterizar el perfil del sector educativo, y generar el Plan de Apoyo al Mejoramiento

**P-**Determinar estrategias de ampliación de cobertura

**P-**Proponer al Establecimiento Educativo Planes de Mejoramiento Institucional (PMI).

**H-**Expedir anualmente el Acto Administrativo para definir las directrices y cronogramas para la organización del servicio educativo estatal

**H-**Establecer convenios de continuidad para garantizar la permanencia de los estudiantes

**H-**Distribuir adecuadamente la planta docente, administrativa y recursos existentes, optimizándolos dentro de los parámetros establecidos por el MEN.

**H-**Realizar análisis a los resultados de las evaluaciones realizadas a los Estudiantes.

**H-**Fomentar e implementar la evaluación de desempeño de Docentes

**V-**Validar la veracidad de la información reportada en los Sistemas de Información

**V-**Ejecutar las auditorías a los procesos de la Secretaría de Educación en los Establecimientos Educativos Oficiales.

## RESULTADOS

- Resolución anual de Matrícula
- Plan de acción por área
- Plan de Apoyo al Mejoramiento
- Caracterización y perfil del sector educativo
- Necesidades de contratación
- Informes de auditoría

## MEDICIÓN/INDICADORES

- Variación porcentual de la matrícula Oficial
- Variación de los resultados de las pruebas SABER frente al puntaje promedio nacional en cada una de las áreas evaluadas.
- Número de las hojas de vida actualizadas en el sistema

## ENTRADAS

- Normatividad vigente
- Solicitudes de la ciudadanía interno y externo
- Lineamientos nacionales

## REGISTROS

- Informes del Sistema Integrado de Matrícula SIMAT
- Informes del Sistema HUMANO

## DOCUMENTOS

- Procedimiento de Cobertura
- Procedimiento de Calidad

FECHA:

VERSION: 1

# CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN DE TRÁMITES

**OBJETIVO:** Garantizar la prestación de servicios oportunos, transparentes y confiables, con el fin de contribuir al acercamiento entre el ciudadano y el Estado, a través de los diferentes canales de atención acorde a la normatividad legal aplicable aumentando la satisfacción de los ciudadanos, lo anterior para dar cumplimiento a las políticas y estrategias de eficiencia administrativa y racionalización de trámites.

## RESPONSABLES

**Dirige:** Jefe Oficina Asesora de Planeación Departamental.  
**Ejecuta:** Secretaría de Salud, Secretaría de Educación, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Recreación y Deportes, Secretaría de Gobierno.  
**Controla:** Oficina Asesora de Asuntos Internos.

## REQUISITOS A CUMPLIR

Constitución Política de Colombia  
Decreto Ley 019 de 2012  
Decreto 2573 de 2014  
Ley 1755 de 2015

## ACTIVIDADES

**P-** Identificar los trámites que se realizan en las diferentes sectoriales de la entidad, así como también los elementos característicos de los trámites, tales como, la normatividad y los requisitos necesarios para que éstos se lleven a cabo.  
**P-** Priorizar aquellos trámites que generen gran impacto a los ciudadanos, o los que más sean realizados por éstos.  
**H-** Atender el requerimiento y/o solicitud.  
**H-** Racionalizar los trámites de cara al ciudadano, mediante el adecuado uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones-TICS.  
**H-** Revisar, minimizar y actualizar el cumplimiento de los requisitos exigidos al ciudadano, con el fin de prestar un servicio eficiente.  
**H-** Realizar seguimiento y medición al proceso y al servicio.  
**V-** Actualización de la normatividad vigente.  
**V-** Recopilar, analizar y evaluar el servicio prestado a los ciudadanos y partes interesadas no conforme, de igual forma la satisfacción del cliente.  
**V-** Actualización permanente de requisitos y condiciones necesarias para realizar los trámites.  
**A-** Implementar cadenas de ventanillas únicas.  
**A-** Aplicar acciones para el mejoramiento continuo, tales como: preventivas, correctivas y de mejora.  
**A-** Interoperabilidad: capacidad de asociarse las entidades territoriales mediante el uso de las TICS.  
**A-** Implementar el servicio de PSE (Pago seguro electrónico) o pagos y consultas en línea.

## RESULTADOS

- Inventario de trámites.
- Hojas de vida de trámites inscritos.
- Trámites y servicios realizados.
- Informe del estado de los trámites y/o servicios realizados.
- Requerimientos y/o solicitudes debidamente atendidas y /o tramitadas.
- Políticas de operación para garantizar una respuesta oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.
- Acciones preventivas y correctivas.
- Plan de mejoramiento.

## ENTRADAS

- Normatividad aplicable
- Documentación aplicable al proceso.
- Ciudadanos y partes interesadas.
- Solicitud de trámite y/o servicio.
- Hojas de vida de trámites

## REGISTROS

Páginas WEB: [www.cesar.gov.co](http://www.cesar.gov.co) y [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)  
Portal Gobierno en línea.  
Requisitos exigibles a los ciudadanos especificados en las hojas de vida de los trámites.

## DOCUMENTOS

Procedimiento de trámites.  
Trámites y/o servicios publicados.

## MEDICIÓN/INDICADORES

N° de trámites expedidos/N° de trámites solicitados x 100=  
**Expedición de trámite**  
N° de trámites expedidos dentro de los términos establecidos/N° de trámites solicitados x 100=  
**Oportunidad en la Atención de trámites**  
N° de trámites sistematizados/N° de trámites x 100=  
**Sistematización de trámites**  
N° de trámites publicados /N° de trámites identificados y documentados x 100=  
**Publicación de trámites en la WEB**

FECHA:

VERSION: 1