

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el autor ha autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás**

**APOYO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DE
SANTANDER EN LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTIÓN**



MIGUEL OSWALDO ISIDRO ACEVEDO

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
2016**

**APOYO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DE
SANTANDER EN LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN SISTEMAS
INTEGRADOS DE GESTIÓN**

MIGUEL OSWALDO ISIDRO ACEVEDO

Informe final de práctica para optar por el título de ingeniero industrial

Director

**Jonathan David Morales Méndez
Ingeniero industrial**

Tutora

**Claudia Raquel Escobar Tarazona
Profesional Universitaria –Gobernación de Santander**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
2016**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. APOYO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER EN LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	6
1.1 JUSTIFICACIÓN	6
1.1 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo general	6
1.2.2 Objetivos específicos	6
2. MARCO REFERENCIAL	7
2.1 MARCO HISTORICO	7
2.2 MARCO LEGAL	10
2.3 MARCO CONCEPTUAL	12
2.4 MARCO TEÓRICO	17
3. PERFIL DE LA EMPRESA	19
4. ACTIVIDADES REALIZADAS	20
5. APORTES Y/O RECOMENDACIONES	22
7. CONCLUSIONES	24
8. BIBLIOGRAFÍA	26

INTRODUCCIÓN

En la Gobernación de Santander, Palacio Amarillo, se realizó un proceso de; recertificación en la norma GP 1000 e ISO 9001, certificación de un Sistema Integrado de Gestión donde se implementaron desde el inicio, un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, y un sistema de gestión ambiental en cabeza de la Secretaría de Planeación Dirección Sistemas Integrados de Gestión, en ésta última se desarrolló la práctica como opción de grado, que tuvo como objetivo “Brindar asesoría y asistencia técnica en los procesos de apoyo, misionales, estratégicos y de evaluación de la Gobernación de Santander en la Secretaría de Planeación- Dirección Sistemas Integrados de Gestión” donde se ejecutaron actividades como la revisión, mejora, publicación, creación o actualización de procedimientos, formatos, manuales, programas, normogramas, indicadores entre otros. Así como la formación en temas propios de las normas anteriormente mencionadas recibiendo capacitaciones e instrucciones de funcionarios de la administración departamental y el asesores externos, conviene sin embargo advertir que se realizaron actividades de apoyo frente al proceso de certificación del sistema integrado de gestión, por ejemplo, capacitaciones sobre las obligaciones del ente departamental con los servidores públicos y demás visitantes de las instalaciones, del mismo modo las obligaciones de los funcionarios y contratistas, con base en los lineamientos de los requisitos legales del sistema integrado de gestión. El siguiente informe se desarrolla en el siguiente orden: justificación, objetivos, marco referencial, perfil de la empresa, actividades realizadas, aportes y/o recomendaciones, lecciones aprendidas, conclusiones, referencias bibliográficas y adjunto los anexos (1,2,3,4,5,6,7) que incluyen; (ANEXO 1) relación de las actividades propuestas a realizar con las desarrolladas durante la práctica, (ANEXO 2) plan de acción- Icontec 2015, (ANEXO 3) calificación informe 3, (ANEXO 4) reconocimiento mejor grupo de trabajo, (ANEXO 5) certificación práctica profesional, (ANEXO 6) certificado de formación, (ANEXO 7) reconocimiento de la secretaría de planeación.

1. APOYO A LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DE SANTANDER EN LA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN DIRECCIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

1.1 JUSTIFICACIÓN

Las prácticas profesionales son un mecanismo de acercamiento a la vida laboral de un futuro profesional, su importancia radica en el valor de experiencia y conocimiento que puede aportar al ingeniero industrial, y también en aumentar las posibilidades de ingreso a un trabajo, ya que en Bucaramanga las ofertas de empleo son muy reducidas y además en promedio tienen una remuneración que no alcanza los dos millones de pesos para un ingeniero industrial.¹

La práctica en la Gobernación de Santander se dio en el lugar idóneo para un ingeniero industrial, en la dirección de sistemas integrados de gestión, y en un periodo especial, en medio del proceso de certificación de las normas de un sistema integrado, las actividades del puesto giraron en torno a este suceso, y el mantenimiento de un sistema de Calidad, es por esto que la experiencia obtenida es muy valiosa.

1.1 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Brindar asesoría y asistencia técnica en los procesos de apoyo, misionales, estratégicos y de evaluación en Gobernación de Santander bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2008; ISO 14001:2015; OSHAS 18001 Y MECI GP 1000.

1.2.2 Objetivos específicos

- Actualizar procedimientos, caracterizaciones, manuales, formatos y registros, batería de Indicadores y mapas de riesgos de los procesos en la Administración Departamental; realizando cambios en documentos cumpliendo los parámetros solicitados y alimentando bases de datos para así garantizar el sostenimiento del sistema de gestión integral.

¹ EL TIEMPO, Conozca los sueldos de los profesionales recién egresados [en línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] ed.[María Del Mar Quintana]disponible en internet:<URL: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/sueldos-de-los-recien-egresados-en-colombia/16158218>>

- Cursar un plan de formación en temas de MECI-CALIDAD; asistiendo a talleres y charlas formativas con el fin de conocer los requerimientos del sistema de gestión integral.
- Realizar actividades de apoyo en la implementación y mantenimiento de los Sistemas Integrados de Gestión (Gestión Ambiental y; Seguridad y Salud en el trabajo); llevando a cabo reuniones de sensibilización y socialización; y otro tipo de tareas en pro del cumplimiento de los objetivos de la implementación.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTORICO

Gobernación de Santander se ubicó por primera vez en Bucaramanga a mediados de siglo XIX, más exactamente, el 13 de mayo de 1857 cuando se creó el Estado Federal de Santander. A partir de entonces Bucaramanga ejerció la función de capital hasta el 14 de septiembre de 1861 momento en el cual el Estado Federal de Santander, que un año más tarde se convirtió en el Estado Soberano de Santander, volvió a trasladar su capital al Socorro. El Socorro asumió como capital durante los 25 años siguientes y las instalaciones de la Gobernación permanecieron allá hasta 1886 cuando Bucaramanga volvió a ser elegida comocapital del Departamento de Santander.

Una constante en los primeros años de funcionamiento de la Gobernación de Santander fue la ausencia de un lugar propio. Ante esta situación, los encargados de las dependencias que integraban el pleno de la Gobernación realizaron sus funciones en salones que el Cabildo (Alcaldía Municipal) les permitía y también hicieron uso del local de la escuela de niños. No se tiene claro hasta cuándo los funcionarios utilizaron salones prestados por otras entidades para ejercer sus funciones, hasta cuando se les asignó en Bucaramanga la primera de las tres edificaciones que ha tenido la Gobernación en toda su historia.

El primer lugar asignado como Gobernación de Santander se ubicó al costado oriental del actual Parque Custodio García Rovira, donde actualmente se encuentra la Plaza Cívica Luis Carlos Galán Sarmiento, en una casa que había sido habitación particular de una distinguida familia de la ciudad. Las referencias sobre las características arquitectónicas del lugar son muy pocas, lo único cierto es que ésta edificación albergó a los funcionarios de la Gobernación hasta 1913 cuando se inauguró el segundo edificio de Gobierno y de la Asamblea. Dicho edificio, que estuvo ubicado en el costado sur del parque custodio García Rovira, era una casa de dos pisos que se encontraba en el mismo lugar que ocupa hoy la Gobernación de Santander.

La funcionalidad interna del edificio giró en torno a patios ubicados en el interior y alrededor de éstos estaban ubicadas las oficinas. Al parecer esta primera estructura dejó definida la forma y características internas de la estructura creada un par de décadas más adelante.

La construcción del actual edificio de la gobernación comenzó cuando era Gobernador de Santander Alfredo Otero D'costa quien gobernó el departamento desde el 28 de noviembre de 1935 hasta el 1 de agosto de 1938. El proceso de construcción abarcó también el periodo de la gobernación de Alfonso Gómez Gómez. La obra culminó en 1941 siendo Benjamín García Cadena el Gobernador de turno.

La idea de construir el nuevo edificio de la Gobernación se vio influenciada por una política de embellecimiento de la ciudad con el objetivo de acoger los Juegos Nacionales que se celebrarían en 1940.

Para la construcción del Palacio de la Gobernación se dispuso de la manzana completa del costado sur del parque Custodio García Rovira. Respecto al diseño del edificio, la Gobernación realizó un concurso para premiar con la suma de 500 pesos al mejor trabajo de anteproyecto. El premio lo ganó la firma Cuellar Serrano Gómez, que hizo una oferta por 5400 pesos para la ejecución de la obra definitiva, la cual no fue aceptada por parte de la Gobernación. La Gobernación encargó entonces el trabajo al ingeniero santandereano Rafael García Rey quien se asoció con Benjamín García Cadena, también ingeniero santandereano, siendo ellos quienes elaboraron los planos definitivos que fueron aprobadas por la Dirección de Obras Públicas.

El estilo arquitectónico correspondió a la llamada "Transición" la cual se dio en Colombia en la década del 30 y buena parte de los años 40. Se llamó a este tipo de arquitectura de "Transición" porque se practicó en el periodo que divide la Arquitectura Republicana que llega hasta la década del 30 y la Arquitectura Moderna que inicia en el segundo quinquenio del 40.

Los dos ingenieros encargados de ejecutar las obras se repartieron el trabajo de la siguiente manera: lo referente al cálculo y resistencia de los materiales estuvo a cargo del ingeniero García Cadena y respecto a la arquitectura, decoración y disposición artística, le correspondió a García Rey. Los costos totales de la obra fueron calculados por los ingenieros en una cifra de 600.000 pesos los cuales serían pagados parte del gobierno local en su totalidad. En esta suma no iba incluida la mano de obra, tan solo el costo de los materiales.

Además de la oficina del despacho del Gobernador, el Palacio debía albergar un total de 12 dependencias: "Secretaría de Gobierno, de Hacienda, de Obras Públicas, Dirección de Educación Pública, Tesorería, Administración General de

Rentas, Lotería, Visitadurías, Biblioteca Departamental e Imprenta. Allí mismo se ubicaría la Asamblea Legislativa, la Contraloría, y la Dirección Departamental de Higiene.

Las características arquitectónicas del palacio han sido prácticamente iguales desde su construcción. El diseño es totalmente simétrico tanto en planta como en alzada, debido a que los patios están separados por la parte central que jerarquiza el acceso a la fachada y retrocede separando dichos patios no sólo en planta, sino también en volumen y a cada lado están ubicados los patios organizadores. Consta de dos pisos un sótano, la distribución interna toma como referencia los dos patios centrales posee ventanales hacia el parque, los oficinas son amplias y se hallan rodeadas por un pasillo con vista a los jardines centrales, pasillos cuales permiten la comunicación entre las diferentes dependencias. La torre central tiene veintitrés metros de altura sobre el nivel del piso, los salones más destacados fueron la sala de recepciones y el despacho del Gobernador en donde se tuvieron en cuenta todos los recursos de la técnica, juego de luces, etc. Además de lo anterior esta construcción se dotó especialmente de una instalación eléctrica y una planta telefónica, siendo una novedad en la ciudad.

Desde su inauguración en 1941 hasta el momento, el Palacio de la Gobernación no ha sufrido cambios en el uso proporcionado. En su aspecto físico, la estructura interna se ha mantenido casi intacta, salvo la intervención que consistió en modificar los espacios de las oficinas con unas pequeñas divisiones para instalar nuevas dependencias. Su estructura externa ha mantenido sus tres fachadas originales intactas y se le sumó una cuarta fachada, a finales de siglo XX, la cual está ubicada en la calle 41.²

² Roman Perdomo González, "Palacio de la Gobernación," *Patrimonio Urbano de Bucaramanga*, [en línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://historiaabierta.org/mapa/items/show/19?tour=4&index=1#.VxWEAvnhDIU>

2.2 MARCO LEGAL

Constitución Política Colombiana de 1991: (Artículos que aplican 113 a 121, 173, 174,178, 189, 200,202, 208, 209,216, 235, 237,241, 249, 256, 265, 282, 298, 305, 311, 315, 354).

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones (Artículo 4).

Ley 152 del 15 de julio de 1994: Por la cual se establece la Ley Orgánica del plan de Desarrollo.

Ley 136 del 2 de junio de 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

Directiva Presidencial N° 01 del 29 de enero de 1997: Desarrollo del sistema de control interno.

Ley 489 del 29 de diciembre de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. (Artículo 17).

Decreto 2145 de noviembre de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el sistema nacional de control interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones (Artículo 12).

Ley 594 del 14 de julio del 2000: Por medio de la cual se dicta la ley general de archivo y se dictan otras disposiciones.

Ley 715 del 21 de diciembre de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la

prestación de los servicios de educación y salud, entre otros (Artículos que aplican 5 - 9, 27, 42 - 46,73, 74, 75,76).

Decreto 1537 del 6 de julio de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativo que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado (Artículos que aplica 1,2).

Decreto 2170 de 30 de septiembre de 2002: Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la ley 527 de 1999.

Ley 872 del 30 de diciembre de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 909 del 23 de septiembre de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, la gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Decreto 3622 del 10 de octubre de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo. (Artículo 7).

NORMA TECNICA DE LA GESTION PÚBLICA NTC GP 1000:2004: Sistema de Gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2008: Sistemas de gestión de calidad

NORMA TECNICA COLOMBIANA ISO 14001: Sistema de gestión ambiental

NORMA TECNICA COLOMBIANA OHSAS 18001: La norma OHSAS 18001 establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo³

³ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-plan-programas/4720-manual-de-operacion-por-proceso>

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva. 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.

Adquisición de bienes y servicios. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

Alta dirección. Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

Ambiente de trabajo. Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Auditoría interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos y que se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Autoridad. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Calibración. Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

Capacidad de una entidad. Aptitud de una entidad, sistema o proceso para realizar un producto o prestar un servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Competencia. Aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.

Concesión. Autorización para utilizar o liberar un producto y/o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad. Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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.

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.

Entidades. Entes de la Rama Ejecutiva del poder público y otros prestadores de servicios cubiertos bajo la Ley 872 de 2003.

Equipo de medición. Instrumento, *software*, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Especificación. Documento que establece requisitos.

Estructura de la entidad. Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

Función de una entidad. Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

Gestión. Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Habilidad. Capacidad para aplicar apropiadamente atributos o comportamientos personales para desempeñar una actividad.

Infraestructura. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Manual de la calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad.

Mejora continua. Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito (Véase 3.47).

Objetivo de la calidad. Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un 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.

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.

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- *Procesos estratégicos:* incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
- *Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio):* incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
- *Procesos de apoyo:* incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
- *Procesos de evaluación:* incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

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 de 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.

EJEMPLO Revisión por la dirección, revisión del diseño y el desarrollo, revisión de los requisitos del cliente y revisión de no conformidades.

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.

Sistema. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Sistema de Gestión de la Calidad para entidades. 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.

Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación (metrológica). Comparación directa entre las características metrológicas del equipo de medición y los requisitos metrológicos del cliente.⁴

⁴ Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2009 De calidad en la gestión pública.

2.4 MARCO TEÓRICO

Manual de Elaboración de Documentos

Objetivo: Establecer las actividades a desarrollar para el control de los documentos internos de la entidad que permitan garantizar la elaboración, modificación, revisión, aprobación, actualización e identificación de dichos documentos y contribuir con la administración de los documentos de tal forma que aporten valor al proceso documental de la Gobernación de Santander⁵

Manual Sistemas Integrados de Gestión

Objetivo: La Gobernación de Santander contempla como objetivo primordial mejorar la calidad de vida de los santandereanos fomentando la competitividad, fortaleciendo la ciencia y la tecnología y recuperando la infraestructura vial, entre otros, vitales para el desarrollo y la proyección del departamento.

Para el cumplimiento de este objetivo La Gobernación de Santander implementa un Plan de Desarrollo Departamental que incorpora los enfoques relevantes para garantizar un desarrollo integral y sustentable del territorio, en concordancia con los compromisos adquiridos en el programa de Gobierno. El Plan es fruto de un consenso entre los actores del desarrollo departamental: La gente y sus instituciones públicas y privadas.⁶

Guía para la Administración del Riesgo

Objetivo: Implementar una metodología para la Administración departamental, que le permita identificar, analizar, evaluar y administrar los riesgos administrativos y los posibles riesgos de corrupción del mapa de riesgos por procesos, cumpliendo las regulaciones legales, objetivos y metas institucionales de forma eficaz.⁷

⁵ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4720-manual-de-elaboracion-de-documentos>

⁶ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4584-manual-sistemas-integrados-de-gestion>.

⁷ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582->

Programa de Gestión para el Uso Eficiente de la Energía.⁸

Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Agua.⁹

Programa de Gestión para el Uso Eficiente del Papel.¹⁰

Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos.¹¹

Programa de Gestión para la Conservación Visual.¹²

Programa de Gestión para la Prevención del Riesgo Cardiovascular.¹³

Programa de Gestión para la Prevención y Protección Contra Caídas de Alturas.¹⁴

4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4580-guia-para-la-administracion-del-riesgo.

⁸ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4627-programa-de-gestion-para-el-uso-eficiente-de-la-energia>.

⁹ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4626-programa-de-gestion-para-el-uso-eficiente-del-agua>.

¹⁰ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4628-programa-de-gestion-para-el-uso-eficiente-del-papel>.

¹¹ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4624-programa-de-gestion-integral-de-residuos-solidos>.

¹² INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4633-programa-conservacion-visual>.

¹³ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4655-programa-de-gestion-para-la-prevencion-del-riesgo-cardiovascular>.

¹⁴ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4634-programa-de-gestion-para-la-prevencion-y-proteccion-contra-caidas-de-altura>.

Programa de Gestión para la Seguridad Vial.¹⁵

PVE para la Prevención de Desórdenes Osteomusculares de Origen Laboral.¹⁶

Programa de Vigilancia Epidemiológica para el Riesgo Psicosocial¹⁷

3. PERFIL DE LA EMPRESA

Datos Generales de la Entidad

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: GOBERNACION DE SANTANDER

NIT 890.201.235.6

DIRECCIÓN CALLE 37 10-30

TELÉFONO 6339666

REPRESENTANTE LEGAL: RICHARD ALFONSO AGUILAR VILLA (1 de enero de 2012 - 31 de diciembre de 2015) DIDIER TAVERA AMADO (1 de enero 2016 – 31 de diciembre de 2019)

ACTIVIDAD ECONÓMICA: La Gobernación De Santander está dedicada a prestar servicios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y a sus servidores públicos.

Misión

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

¹⁵ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-plan-programas/4630-programa-de-gestion-para-la-seguridad-vial>.

¹⁶ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-plan-programas/4632-programa-de-vigilancia-epidemiologico-para-la-prevencion-de-desordenes-osteomusculares-de-origen-laboral>.

¹⁷ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-plan-programas/4631-programa-de-vigilancia-epidemiologico-para-la-prevencion-del-riesgo-psicosocial>.

Visión

Santander en serio, el gobierno de la gente, visiona el desarrollo a partir de la tolerancia y la inclusión social sostenible como elemento rector de los destinos de nuestro territorio con la finalidad de hacer de este un departamento donde prime la razón, la inteligencia, el talento, la voluntad de progreso, el bienestar, la legalidad y la consolidación social y económica; por eso, en el 2015 el “Departamento de Santander será reconocido con equidad, desarrollo ordenado, sustentable y competitivo. Una región líder que cuenta con los polos de desarrollo en ciencia, tecnología e innovación y con un sistema eficiente que potencializa el proceso de desarrollo humano integral de las comunidades y su inserción en el campo internacional y que desarrolla una cultura política basada en los principios de transparencia, eficacia, respeto por el otro y fortalecida en los principales valores y raíces culturales de la población.”¹⁸

4. ACTIVIDADES REALIZADAS

- Ejecutar y establecer la programación del formato “mapa de riesgos” AP-SIG-RG-15 (Archivo en Excel), para automatizar la calificación y valoración del riesgo. Teniendo en cuenta los parámetros de la Guía para la Administración del Riesgo, dónde se establecieron las matrices de calificación del riesgo administrativo y de corrupción. Ver anexo 1
- Ajustar diecisiete (17) formatos de la secretaría general, a los parámetros establecidos para la documentación de la gobernación de Santander, realizando encabezados, ajustando tablas, márgenes, tipo de letra y tamaño; y enumeración. Ver anexo 1
- Asistir y participar en la capacitación “Simulacro de auditoría” donde se fortalecieron conocimientos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO 14001:2004 alineado a la NTC ISO 19011:2012; orientados a la preparación y ejecución de la auditoría Interna. Ver anexo 1
- Participar en la formación de Sistemas Integrados de Gestión (capacitaciones) en los temas: programas, matrices y responsabilidades; para la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Salud y seguridad en el trabajo. Ver anexo 1

¹⁸ INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4584-manual-sistemas-integrados-de-gestion>.

- Ajustar y convertir archivos en formatos Word a PDF y viceversa, para facilitar el proceso de publicación en la página institucional, de Gestión de Desarrollo (1), Talento Humano (33), sistemas de información y comunicación (7), PQR (5). Ver anexo 1
- Participar en la actualización de los Sistemas Integrados de Gestión publicando en la INTRANET de la Gobernación de Santander. Procedimientos (19) y; Formatos y Registros (20) de Planificación Estratégica. Formatos y Registros (21), Sistema de Gestión Ambiental (2), Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo (15). Procedimientos (4) y; Formatos y Registros (9) TIC. Archivos Talento Humano (111). Ver anexo 1
- Apoyar las actividades de socialización de la política de calidad y programas del sistema integrado de gestión; exponiendo los aportes al sistema que pueden hacer los funcionarios desde sus puestos de trabajo. Ver anexo 1
- Instalar avisos de salidas de emergencia, especificaciones de extintores, ubicación y salida en escaleras entre otros. Ver anexo 1
- Actualizar doce (12) tablas de retención documental; cambiando el formato PDF a WORD, realizando encabezados y ajustando tablas de los documentos. Ver anexo 1
- Crear libros en Excel y colocar los mapas de riesgos de todos los procesos, además actualizar un mapa de riesgos a la nueva metodología de calificación. Ver anexo 1
- Revisar y Publicar en la INTRANET de la Gobernación de Santander, sistemas integrados de gestión. Procedimientos, normogramas y; Formatos y Registros. Comparando la información de los documentos publicados con los contenidos en el listado maestro y realizando las respectivas actualizaciones. Ver anexo 1
- Leer los documentos de las subcategorías, y determinar si su forma cumple los estándares de Sistemas Integrados de Gestión e informarlo al jefe inmediato.
- Determinar si el contenido de los documentos, por ejemplo un procedimiento tiene coherencia y cohesión, y consultarlo con el dueño del proceso, por ejemplo un funcionario de Atención al Ciudadano.
- Socializar los cambios hechos a los documentos con el dueño del proceso y un funcionario de SIG para posteriormente llegar a un acuerdo, tener un documento aprobado, realizar una acción de mejora (un proceso con un documento) y subir el archivo a la plataforma virtual *intranet* de la Gobernación.

- Revisar los libros de Excel, los tableros de indicadores; comprobar que coincidan los rangos, frecuencias, unidad de medida, fórmula, tipo de indicador, responsable, y dentro de los indicadores; numerador, denominador, meta, rango menor, clasificación y gráfico. En cuanto a los Mapas de Riesgos de procesos se deben revisar, el encabezado, valoración y zona de valoración.
- Crear, mejorar o retirar cualquiera de los documentos de los procesos de la Gobernación de Santander que requiera la dirección de Sistemas Integrados de Gestión, como son: manuales, procedimientos, formatos y registros.
- Asistencia a las capacitaciones comité operativo de facilitadores MECI-CALIDAD, es decir los grupos con los que trabaja la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, como son; asesores y facilitadores. Por ejemplo, en temas como las auditorías, la publicación de documentos, el manejo del administrador intranet de la Gobernación de Santander.
- Realizar actividades de apoyo a la dirección de Sistemas Integrados de Gestión, en el proceso de implementación y mantenimiento de Sistema de gestión Ambiental y; Seguridad y Salud en el trabajo. Por ejemplo acompañar la socialización de la nueva política, y programas, también exponer ante los funcionarios las actividades que pueden realizar para cumplir los objetivos de los programas, y hacer capacitaciones para preparar a los funcionarios para las auditorías, adicional a lo anterior colocar señalización en el palacio amarillo (salidas de emergencias, habladores, y los programas) ver Anexo 1
- Realizar capacitación previa a auditoría externa en la secretaría de desarrollo, junto con el equipo sistemas integrados de gestión. Fortaleciendo los temas, calidad ISO 9001, GP 1000, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. Ver anexo 1

5. APORTES Y/O RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión desarrollar las actividades propuestas en el Plan de Acción por concepto de no conformidades menores, para así asegurar el mantenimiento del sistema integrado de gestión certificado ver Anexo 2
- Un aporte significativo fue ejecutar y establecer la programación del formato “mapa de riesgos” AP-SIG-RG-15 (Archivo en Excel; ver Anexo 1) porque La programación de este libro de Excel, facilitará el establecimiento de riesgos

administrativos y de corrupción a los diferentes grupos de la Gobernación, debido a que evitará reprocesos por equivocaciones en la digitación, disminuirá los tiempos de calificación y brindará un mejor modelo didáctico para apreciar la calificación a nivel interno y externo.

- Una de las actividades importantes fue la actualización de los Sistemas Integrados de Gestión y con ella la publicación en la INTRANET de la Gobernación de Santander, los documentos aprobados, pues garantizar que los funcionarios y demás personas que necesiten documentos de la Administración Departamental puedan acceder a éstos, los cuales han sido revisados y aprobados, es parte de las responsabilidades de la Dirección Sistemas Integrados de Gestión. Por lo anterior fue necesario que el practicante, estudiara el proceso de publicación de documentos en la página de la gobernación de Santander (INTRANET). Ver Anexo 1
- Se recomienda a la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión, un plan de capacitaciones en temas relacionados con ofimática (uso de Word, Excel y Power Point) y talleres de lecto-escritura pues por medio de las constantes revisiones a documentos realizadas por el practicante se pudo observar en repetidas ocasiones errores de ortografía, gramática y la baja calidad de los productos en Excel y Power Point, además de generar documentos con calidad este proceso de capacitaciones daría como resultado un incremento en la productividad de los funcionarios porque harían los trabajos en menos tiempo.

6. LECCIONES APRENDIDAS

- Se llegó a la conclusión que no siempre se tiene todo el conocimiento para solucionar un problema, pero si existe la voluntad y las bases necesarias, un individuo puede esforzarse y buscar el conocimiento hasta encontrar una alternativa.
- Las relaciones sociales; comprendí la importancia de tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, porque cada persona es un eslabón que nos ayuda a conectarnos con los demás y a comunicarnos finalmente, ya sea para prestar un servicio o solicitarlo.
- En una ocasión un hombre con gran experiencia en el sector público me alzó la voz porque yo le decía que no era posible realizar lo que él pensaba en un libro en Excel (un asunto de programar fórmulas), yo lo decía con firmeza porque me había asegurado de hablar con grupos de ingenieros de sistemas sobre el tema. En el momento solo lo vi mientras terminó de hablar y me retiré, ya había tenido este tipo de mal entendidos en la Gobernación, un mal trato que con la

reacción adecuada me había dado la posibilidad de conocer y acercarme a los altos directivos; en retrospectiva aprendí a actuar de la mejor forma en situaciones como estas y buscar siempre el lado positivo.

- Uno de los grandes logros en la institución fue conseguir que me contrataran (no por la remuneración sino por la forma en que lo logré), la gente comenta la facilidad que tienen ciertos grupos privilegiados para ocupar estos puestos, por otro lado hay personas que dicen que es muy difícil, pues por mi parte puedo decir que se me dificultó muchísimo, yo realicé un estudio en la escuela de administración pública y una práctica laboral en la gobernación y meses después lo logré, porque ya había conseguido que me conocieran por mi desempeño y mis habilidades (en una ocasión llevé mi guitarra al trabajo porque tuve ensayo con un grupo de música de la universidad e interpreté algunas melodías en las oficinas) recuerdo que fui directamente a hablar con el secretario de planeación departamental, y le solicité un apoyo financiero, por las labores que hacía en la Gobernación, ese señor tenía treinta años, es un arquitecto egresado de la Nacional de Bogotá, al ver mi hoja de vida dijo “chino vamos a buscar la forma de colaborarle, pues esa oficina está sin ingenieros industriales hace meses y varios me han hablado de usted” y así pasaron los días donde mi jefe directa y amigos de las otras oficinas le decían de vez en cuando al secretario que no olvidara mi asunto.

7. CONCLUSIONES

- Se logró la competencia requerida debido a las capacitaciones recibidas para desempeñar las actividades propuestas, dentro de los procesos de la Administración Departamental por ejemplo: la inducción en Sistemas Integrados de Gestión, los procesos misionales, estratégicos, evaluación y de apoyo, así mismo la documentación que los compone (caracterización, procedimientos, formatos y registros, manuales, guías, planes e instructivos; normograma, mapas de riesgos, indicadores, y matrices). Lo anterior se vio reflejado en el cumplimiento total de las actividades por el practicante, incluso recibiendo un reconocimiento por ello ver anexo 7 y durante la practica fue contratado para realizar las actividades propuestas.
- La experiencia además, fortaleció conocimientos del practicante, en áreas como: sistema de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo y calidad con ayuda de talleres que brindó la Institución por lo cual recibió un certificado (ver anexo 6) y conjuntamente el practicante dictó capacitaciones a diferentes despachos (ver anexo 1) sobre los temas del sistema integrado de Gestión

durante la implementación del mismo, temas fundamentales dentro del perfil de un ingeniero industrial.

- Se realizaron las actualizaciones, creaciones, ajustes y conciliaciones en los documentos de los procesos de la Administración Departamental, cumpliendo con los parámetros solicitados y garantizando el funcionamiento del sistema, en conjunto con el equipo de Sistemas Integrados de Gestión el cual estaba conformado por cuatro ingenieros industriales(incluyendo al practicante), un abogado, dos auxiliares administrativos, y tres funcionarios públicos de carrera administrativa, por lo tanto el trabajo proveniente de los procesos se dividía según la competencia del personal y los diferentes dueños de procesos para garantizar el funcionamiento del sistema documental para las labores administrativas diarias, el mantenimiento del sistema de calidad y la certificación del Sistema Integrado de Gestión.
- Una de las actividades en la dirección de sistemas integrados de gestión fue la publicación de documentos de la administración departamental, este evento fortaleció el entendimiento de las funciones de la institución puesto que se tuvo acceso a todos los documentos que rigen las operaciones, por ende se fortaleció la experiencia en gran medida.
- El practicante tuvo la posibilidad de presenciar y participar el proceso de recertificación en la norma GP 1000 e ISO 9001 y la certificación de un Sistema Integrado de Gestión, asimismo el equipo con el que trabajó fue el mejor grupo de trabajo de la administración departamental reconocido así por la Gobernación de Santander. Ver anexo 4

8. BIBLIOGRAFÍA

EL TIEMPO, Conozca los sueldos de los profesionales recién egresados [en línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] ed.[María Del Mar Quintana]disponible en internet:<URL: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/sueldos-de-los-recien-egresados-en-colombia/16158218>>

Roman Perdomo González, “Palacio de la Gobernación,” *Patrimonio Urbano de Bucaramanga*,
<http://historiaabierta.org/mapa/items/show/19?tour=4&index=1#.VxWEAvnhDIU>

INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4720-manual-de-operacion-por-proceso>

Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000:2009 De calidad en la gestión pública.

INTRANET GOBERNACIÓN DE SANTANDER. [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.] <http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4720-manual-de-elaboracion-de-documentos>

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4584-manual-sistemas-integrados-de-gestion>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/582-4-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4580-guia-para-la-administracion-del-riesgo>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4627-programa-de-gestion-para-el-uso-eficiente-de-la-energia>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4626-programa-de-gestion-para-el-uso-eficiente-del-agua>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4628-programa-de-gestion-para-el-uso-eficiente-del-papel>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/645-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4624-programa-de-gestion-integral-de-residuos-solidos>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4633-programa-conservacion-visual>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4655-programa-de-gestion-para-la-prevencion-del-riesgo-cardiovascular>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4634-programa-de-gestion-para-la-prevencion-y-proteccion-contracaidas-de-altura>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4630-programa-de-gestion-para-la-seguridad-vial>.

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]
<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales->

[instructivos-guias-planes-programas/4632-programa-de-vigilancia-epidemiologico-para-la-prevencion-de-desordenes-osteomusculares-de-origen-laboral](http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4632-programa-de-vigilancia-epidemiologico-para-la-prevencion-de-desordenes-osteomusculares-de-origen-laboral).

----- [En línea] [Citado el: 10 de ENERO de 2016.]

<http://www.santander.gov.co/intra/index.php/antico/finish/646-3-manuales-instructivos-guias-planes-programas/4631-programa-de-vigilancia-epidemiologico-para-la-prevencion-del-riesgo-psicosocial>.

Norma Técnica Colombiana NTC 1486:2008 Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.

----- ISO 9001:2008 Sistema de gestión de calidad

----- ISO 14001:2015 Sistema de gestión ambiental

----- OHSAS 18001 Sistema de seguridad y salud en el trabajo

----- 5613:2008 Referencias bibliográficas, contenido, forma y estructura.

-----4490:1998 Referencias documentales para fuentes de información electrónica.