



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

Líder del Proceso: Secretaría de la Mujer, diversidades y Familia

Tipo de proceso: Misional

Objetivo: Generar acciones afirmativas en pro del desarrollo y bienestar de las mujeres, la población diversa y la familia. Siendo consecuentes con lo planteado en las normativas vigentes emitidas por el estado en los diferentes niveles; para el correcto acompañamiento y abordaje de las intervenciones con esta población.

Alcance: Inicia desde la ruta de atención a la comunidad en temas de familia, diversidades y mujeres, con actividades de promoción de los derechos y prevención de las violencias y vulneración de derechos y seguimiento a los procesos de garantía de los derechos; hasta la definición de planes de mejoramiento del proceso.

COPIA CONTRA FOLIA



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

Requisitos aplicables a la norma NTC ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas
- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos
- 5.1 Liderazgo y Compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al Cliente
- 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad
- 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos
- 7.1.1 Generalidades
- 7.1.2 Personas
- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.3 Toma de Conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información Documentada
- 8.1 Planificación y Control Operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y Servicios
- 8.5 Producción y Revisión del Servicio
- 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
 - 9.1.1 Generalidades
 - 9.1.2 Satisfacción del Cliente
 - 9.1.3 Análisis y Evaluación
- 9.2 Auditoría Interna
- 10. Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora Continua



Municipio de La Estrella

**CARACTERIZACIÓN
PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA**

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

MECI:2014

Requisitos generales:

- 1.3.1. Política de la administración del riesgo
- 1.3.2.2. Identificación del riesgo
- 1.3.3. Análisis y valoración del riesgo
- 2.1.1. Autoevaluación de control y gestión
- 2.3.1. Plan de mejoramiento

Requisitos específicos:

- 1.2.2. Planes, programas y proyectos
- 1.2.4. Indicadores de gestión
- 3. Información de comunicación Interna y externa (Rendición anual de cuenta con la intervención de los diferentes grupos de interés, veedurías y ciudadanía)

Requisitos de Ley Aplicables: Ver FO-PA-04 “Listado Maestro de Documentos Externos”

Requisitos de partes interesadas: Ver archivo Partes Interesadas de la Secretaría Mujer, diversidades y familia

Requisitos del Cliente: Solución a sus necesidades (comunidad), de manera clara y oportuna.

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Planificación del Desarrollo Municipal	Plan de Desarrollo Política pública proceso mujer, diversidades y familia	1. Identificar y planificar las diferentes líneas estratégicas asociadas a la Secretaría de la Mujer, diversidades y familia	Programas y Proyectos relacionados con las Líneas Estratégicas	Comunidad
Comunidad	Datos de necesidades de la comunidad	2. Identificar las principales necesidades en cada una de las líneas estratégicas de la política pública 3. Identificar que actividades o rutas a seguir en el objetivo del proceso.	Diagnóstico de acuerdo con las necesidades Diagnóstico y actualización	Municipio y Departamento



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		<ol style="list-style-type: none">4. Realizar diagnóstico de situación actual de acuerdo con cada línea estratégica.5. Planificar los recursos necesarios para satisfacer dichas necesidades.6. Planificar la logística para cada programa7. Priorizar y seleccionar los beneficiarios	<p>Plan de acción</p> <p>Proyectos Ejecución programa familias en acción</p>	Proceso de Soporte Jurídico y Contratación
Comisaría, Policía Nacional, Hospital, Medicina Legal y Ciencias Forenses, Secretaria Seccional de Salud de Antioquia y Juzgados.	Atención de casos de violencia contra la mujer	P <ol style="list-style-type: none">8. Reporte y seguimiento de casos de violencia contra la mujer.	Población vulnerada	Municipio, Departamento, Nación
SENA	Necesidad de acompañamiento profesional y técnico por parte de la comunidad Oferta educativa y programas	H <ol style="list-style-type: none">9. Brindar servicios, acompañamiento profesional y formación a la comunidad en las principales necesidades de esta misma, asociadas a las líneas estratégicas del proceso.10. Identificar posibles formaciones para la comunidad en temas de emprendimiento, artes, oficios ,tejiendo	Funcionalidad de la ruta de atención Beneficiarios acompañados e informados	Usuarios y comunidad en general



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
		familias y familias en acción.	Población beneficiaria atendida y formada en temas de este tipo	Proceso de Evaluación, Control y Mejora
Comunidad	Necesidades o notificaciones para realizar actividades de Inspección, vigilancia o control.	11. Evaluar el nivel de satisfacción de la comunidad frente a las diferentes actividades	Informes de evaluación de programas y eventos	Órganos de Control
Comunidad	Novedades durante la prestación del Servicio (producto /servicio no conforme) PQRS	V 12. Analizar los servicios prestados e identificar las salidas no conformes. 13. Gestionar PQRSFD 14. Realizar seguimiento y medición al proceso. 15. Realizar gestión del riesgo del proceso. 16. Analizar resultados del proceso.	Resultados de novedades atendidas a la comunidad (Producto / servicio no conforme) Estadístico de PQRS Resultado de la gestión del riesgo Resultados de indicadores	Evaluación, Control y Mejora Calidad
Calidad	Diagnóstico riesgos Salidas no conformes Mejora continua	A 17. Establecer planes de mejoramiento Analizar resultados del proceso	Plan de mejoramiento (Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento)	Evaluación, Control y Mejora



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

Documentos	
Código	Nombre
PR-EG-01	Autonomía económica
PR-EG-02	Talleres
PR-EG-03	Asesoría jurídica
PR-EG-08	Acompañamiento a la familia
PR-EG-06	Diversidades
PR-EG-07	Acompañamiento psicológico

Recursos		Quien Suministra
Humanos	<ul style="list-style-type: none">• Secretaria de La Mujer, diversidades y familia• Auxiliar administrativo• Profesional en derecho• Técnica en sistemas• Personal capacitado en artes y oficios• 	Talento humano y contratación
Físicos	<ul style="list-style-type: none">• Una planta física para la atención de usuarios y ejecución de las diferentes actividades del proceso• Software para la administración de base de datos y hardware• Archivadores para el mapeo de información• Transporte para la ejecución de las diferentes actividades y atención a la comunidad• Red informática• Comunicación (telefonía fija, móvil, internet, fax)• Impresoras, escáner• Papelería general	Gestión recursos y sistemas



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Ideas para la construcción del Plan de Desarrollo	Alcalde Secretarios de Despacho	Comunidad Siderense	Reuniones en los sectores	Cada inicio de gobierno
Política pública propias del proceso	Alcalde Secretarios de Despacho	Comunidad Siderense	Capacitaciones, talleres y diferentes actividades que la promuevan.	Permanentemente
Planes de Acción Sectoriales y de área	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Alcalde, Consejo de Gobierno y comunidad en general. Entes de Control	Reuniones, informes.	Anual
Inscripción para la conformación en grupos de mujeres, diversidades y familia	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos.	Permanente
Mesa de erradicación de violencia contra la mujer	Secretarios de Despacho y Profesionales de Área	Representantes de la mesa: comisaria, policía, hospital, educación, salud y protección social, entre otros.	Reuniones.	Cada 2 meses
Oferta de talleres y capacitaciones en emprendimiento, artes, oficios, tejiendo familias, familias en acción	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos.	Permanente
Actividades y oferta institucional	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Grupo organizados y Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos.	Permanente
Observatorio	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Alcalde, Consejo de Gobierno y comunidad en general. Entes de Control	Informes	Demanda



Municipio de La Estrella

**CARACTERIZACIÓN
PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA**

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
Cumplimiento del plan de desarrollo	Reporte de indicadores	Secretario de Despacho	Trimestral	Programa de indicadores
Cobertura en la prestación de los servicios	Capacidad operativa suficiente para satisfacer la demanda, convenios con otros Entes gubernamentales y No Gubernamentales	Secretario de Despacho	Mensual	Listados de asistencia, registro fotográfico, informe de actividad.
Accesibilidad a los programas	Continuidad en los contratos de los prestadores de servicios Espacios de fácil de acceso a la comunidad para la participación en los diferentes programas	Secretario de Despacho	Mensual	Controles de asistencia, registros fotográficos, actas de interventorías. Encuestas de satisfacción.
Cumplimiento de las actividades programadas con las comunidades.	Capacidad Operativa y Supervisión de las actividades y programas.	Secretario de Despacho, y profesionales de área.	Mensual	Controles de asistencia, registros fotográficos, actas de interventorías
Cumplimiento en la prestación de los servicios a la comunidad.	Realizando seguimiento y mejoramiento continuo del proceso.	Secretario de Despacho, y profesionales de área	Permanente	Actas, registro fotográfico, controles de asistencia
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y	Secretario de Despacho, y profesionales de área	Permanente	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia,



Municipio de La Estrella

**CARACTERIZACIÓN
PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA**

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
	seguimiento a la ejecución de los procedimientos.			registro fotográfico, actas de comité
Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al proceso	Lista de Chequeo de los requisitos y/o normatividad. Aplicable Nomograma o listado maestro de documentos externos actualizado	Secretario de Despacho, y profesionales de área.	Permanente	Listas de chequeo

PARÁMETROS DE MEDICIÓN: INDICADORES DE GESTIÓN

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN PROCESO MUJER, DIVERSIDADES Y FAMILIA

Código: CA- MF - 01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 25-05-2023

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
	29-07-2019	Se revisa el procedimiento y a la fecha no presenta cambios.
01	13-12-2019	Se adiciona el procedimiento PR-EG-06 Procedimiento diagnóstico comunitario en Equidad de Género.
02	26-03-2021	Cambio de nombre del proceso de Equidad de genero a llamarse Mujer, diversidades y familia. Cambio de código EG a MF./ cambio del objetivo y alcance de proceso / Se retira numero 8.3 de la norma ISO. Se incluyen actividades de Familia y diversidades como línea estratégica. / Se incluye procedimiento de atención integral a la familia.
04	25-05-2023	Cambio en los procedimientos asociados al proceso, ya que cambiaron de codificación

Revisado por: Andrea Catalina Giraldo Muñetones

Cargo: Secretaria Mujer, diversidades y familia

Firma:

Aprobado por: Ana María Sánchez Posada

Cargo: Secretaria de planeación

Firma: