



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

Líder del Proceso: **Secretario de Salud y protección social**

Tipo de proceso: **Misional**

Objetivo: Promover, vigilar, controlar y desarrollar los programas asociados a las líneas estratégicas de Salud y protección social asegurando el mejoramiento de la calidad de vida de los siderenses.

Alcance: Inicia desde la identificación y planificación de las diferentes líneas estratégicas asociadas a salud y protección social, hasta la definición de planes de mejoramiento del proceso.

COPIA CONTROLADA



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

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 SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

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 de salud y protección social

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 Base de datos del SISBEN	<p>P</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y planificar las diferentes líneas estratégicas asociadas a Salud y protección social 2. Identificar las principales necesidades en cada una de las líneas estratégicas de Salud Población Especial 3. Realizar diagnóstico de situación actual de acuerdo a cada línea estratégica. 4. Planificar los recursos necesarios para 	Programas y Proyectos relacionados con las Líneas Estratégicas	Comunidad	
Comunidad	Datos de necesidades de la comunidad		Diagnósticos desarrollados	Departamento	
Diferentes instituciones públicas y privadas y Organismos Gubernamentales				Plan Territorial de salud	Proceso de Soporte Jurídico y Contratación
				Proyectos	



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
(DANE, Ministerio de la Protección Social, Departamento, Área Metropolitana, Instituto Nacional de Salud, Departamento de Prosperidad Social)	Recursos Financieros	satisfacer dichas necesidades. 5. Planificar la logística para cada programa 6. Priorizar y seleccionar los beneficiarios		
Entidades Externas Proceso Financiero y Rentas	Recurso Humano y capacitaciones			
Proceso de Talento Humano	Recursos Físicos			
Proceso Gestión Administrativa	Recursos Tecnológicos			
Procesos Sistemas de Información Entidades Externas				
Comunidad	Necesidades de trámites por parte de la comunidad	7. Brindar servicios, acompañamiento y formaciones a la comunidad en las principales necesidades de la comunidad asociadas a las líneas estratégicas del proceso.	Beneficiarios informados	Usuarios y comunidad en general
UPGD (Sivigila)	Necesidades o notificaciones par realizar actividades de Inspección,	8. Realizar los diferentes comités asociados al proceso	Población beneficiaria atendida Informes de evaluación de programas y	Proceso de Evaluación, Control y



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	vigilancia o control.	9. Gestionar diferentes trámites asociados al proceso (Ver hoja de vida de Trámites) 10. Realizar actividades de inspección, vigilancia, control e Interventoría (cuando aplique) en cada una de las líneas estratégicas 11. Evaluar el nivel de satisfacción de la comunidad frente a las diferentes actividades	eventos.	Mejora Órganos de Control
Comunidad	Novedades durante la prestación del Servicio (producto /servicio no conforme) PQRSFD	V 12. Analizar los servicios prestados e identificar 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 PQRSFD Resultado de la gestión del riesgo Resultados de indicadores	Evaluación, Control y Mejora
		A Establecer planes de mejoramiento	Plan de mejoramiento (Acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento)	Evaluación, Control y Mejora Entidades Externas (Cuando lo requieran)



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
-------------	----------	-------------	---------	----------

Documentos	
Código	Nombre
PR-SP-01	Procedimiento para Atención a Personas con Discapacidad
PR-SP-04	Procedimiento para la Atención en la Salud Pública
PR-SP-05	Procedimiento para la Atención al Adulto Mayor
PR-SP-06	Procedimiento para la Vigilancia y Control Sanitario de factor de riesgo para preservar la vida e integridad de las personas
PR-SP-07	Procedimiento para El Aseguramiento en Salud
PR-SP-11	Procedimiento Seguridad Alimentaria
PR-SP-14	Procedimiento para la Garantía de Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia

Recursos	Quien Suministra
----------	------------------



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

Humanos

- Secretario de Salud y protección social
- Profesional en Nutrición
- Profesional de Aseguramiento en Salud.
- Profesional en Enfermería.
- Técnica en Psicopedagogía
- Técnica en Saneamiento Básico
- Profesional Universitario en Adulto Mayor

Talento humano y contratación

COPIA CONTROLADA



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

<p>ísicos</p>	<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 manejo 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 • Equipo para medición de PH y cloro • Papelería general 	<p>Gestión recursos y sistemas</p>
----------------------	---	------------------------------------

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
Plan Decenal de Salud	Alcalde Secretarios de Despacho	Comunidad Siderense	Reuniones	Cada 10 años
Planes de Acción	Secretario de Despacho	Alcalde, Consejo de	Reuniones, informes.	Anual



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Que comunica	Quien comunica	A quien se le comunica	Medio de comunicación	Frecuencia de la comunicación
Sectoriales y de área	y Profesionales de Área	Gobierno y comunidad en general. Entes de Control		
Inscripción para la conformación en grupos de: Discapacidad, Adulto Mayor,	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos, medios	Permanentemente
Plan territorial de salud	Secretario de Despacho Concejo	Comunidad Siderense	Reuniones	1 o 2 veces en el cuatrienio

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	Evitando la interrupción en la prestación de los servicios, debido a la dificultad por accesibilidad a los diferentes espacios o	Secretario de Despacho, supervisores y profesionales de área.	Mensual	Controles de asistencia, registros Fotográficos, actas de interventorías



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
	sectores a través de la descentralización de los programas			
Cumplimiento de las actividades programadas en las áreas con las comunidades.	Capacidad Operativa y Supervisión de las actividades y programas.	Secretario de Despacho, supervisores 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	Semestral	Actas, registro fotográfico, controles de asistencia
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos.	Secretario de Despacho, y profesionales de área	Semestral	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité
Cumplimiento de requisitos de los susceptibles de afiliación al SGSS	Listas de chequeos de requisitos determinados por la normatividad aplicable	Secretario de Despacho, y profesionales de área.	Mensual	Reporte Novedades e Inconsistencia
Ingreso de la población vulnerable del municipio y que cumple con los requisitos de ingreso al SGSS	Ingreso de las bases de datos, de la aplicación de las novedades y de los reportes necesarios para el fin.	Secretario de Despacho, y profesional de área.	Mensual	Bases de datos y SISMATER Módulo Aseguramiento
Visitas de IVC	Informes inspección,	Secretario de Despacho,	Mensual	Informes de Visita



Municipio de La Estrella

CARACTERIZACIÓN SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
	vigilancia y Control	y profesional de área.		
Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al proceso	Lista de Chequeo de los requisitos y/o normatividad. Aplicable Normograma o listado maestro de documentos externos actualizado.	Secretario de Despacho, y profesionales de área.	Mensual	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 SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Código: CA- SF-01

Versión: 04

Fecha de Aprobación: 08-09-2021

CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	20-09-2012	Se modifica las actividades del proceso, ya que se estructura de acuerdo a los diferentes servicios que se brinda, incluyendo las actividades de Inspección, vigilancia y control y el trámite de saneamiento básico. Se estandariza el servicio de Juventud y se incluye a éste proceso la gestión de Desarrollo Comunitario.
02	31-07-2017	Se ajusta la caracterización teniendo en cuenta los cambios de la norma ISO 9001:2015 (comunicación interna y externa, Planes de control y numerales de la norma)
	01-06-2018	Se revisa y a la fecha no presenta cambios.
	29-07-2019	Se revisa el procedimiento y a la fecha no presenta cambios.
03	08-09-2021	Se actualiza nombre del proceso Salud y protección social, se sacan del proceso los programa de familia, victimas, juventud y empleo y los procedimiento asociados. Se hace modificación del objetivo. Se elimina de los requisitos ISO el numeral 8.3. Se retiran actividades de participación ciudadana, dentro de las comunicaciones se incluye el plan territorial de salud .

Revisado por: Hernán Santiago Alvarez Londoño

Cargo: Secretario de Salud y protección social

Firma:

Aprobado por: Juan Sebastian Abad Betancur

Cargo: Alcalde Municipal

Firma: