



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

**Líder del Proceso:** Secretario de Seguridad Social y Familia

**Tipo de proceso:** Misional

**Objetivo:** Promover, vigilar, controlar y desarrollar los programas asociados a las líneas estratégicas tales como: Salud, Participación Ciudadana y Bienestar Social, Población Especial y Competitividad y Productividad; asegurando el mejoramiento de la calidad de vida de la población Siderense.

**Alcance:** Inicia desde la identificación y planificación de las diferentes líneas estratégicas asociadas a Seguridad Social y Familia, hasta la definición de planes de mejoramiento del proceso.



**Municipio de La Estrella**

## **CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO**

**Código: CA- SF-01**

**Versión: 03**

**Fecha de Aprobación: 29-07-2019**

### **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
- 8.3 Diseño y desarrollo de 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 DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### 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 Seguridad Social 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 Base de datos del SISBEN	<p><b>P</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y planificar las diferentes líneas estratégicas asociadas a Seguridad Social y Familia</li> <li>2. Identificar las principales necesidades en cada una de las líneas estratégicas Salud Participación Ciudadana y Bienestar Social Población Especial Competitivas y Productividad</li> <li>3. Realizar diagnóstico de situación actual</li> </ol>	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 Local de Salud	Proyectos



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
(DANE, Ministerio de la Protección Social, Departamento, Área Metropolitana, Instituto Nacional de Salud, Departamento de Prosperidad Social)		de acuerdo a cada línea estratégica.		
Entidades Externas Proceso Financiero y Rentas	Recursos Financieros	4. Planificar los recursos necesarios para satisfacer dichas necesidades.		
Proceso de Talento Humano	Recurso Humano y capacitaciones	5. Planificar la logística para cada programa		
Proceso Gestión Administrativa	Recursos Físicos	6. Priorizar y seleccionar los beneficiarios		
Procesos Sistemas de Información Entidades Externas	Recursos Tecnológicos			
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 Comunidad	Necesidades o notificaciones par realizar actividades		8. Realizar los diferentes comités	Población beneficiaria atendida



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	de Inspección, vigilancia o control.	<p>asociados al proceso</p> <p>9. Gestionar diferentes trámites asociados al proceso (Ver Manual de Trámites)</p> <p>10. Realizar actividades de inspección, vigilancia, control e Interventoría (cuando aplique) en cada una de las líneas estratégicas</p> <p>11. Evaluar el nivel de satisfacción de la comunidad frente a las diferentes actividades</p>	de programas y eventos	Evaluación, Control y Mejora Órganos de Control
Comunidad	<p>Novedades durante la prestación del Servicio (producto /servicio no conforme)</p> <p>PQRS</p>	<p>V</p> <p>12. Analizar los servicios prestados e identificar no conformes.</p> <p>13. Gestionar PQRS</p> <p>14. Realizar seguimiento y medición al proceso</p> <p>15. Realizar gestión del riesgo del proceso</p> <p>16. Analizar resultados del proceso</p>	<p>Resultados de novedades atendidas a la comunidad (Producto / servicio no conforme)</p> <p>Estadístico de PQRS</p> <p>Resultado de la gestión del riesgo</p> <p>Resultados de indicadores</p>	Evaluación, Control y Mejora
		<p>A</p> <p>Establecer planes de mejoramiento</p>	Plan de mejoramiento (Acciones preventivas, correctivas y de	Evaluación, Control y Mejora Entidades Externas



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
			mejoramiento)	(Cuando lo requieran)



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

Documentos	
Código	Nombre
PR-SF-01	Procedimiento para Atención a Personas con Discapacidad
PR-SF-03	Procedimiento desplazados
PR-SF-04	Procedimiento para la Atención en la Salud Pública
PR-SF-05	Procedimiento para la Atención al Adulto Mayor
PR-SF-06	Procedimiento para la Vigilancia y Control Sanitario de factor de riesgo para preservar la vida e integridad de las personas
PR-SF-07	Procedimiento para El Aseguramiento en Salud
PR-SF-09	Procedimiento para la promoción y la protección del derecho a la participación ciudadana
PR-SF-10	Procedimiento para la Atención Integral de Las Familias
PR-SF-11	Procedimiento Seguridad Alimentaria
PR-SF-12	Procedimiento de Juventud
PR-SF-13	Procedimiento Centro de Información y Capacitación para el Empleo
PR-SF-14	Procedimiento para la Garantía de Protección de Derechos de la Infancia y la Adolescencia

Recursos		Quien Suministra
Humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretario de Seguridad Social y Familia.</li><li>• Profesional en Nutrición</li><li>• Profesional de Aseguramiento en Salud.</li><li>• Profesional en Enfermería.</li><li>• Profesional en Familia</li><li>• Técnica en Psicopedagogía</li><li>• Técnica en Saneamiento Básico</li><li>• Auxiliar Administrativo - Juventud</li><li>• Profesional en desarrollo comunitario</li><li>• Profesional Universitario en Adulto Mayor</li></ul>	Talento humano y contratación



**Municipio de La Estrella**

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

**Código: CA- SF-01**

**Versión: 03**

**Fecha de Aprobación: 29-07-2019**

<b>Físicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una planta física para la atención de usuarios y ejecución de las diferentes actividades del proceso</li> <li>• Software para la administración de base de datos y hardware</li> <li>• Archivadores para el mapeo de información</li> <li>• Transporte para la ejecución de las diferentes actividades y atención a la comunidad</li> <li>• Red informática</li> <li>• Comunicación (telefonía fija, móvil, internet, fax)</li> <li>• Impresoras, escáner</li> <li>• Equipo para medición de PH y cloro</li> <li>• Papelería general</li> </ul>	Gestión recursos y sistemas
----------------	--	-----------------------------

### 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 DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

**Código: CA- SF-01**

**Versión: 03**

**Fecha de Aprobación: 29-07-2019**

### 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 a para la conformación en grupos de: Discapacidad, Adulto Mayor, Escuela de Formación Ciudadana y grupos juveniles.	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos. medios	Permanentemente
Jornadas de desparasitación, vacunación y esterilización)	Secretarios de Despacho y Profesionales de Área	Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos. medios	Permanentemente
Oferta de empleo y jornadas de orientación para el proceso laboral	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos. medios	Permanentemente
Actividades y oferta institución	Secretario de Despacho y Profesionales de Área	Grupo organizados y Comunidad Siderense	Boletines, llamadas telefónicas, electrónicos. medios	Permanentemente

### 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	Capacidad operativa suficiente para satisfacer	Secretario de Despacho	Mensual	Listados de asistencia, registro fotográfico,



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
servicios	la demanda, convenios con otros Entes gubernamentales y No Gubernamentales			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 sectores a través de la descentralización de los programas	Secretario de Despacho, supervisores y profesionales de área.	Mensual	Controles de asistencia, registros Fotográficos, actas de interventorías
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	Secretario de Despacho, y profesionales de área	Semestral	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### PLAN DE CONTROL

Aspectos a controlar	Método de control o seguimiento	Responsable del control	Frecuencia	Registro
	procedimientos			
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 SISMASTER Módulo Aseguramiento
Cumplimiento de requisitos de los potenciales beneficiarios a los programas Más Familias en Acción	Listas de chequeos de requisitos determinados por la normatividad aplicable	Secretario de Despacho, y profesional de área.	Mensual	Soporte de bases de datos, reporte Novedades e Inconsistencia
Visitas de IVC	Informes inspección, vigilancia y Control	Secretario de Despacho, y profesional de área.	Mensual	Informes de Visita
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



Municipio de La Estrella

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SEGURIDAD SOCIAL, FAMILIA Y EMPRENDIMIENTO

Código: CA- SF-01

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 29-07-2019

### PARÁMETROS DE MEDICIÓN

### INDICADORES DE GESTIÓN

Ver Ficha Técnica y Tablero de Mando de Indicadores

### IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos y Políticas de Administración de los riesgos

### 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.

**Revisado por:** Hernán Santiago Alvarez Londoño

Cargo: Secretario de Seguridad Social y Familia

Firma:

**Aprobado por:** Johnny Alexander Garcia Yepes

Cargo: Alcalde Municipal

Firma: