



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

LÍDER DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL	MISIONAL
OBJETIVO	ALCANCE
<p>Gestionar el acceso a los servicios de: vivienda cultura, deporte, recreación, salud, seguridad alimentaria y afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud para la Población de Itagüí , teniendo en cuenta los enfoques: poblacional, étnico, de género y ciclo vital, con criterios de calidad y eficiencia, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.</p>	<p>Inicia con los lineamientos legales impartidos por el Gobierno y los contemplados en los planes y políticas Municipales y la identificación de necesidades de la población del Municipio y concluye con la prestación y evaluación del servicio brindado a la comunidad.</p> <p>Secretarías en las que se ejecuta: Secretaría de Participación e Inclusión Social, Secretaría de Salud y Protección Social, Secretaría del Deporte y la Recreación, Secretaría de Vivienda y Hábitat, Secretaría de Educación y Cultura, Secretaría de Gobierno.</p>

1. REQUISITOS APLICABLES:

Norma	Requisitos
NTCGP-1000	4.1 Requisitos Generales 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de los registros 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA

Norma	Requisitos
ISO 9001:2015	4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.1 ibídem 4.4.2 ibídem 5.1.2 Enfoque al cliente 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la 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 PROVISIÓN DEL SERVICIO 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio (b y c) 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 9.1.1 Generalidades

Cargo: Profesional Universitario

Cargo: Secretario de Salud y Protección Social



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

			9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA
MECI 1000	1.2.1 Planes ,Programas y Proyectos 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos 1.2.3. Estructura Organizacional 1.2.4. Indicadores de Gestión 1.2.5. Políticas de Operación 1.3.1 Políticas de Administración de Riesgos 1.3.2 Identificación de Riesgos 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión 2.3.1 Plan de Mejoramiento Eje Transversal de Información y Comunicación	SISTEDA	Gestión de la Calidad Eficiencia administrativa

2. NORMATIVIDAD LEGAL APLICABLE:

(Consultar Listado maestro de documentos externos del proceso)

3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: (CICLO PHVA)

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso Direccionamiento Estratégico Comunidad Proceso Direccionamiento	Contexto Estratégico de la Entidad Necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Necesidades y potencialidades de la	P Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Analizar el contexto estratégico de la entidad, identificando oportunidades y riesgos para el proceso	Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en el proceso Identificación de oportunidades y riesgos para el proceso	Proceso Gestión del Desarrollo Social Unidades Administrativas en las que se aplica el proceso.



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Estratégico</p> <p>Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental.</p> <p>Congreso de la República</p> <p>Coldeportes, Indeportes</p> <p>Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y generacionales</p> <p>Ministerios de: Salud y Protección Social</p> <p>del Interior</p> <p>de Cultura</p> <p>Público</p> <p>de Educación Nacional</p>	<p>población.</p> <p>Plan de Desarrollo y Planes Aplicables al Proceso.</p> <p>Documentación aplicable al proceso.</p> <p>Normatividad y lineamientos aplicables al proceso.</p> <p>Solicitudes de Realización de actividades deportivas, recreativas y de uso adecuado del tiempo libre</p> <p>Solicitudes de préstamos de escenarios deportivos y recreativos. Implementación y apoyo en general.</p> <p>Solicitudes</p>	<p>Identificar las necesidades y/o potencialidades de la Población.</p> <p>Identificar los requerimientos legales aplicables a los programas de atención social.</p> <p>Implementar estrategias de ampliación de cobertura y permanencia de programas y proyectos a las poblaciones objeto de atención Social.</p> <p>Identificar y formular estrategias de intervención e inclusión social</p> <p>Planificar y priorizar programas y proyectos de atención social.</p> <p>Planificar el servicio de Asesoría y asistencia relacionada con el proceso</p> <p>Identificar y gestionar los recursos necesarios para la ejecución del proceso.</p> <p>Formular el Plan Estratégico del Deporte y la Recreación</p> <p>Planear la atención a emergencias y desastres</p>	<p>Programas y proyectos priorizados.</p> <p>Necesidades de Recursos.</p> <p>Estrategias de selección, acceso, permanencia y ampliación de cobertura.</p> <p>Oferta institucional de programas y proyectos</p> <p>Necesidades de Contratación</p> <p>Plan Estratégico del Deporte y la Recreación</p> <p>Plan de atención a emergencias y desastres</p>	<p>Proceso Hacienda Pública.</p> <p>Procesos de Apoyo del SIGI</p> <p>Comunidad en general:</p>
<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica</p>	<p>Programas y proyectos priorizados.</p> <p>Recursos requeridos suministrados.</p> <p>Bienes y Servicios Contratados.</p>	<p>H</p> <p>Proporcionar o facilitar el ingreso a programas y beneficios sociales</p> <p>Aplicar criterios de caracterización, metodológicos y de selección a los grupos poblaciones objeto de atención social</p> <p>Gestión de la salud pública</p>	<p>Programas y proyectos ejecutados en materia de:</p> <p>Salud y protección Social</p> <p>Seguridad Alimentaria</p> <p>Equidad de Género, Negritudes, Infancia,</p>	<p>Proceso Direccionamiento Estratégico</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p> <p>Población</p>



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico. Proceso Gestión del Talento Humano. Entidades gubernamentales del Orden Nacional y Departamental. Sistema de Control Interno Concejo Municipal Comunidad en general Entidades Gubernamentales Concejo Municipal Ciudadanos de los diferentes grupos poblacionales y	Normatividad Aplicable al proceso. Norma MECI-1000: SISTEDA y NTCGGP 1000 Requerimientos y necesidades de Asesoría y Asistencia Técnica Plan estratégico del deporte y la recreación (aprobado por acuerdo) Planes de acción y proyectos viabilizados Solicitudes y necesidades de la comunidad Recursos (Infraestructura, logística, presupuestales, humanos) Normatividad aplicable al proceso Necesidades o requerimientos de Asesoría y asistencia Plan o programa de Asesoría	Gestión de la seguridad social Promoción de capital social. Promoción y protección de la Salud Pública; seguridad Social, servicios de Salud y promoción del Capital Social. Gestión de Programas de Vivienda. Gestión de Programas Culturales Gestión y ejecución de Plan Estratégico del Deporte y la Recreación Gestión y ejecución de Asesoría y Asistencia Ejecución de los proyectos deportivos recreativos y de uso del tiempo libre Elaborar y presentar informes relacionados con el proceso Otorgar apoyos y beneficios acorde a la normatividad vigente Realizar la Asesoría y Asistencia Relacionada con el proceso. Implementar cronograma de auditorías para cumplimiento de	adolescencia y juventud Caracterizaciones, bases de datos de grupos poblacionales clasificados. Grupos poblacionales intervenidos, sensibilizados y abastecidos en Servicios de atención social. Subsidios a grupos vulnerables Alianzas, convenios y cofinanciaciones a programas de atención social para poblaciones vulnerables. Jornadas de sensibilización, ocupación del tiempo libre. Ferias artesanales y de promoción de oferta cultural institucional Informes de gestión Planillas de inscripción y beneficiarios Asesoría y asistencia Realizada	Beneficiaria de Programas Sociales, Grupos Sociales y poblacionales beneficiarios. Unidades Administrativas responsables de generar los servicios Comunidad en general, Grupos organizados Usuarios Consejo de Cultura Concejo Municipal Comunidad en general: Órganos de control Concejo Municipal Veedores sociales



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
generacionales Instituciones Cooperantes Instituto de Cultura y Patrimonio de Antioquia Secretaría de Educación y Cultura Autoridad Ambiental Departamental y del Área Metropolitana Ministerio de Salud y Protección Social	y asistencia Acompañamiento cultural Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas	requerimientos de los organismos de control. Gestión de la reparación integral a víctimas del conflicto armado Gestión de la atención psicosocial y jurídica a víctimas del conflicto armado Gestionar ayudas para los damnificados de emergencias y/o desastres Facilitar el ingreso a la población susceptible de afiliación SGSS Validación de bases de datos, ingreso de novedades y reportes de las mismas ante los diferentes Entes territoriales Proteger los bienes y datos de propiedad del cliente solicitados o recibidos para la prestación de los servicios asociados al proceso	Eventos deportivos, recreativos y de uso del tiempo libre Informes de gestión de rendición de cuentas Actividades Culturales Cronograma de cumplimiento y actas de avance Reconocimiento y restitución de derechos Ayudas humanitarias Ayudas Económicas Reporte de afiliaciones y novedades en los servicios de salud Bienes y datos de propiedad de los Usuarios y partes interesadas protegidos	Gestores Culturales Actores Culturales Establecimientos Educativos Instituciones Culturales ONG Entidades Gubernamentales Juntas de Acción Comunal (JAC) Juntas de Administración Local (JAL) Víctimas del conflicto armado Damnificados Grupos de Socorro EPS, IPS, ICBF
Proceso Gestión del Desarrollo Social	Servicios asociados al Proceso Resultados de la gestión del	v Realizar Seguimiento y control a la prestación de los servicios asociados al Proceso. Aplicar y analizar encuesta de Percepción a los usuarios frente a los	Informes de seguimiento de: - La prestación de	Proceso Gestión del Desarrollo Social



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
<p>Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de control</p>	<p>proceso</p> <p>Encuesta de percepción a los usuarios</p> <p>PQRS Asociadas al proceso</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p> <p>Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes)</p> <p>Mapa de riesgos</p> <p>Servicios contratados</p> <p>Indicadores de gestión</p>	<p>servicios prestados</p> <p>Rrecopilar y analizar los datos de las peticiones quejas, reclamos, y sugerencias PQRS relacionadas con el proceso</p> <p>Analizar los hallazgos de las Auditorías internas y Externas.</p> <p>Determinar, recopilar y analizar los datos de Salidas No conformes del proceso (Productos o servicios no conformes),</p> <p>Realizar interventoría a los servicios contratados.</p> <p>Analizar los riesgos asociados al proceso incluyendo los de Corrupción</p> <p>Realizar seguimiento y analizar el cumplimiento los indicadores de gestión del proceso</p> <p>Analizar los informes de gestión</p>	<p>servicios asociados al Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de percepción a los usuarios - PQRS Tramitadas - Hallazgos de Auditorías Internas y Externas - Registro de Salidas No Conformes (servicios no conformes) - Interventoría y supervisión a los Servicios contratados - Mapa de riesgos - Indicadores de gestión <p>Oportunidades de Mejoramiento</p> <p>Plan de Mejoramiento</p>	<p>Proceso evaluación y Mejoramiento Continuo</p> <p>Control Interno de Gestión</p> <p>Órganos de Control</p>
<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p>	<p>Oportunidades de Mejoramiento del análisis de:</p> <p>Resultados de la gestión del proceso</p> <p>PQRS Tramitadas</p> <p>Hallazgos de Auditorías Internas y Externas</p>	<p>A</p> <p>Actualizar la Información Documentada aplicable al proceso</p> <p>Aplicar acciones de mejoramiento (Correctivas, Preventivas y de mejora).</p> <p>Actualizar el Mapa de Riesgos</p> <p>Realizar seguimiento a la eficacia de las acciones (Correctivas,</p>	<p>Información Documentada actualizada</p> <p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones Preventivas</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Mapa de Riesgos</p>	<p>Proceso de Evaluación y Mejoramiento Continuo.</p> <p>Proceso Gestión del Desarrollo Social</p>



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
	Registro de Salidas No Conformes Mapa de riesgos Interventoría y supervisión a los Servicios contratados Indicadores de gestión Riesgos Plan de Mejoramiento	preventivas) Implementadas	actualizado Plan de Mejoramiento	Alta Dirección Control Interno de Gestión. Órganos de Control

4. APORTE ESTRATÉGICO DEL PROCESO:

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Atender de manera oportuna y Efectiva las necesidades y solicitudes de la comunidad y partes Interesadas	Implementando estrategias que faciliten el acceso a los servicios por parte de los beneficiarios y/o partes interesadas. Haciendo seguimiento a los requerimientos de la Comunidad para atenderla de una manera más eficaz. Fortaleciendo los canales y medios para brindar información oportuna.
Actuar bajo los principios de la ética pública y de transparencia de cara a la comunidad y partes Interesadas.	Direccionando los recursos a la población vulnerable de manera justa y equitativa Definiendo protocolos y compromisos éticos Socializando los compromisos y protocolos éticos de la entidad
Mejorar continuamente los procesos de la administración municipal, fortaleciendo la gestión integral del Talento Humano, la protección del Medio ambiente y la prestación de los servicios a la comunidad	Facilitando los medios para el acceso a los servicios y la entrega de los beneficios Realizando evaluación periódica del personal. Revisando y actualizando la información documentada del proceso siempre que se requiera. Evaluando periódicamente el proceso y aplicando acciones de mejoramiento. Optimizando el uso y el consumo de materiales y servicios en la ejecución del proceso



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

OBJETIVO DEL SIGI QUE IMPACTA	COMO LO IMPACTA (CARACTERÍSTICAS)
Promover espacios de participación comunitaria, permitiendo el acceso a la información y la retroalimentación oportuna y confiable.	Acompañamiento permanente a los diferentes grupos poblacionales y generacionales, Implementación de Políticas de intervención para la restitución de derechos de los diferentes grupos poblacionales.

5. PUNTOS CRITICOS DE CONTROL:

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Cobertura en la prestación de los servicios	Capacidad operativa suficiente para satisfacer la demanda, convenios con otros Entes gubernamentales y No Gubernamentales	Secretaría de Participación e Inclusión Social	Listados de asistencia, registro fotográfico, informe de actividad.
Garantizar el acceso a los servicios de la Unidad Administrativa	Desconcentración de los programas	Secretaría de Participación e Inclusión Social	Listados de asistencia, registro fotográfico, informe de actividad.
El manejo de la información de la Unidad Administrativa.	Estandarización del manejo de la información, definiendo canales e implementación de programas para el mantenimiento y cuidado de la información y los equipos.	Secretaría de Participación e Inclusión Social	Formatos para manejo de información, bases de datos.
Cumplimiento de las actividades programadas en los temas Formación Agendas Culturales.	Capacidad Operativa y Supervisión de las actividades y programas.	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura	Programaciones, registros de eventos y evidencias fotográficas.
Desarrollo, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de lectura, escritura y oralidad.	Seguimiento a los Planes de Acción y los Planes Indicativos.	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura	Actas, controles de asistencia, informes y registros fotográficos.
Ejecución de los Programas de Convivencia en las Unidades Socioculturales.	Supervisión de las actividades programadas en las Unidades.	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura	Actas, controles de asistencia, informes y registros fotográficos.
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	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura	Controles de asistencia, registros fotográficos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Cumplimiento en la prestación de los servicios a la comunidad.	Realizando seguimiento y mejoramiento continuo a los procesos	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura	Actas, registro fotográfico, controles de asistencia
Cumplimiento de requisitos de ley para adjudicar subsidios de Vivienda	Verificando los requisitos legales por parte del Comité de la Secretaria de Vivienda y Hábitat.	Secretaría de Vivienda y Hábitat	Listas de chequeo postulantes a subsidios de vivienda
Documentación aportada por los postulantes	Destinando un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de ésta documentación.	Secretaría de Vivienda y Hábitat	Espacio Rotulado de almacenamiento
Reparación integral: Ayudas Económicas, Ayudas humanitarias inmediatas, atención psicosocial y jurídica	Oficios para la entrega de ayudas, bases de datos e informes mensuales, sistema de información de la UARIV.	Secretaría de Gobierno	Oficios autorización entrega de arriendo, Bonos de Alimentación
Ayudas económicas, humanitarias y acompañamiento en emergencias y desastres	Censo de personas en estado de emergencias	Secretaría de Gobierno	Resolución de entrega de ayudas
Estrategias de la seguridad ciudadana que afecten la prestación de los servicios	A través de los Consejos de Seguridad, Comité Territorial de Orden Público	Secretaría de Gobierno	Actas de consejo de seguridad, registros fotográficos, estadísticas policiales
Continuidad en la prestación de los servicios de la Secretaría por contingencias ambientales	Planes de prevención y contingencia	Secretaría de Gobierno	Actas del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo
Cumplimiento de la normatividad aplicable	Capacitaciones, campañas y actualizaciones legislativas	Secretaría de Gobierno	Listados de asistencia, registro fotográfico
Ejecución adecuada de los procedimientos	Sensibilización, capacitación y seguimiento a la ejecución de los procedimientos	Secretaría de Gobierno	Planes de mejoramiento, Listados de asistencia, registro fotográfico, actas de comité
Suficientes recursos que permitan la prestación adecuada del servicio	A través de oficios a la Secretaría Bienes y Servicios y Servicios Administrativos	Secretaría de Gobierno	Oficios
Espacios locativos adecuados para la prestación adecuada del servicio	A través de oficios a la Secretaría Infraestructura	Secretaría de Gobierno	Oficios
Disponibilidad de los medios de transporte	Coordinación y agenda de los transportes disponibles para el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios	Secretaría de Gobierno	Programador de transporte
Envío de información para la asignación de recursos	Envío oportuno de oficio con los Requerimientos para la ejecución de procesos	Secretaría de Gobierno	Oficios Plan maestro de adquirentes



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Cumplimiento de las metas establecidas	Seguimiento y control a los indicadores	Secretaría de Gobierno	Matriz de indicadores
Respuestas oportunas a las PQRDS	Controlando las respuestas en los tiempos establecidos	Secretaría de Gobierno	Software PQRS
Cumplimiento de requisitos de los susceptibles de afiliación al SGSS	Listas de chequeos de requisitos determinados por la normatividad aplicable	Secretaría de Salud y Protección Social	Reporte Novedades e Inconsistencia
Distribución de recursos para salud	Seguimiento a la distribución y flujo de recursos	Secretaría de Salud y Protección Social	Ejecuciones presupuestales
Calidad de la Información de la Prestación de servicios de Salud	Validando los Registro individual de Prestación de servicios de Salud de RIPS y del ingreso en las bases de datos	Secretaría de Salud y Protección Social	SISMASTER Módulo Aseguramiento
Prestación de Servicios de Salud para la población pobre y vulnerable	Interventoría a la Prestación del Servicio	Secretaría de Salud y Protección Social	Registro de Procedimiento de Interventoría a las EPS
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.	Secretaría de Salud y Protección Social	Bases de datos y SISMASTER Módulo Aseguramiento
Cumplimiento de requisitos de los potenciales beneficiarios a los programas MFA y PAN	Listas de chequeos de requisitos determinados por la normatividad aplicable	Secretaría de Salud y Protección Social	Soporte de bases de datos, reporte Novedades e Inconsistencia
Distribución de recursos designados para los programas MFA y PAN	Seguimiento a la distribución y flujo de recursos	Secretaría de Salud y Protección Social	Ejecuciones presupuestales
Calidad de la Información del suministro de servicios a la Población vulnerable.	Ingreso de la información a las bases de datos	Secretaría de Salud y Protección Social	SIFA, ACCES MANA, SIMAT y Bases de datos en Excel.
Entrega de beneficios para la población pobre y vulnerable	Revisión periódica de los registros de entrega de beneficios	Secretaría de Salud y Protección Social	Registros de entrega a la población beneficiaria
Ingreso de la población vulnerable del municipio que cumple con los requisitos para pertenecer a los programas de MFA y PAN	Ingreso de las de los datos necesarios de la población potencial para pertenecer a los programas	Secretaría de Salud y Protección Social	Bases de datos, SIFA y MANA
Realización de Programas y eventos deportivos Recreativos y de Uso del Tiempo Libre	Realizando seguimiento a la programación y ejecución de los programas y eventos deportivos Recreativos y de Uso del Tiempo Libre	Profesional Universitario	Informes de seguimiento a la programación y ejecución de los programas y eventos deportivos Recreativos y de Uso del Tiempo Libre



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Qué se controla	Cómo se controla	Unidad Administrativa Responsable	Registro/Información Documentada
Cobertura de los Programas Deportivos Recreativos y de Uso del Tiempo Libre	Verificando la asistencia de los usuarios a los Programas Deportivos Recreativos y de Uso del Tiempo Libre	Profesional Universitario	Control de Asistencia de los usuarios a los Programas Deportivos Recreativos y de Uso del Tiempo Libre Informes
Capacitación en deporte, recreación, uso del tiempo libre, ocio y estilos de vida saludable	Verificando la asistencia y realización de las capacitaciones en deporte, recreación, uso del tiempo libre, ocio y estilos de vida saludable	Profesional Universitario	asistencia y realización de las capacitaciones en deporte, recreación, uso del tiempo libre, ocio y estilos de vida saludable Informes

6. INDICADORES: (Ver Ficha Técnica de Indicadores)

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Cumplimiento de visitas en IVC del ambiente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Establecimientos visitados}}{\text{N}^\circ \text{ de Establecimientos programados}} * 100$	100%	Semestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control
Gestión de favorabilidad en los establecimientos	$\frac{\text{N}^\circ \text{De establecimientos que pasaron de condicionado y desfavorable a favorables en el periodo}}{\text{N}^\circ \text{De establecimientos totales condicionados y desfavorables en el periodo}} * 100$	90%	Semestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control
Control al estado desfavorable en los establecimientos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ De establecimientos que pasaron de favorables a condicionado y desfavorable a en el periodo}}{\text{N}^\circ \text{De establecimientos totales favorables periodo}} * 100$	10%	Semestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control
Oportunidad en la atención de necesidades de IVC	$\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes o requerimientos de IVC ambiente y consumo atendidas oportunamente}}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes de o requerimientos de IVC ambiente y consumo}}$	100%	Trimestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control
Atención oportuna de visitas de vigilancia epidemiológica	$\frac{\text{Número de visitas de vigilancia epidemiológica realizadas con oportunidad}}{\text{Total de visitas de vigilancia epidemiológica realizadas}}$	90%	Semestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en el área de vigilancia epidemiológica	Número de encuestados que califican bueno y excelente /Número total de encuestas realizadas x 100	90%	Semestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control
Cumplimiento de la notificación semanal por las Unidades Primarias Generadoras de Datos (UPGD) a la Secretaría de Salud y Protección Social.	Número de UPGD que realizan reporte semanal al SIVIGILA municipal/ Numero de UPGD responsables del reporte semanal del SIVIGILA municipal	97%	Semestral	Secretaría de Inspección Vigilancia y Control
Personas y/o grupos poblacionales, generacionales atendidos	personas y/o grupos poblacionales, generacionales que se atienden en las subsecretaria /número total de personas y/o grupos poblacionales, generacionales que solicitan los servicios ofertados de la secretaria por 100	100%	Trimestral	Secretaría de Participación e Inclusión social
Personas y/o grupos poblacionales que requieren acompañamiento para el desarrollo de sus roles.	Nº de personas y/o grupos poblacionales que requieren acompañamiento / número de personas y/u grupos poblacionales que solicitaron acompañamiento *100	100%	Semestral	Secretaría de Participación e Inclusión social
Personas y/o grupos poblacionales que reciben acompañamiento para el desarrollo de sus roles.	número de personas y/o grupos poblacionales que recibieron acompañamiento/ número de personas y/o grupos poblacionales que solicitaron acompañamiento * 100	100%	Semestral	Secretaría de Participación e Inclusión social
Número de nuevas afiliaciones al Régimen Subsidiado	Número de nuevas personas afiliadas al régimen subsidiado/ población nueva programada para afiliarse al régimen subsidiado según matriz publicada por el Ministerio de Salud x 100	100%	Trimestral	Sub Secretario de Aseguramiento y Control de la Salud P.U de Aseguramiento
Cobertura en salud del Régimen Subsidiado	Número total de personas afiliadas al régimen subsidiado/ Total población que cumple requisitos para pertenecer al régimen subsidiado x 100	100%	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Ejecución de recursos del Régimen Subsidiado	Recursos ejecutados del Régimen Subsidiado / recursos comprometidos para el Régimen Subsidiado x 100	90%	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Ayudas alimentarias entregadas de manera oportuna	No. De ayudas alimentarias entregadas oportunamente / No. Total de ayudas alimentarias entregadas X 100	100%	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Ayudas alimentarias entregadas a población en condición de vulnerabilidad alimentaria.	No. de personas en condición de vulnerabilidad alimentaria, beneficiadas con los programas de ayudas alimentarias	100%	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Ejecución del Plan	Recursos ejecutados en los programas de ayuda alimentaria / Recursos destinados para los programas de ayuda alimentaria x 100	100%	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Familias inscritas a los programas Más Familias en Acción y Jóvenes en Acción	Familias inscritas a los programas MFA y Jóvenes en Acción	N	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Programas de desarrollo y bienestar social dirigido a la población víctimas	Personas en condición de víctimas, beneficiadas con los programas de bienestar social	N	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Instituciones educativas que participan en actividades deportivas	Instituciones educativas que participan en actividades deportivas /N° de Instituciones Educativas Oficiales del municipio (24 I.E. Oficiales) x 100	100%	Primer Semestre de cada año	Secretaría del Deporte y Recreación
Eventos institucionales	(N° de Eventos institucionales Deportivos, recreativos y uso del tiempo libre realizados o atendidos/ N° Eventos institucionales Deportivos, recreativos y uso del tiempo libre programados: 90 eventos;) treinta primer semestre y sesenta segundo x100	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Personas capacitadas en deporte, recreación, uso del tiempo libre, ocio y estilos de vida saludable	(N° de personas capacitadas en deporte, recreación, uso del tiempo libre, ocio y estilos de vida saludable /N° de personas a capacitar: en deporte, recreación, uso del tiempo libre, ocio y estilos de vida saludable: 750) x 100	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Niños, adolescentes y jóvenes escolares beneficiados del CIFDI, los Semilleros y del Supérate	(Niños, adolescentes y jóvenes escolares participantes del CIFDI, los Semilleros y del Supérate/ Niños, adolescentes y jóvenes escolares a atender en el CIFDI, los Semilleros y del Supérate:3750+300+3140)X100	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Personas atendidas en estilos de vida saludable	(N° de beneficiados en el programa estilos de vida saludable/ N° de personas a beneficiar en el programa estilos de vida: 4250 personas) X100	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Tomas Recreativas Barriales "RECREACIÓN AL PARQUE" realizadas	N° de Programas de actividad física realizados en los grupos descentralizados "SEMILLEROS DEL ADULTO MAYOR/N° de actividades en los semilleros de adulto mayor programados: 30 actividades)	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Programas de actividad física realizadas en los grupos descentralizados "SEMILLEROS DEL ADULTO MAYOR	(N° de Programas de actividad física realizados en los grupos descentralizados "SEMILLEROS DEL ADULTO MAYOR/N° de actividades en los semilleros de adulto mayor programados: 30 actividades)	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
Madres gestantes que se benefician del programa "CRECIENDO JUNTOS EN PRÁCTICAS DE ESTIMULACIÓN Y GIMNASIA PRENATAL	$(\text{N}^\circ \text{ de madres beneficiadas –participantes- en Creciendo Juntos}/\text{N}^\circ \text{ de madres a atender en creciendo juntos: } 75) \times 100$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Ludotecas implementadas	$(\text{N}^\circ \text{ de ludotecas implementadas}/\text{N}^\circ \text{ de ludotecas a implementar: una}) \times 100$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Personas en situación de discapacidad atendidos en el proyecto "Actividad física adaptada	$\text{N}^\circ \text{ de personas en discapacidad atendidas}/\text{N}^\circ \text{ de personas en discapacidad a atender: } 90)$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Juegos municipales de la discapacidad realizados	$(\text{N}^\circ \text{ de juegos de la discapacidad realizados}/\text{N}^\circ \text{ de juegos de la discapacidad a realizar: uno}) \times 100$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Clubes apoyados para competencias	$(\text{N}^\circ \text{ de clubes apoyados} / \text{N}^\circ \text{ de clubes a apoyar: } 35) \times 100$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Deportistas para altos logros entrenados	$(\text{N}^\circ \text{ de deportistas entrenados para altos logros}/\text{n}^\circ \text{ de deportistas a entrenar para altos logros: } 800) \times 100$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Deportistas que participan en los juegos departamentales	$(\text{N}^\circ \text{ de deportistas clasificados a la final de los juegos departamentales} / \text{N}^\circ \text{ de deportistas inscritos a los juegos departamentales}) \times 100$	100%	Anual	Secretaría del Deporte y Recreación
Juegos Deportivos comunales y veredales realizados.	$(\text{N}^\circ \text{ de juegos comunales y veredales realizados}/\text{N}^\circ \text{ de juegos comunales y veredales programados}) \times 100$	100%	Anual	Secretaría del Deporte y Recreación
Programas de recreación promocionados en el Acuaparque Ditaires	$\text{N}^\circ \text{ de programas promocionados para el acuaparque}/\text{N}^\circ \text{ de programas a promocionar: } 7)$	100%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Personas atendidas en el Acuaparque Ditaires	Personas atendidas / aforo total (capacidad)	90%	Semestral	Secretaría del Deporte y Recreación
Integrantes del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres (CMGRD) Fortalecidos.	Contratos de apoyo a la Gestión con los organismos de socorro firmados / Contratos de apoyo a la Gestión con los organismos de socorro propuestos.	100%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Centro logístico humanitario en funcionamiento (refugios, herramientas y kit de ayuda humanitaria).	$\text{N}^\circ \text{ de kits para ayuda humanitaria en inventario} / \text{N}^\circ \text{ de kits para ayuda humanitaria entregados} \times 100$	100%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Población víctima del conflicto armado interno beneficiada con atención humanitaria inmediata (asistencia alimentaria, albergue, arrendamiento,	$\text{Presupuesto ejecutado en atención a la población víctima} / \text{presupuesto para la atención de población víctima vigencia } 2017 \times 100$	70%	Trimestral	Secretaría de Gobierno



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Indicador	Formula	Meta	Frecuencia de Revisión	Unidad Administrativa Responsable
aseo y auxilio funerario)				
Víctimas del conflicto armado interno atendidos y orientados con la oferta institucional	N° de remisiones realizadas/ N° de población víctima atendida en el CAV *100	35%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Suministro de auxilio fúnebre	N° de Auxilios fúnebres solicitados/ N° de Auxilios Fúnebre entregados *100	100%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Víctimas del conflicto armado interno atendidos y orientados con la oferta institucional	# de población víctima atendidas en el CAV / # Población víctima del municipio de Itagüí* 100	70%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Víctimas del conflicto armado interno atendidos y orientados con la oferta institucional	# de víctimas con atención psicológica en Casa de Justicia/ # total de atención sicosocial *100	5%	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Programas de Formación	N° de Personas en Programas de Formación / N° de Personas en Programas de Formación Proyectados	6.000 personas	Semestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Centros de cultura y memoria	Número de Centros de Cultura y Memoria Creados	2	Semestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Actividades Artístico Culturales	N° de Actividades Artístico-Culturales desarrolladas / N° de Actividades Artístico-Culturales Programadas	53	Semestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Fortalecimiento de las Bibliotecas Escolares	N° de Bibliotecas Beneficiadas/ N° Total de Bibliotecas del Municipio	24	Semestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Satisfacción de los Usuarios con respecto a los Procesos de Formación.	N° de personas satisfechas / N° de personas encuestadas.	90%	Semestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Asignación de Subsidios	N° De Subsidios de Mejoramiento asignados/ Meta Anual de Asignación)*100%	160	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat

7. GESTIÓN DEL RIESGO: (consultar Mapa de Riesgos)



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
Incumplimiento en la ejecución de los programas de formación	Realizar seguimiento periódico a la ejecución de los programas planificados. Realizar inducciones específicas al personal nuevo.	Semestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
Insatisfacción con los programas ofrecidos	Seguimiento periódico a la satisfacción de personas y organizaciones que reciben y participan en los programas.	Semestral	Secretaría de Participación e Inclusión Social
Incumplimiento de las metas establecidas en los programas y proyectos asociados al proceso.	Ajustar la planificación, aplicar otros instrumentos de autocontrol (seguimiento a indicadores del proceso, matriz de riesgos y análisis del desempeño del proceso en los comités) planes de mejoramiento, gestionar recursos	Trimestral	Secretaría del Deporte y la Recreación
Falta de continuidad en los programas y proyectos asociados al proceso	Gestionar recursos.	Trimestral	Secretaría del Deporte y la Recreación
Asignar u otorgar beneficios a quienes no cumplen los requisitos legales y administrativos	En caso de presentarse o tener indicios presentar la respectiva denuncia.	Trimestral	Secretaría del Deporte y la Recreación
Deficiencia en la prestación de los servicios	Remitir comunicación escrita a Servicios Administrativos, Subsecretaría de Bienes y Servicios, además de la gestión de recursos presupuestales por parte de las directivas de la Secretaría de Deportes para la adquisición y reposición oportuna de los equipos tecnológicos.	Semestral	Secretaría del Deporte y la Recreación
Reducción en la entrega de beneficios en la prestación de servicios de salud a la Población Pobre No Asegurada	Solicitar al señor alcalde la asignación de recursos propios para cubrir el déficit	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Baja cobertura en el monitoreo de la calidad en la prestación de servicios de salud	Aumento de recurso humano capacitado. Delegaciones a personal vinculado y con capacidad de realizar esta actividad"	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Pérdida de información	Confrontar bases de datos para evaluar la posible pérdida de información Gestionar el uso de un nuevo aplicativo para el manejo de bases de datos que responda a las necesidades"	Mensual	Secretaría de Salud y Protección Social
Entrega de beneficios o servicios a quien no cumple con los requisitos	Verificación de requisitos	Trimestral	Secretaría de Salud y Protección Social
No disponer de información confiable y completa	Actualización permanente de bases de datos internas.	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Insuficiencia para atender oportunamente la demanda de servicios de la comunidad	Registros de entrega de beneficios y servicios. Seguimiento a la ejecución de actividades contratadas.	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social



**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL**

Código: CA-GS-01

Versión: 05

**Fecha actualización:
30/03/2017**

Riesgo	Acciones	Frecuencia de Revisión	Responsable
Demora en la prestación de los servicios o ejecución de los programas	Registros de entrega de beneficios. Reporte de sistema PQRS. Seguimiento a la ejecución de actividades contratadas.	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
Incumplimiento de las metas propuestas en el POA asociadas al proceso	Seguimiento a las actividades planteadas en los procedimientos. Planes de mejoramiento.	Semestral	Secretaría de Salud y Protección Social
No lograr satisfacer la demanda	Informar a la alta Dirección de las tendencias de los Indicadores.	Trimestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Favorecimiento a terceros.	Con el fin de evitar el favorecimiento a terceros, se debe verificar las obligaciones contractuales y/o del supervisor mediante el seguimiento a las diferentes etapas del Convenio, a fin de dar cumplimiento a los controles establecidos por la Alta Gerencia y los Entes de Control.	trimestral	Secretaría de Educación y Cultura Subsecretaría de Cultura
Pérdida de documentación	Destinar un espacio seguro para el almacenamiento exclusivo de ésta documentación	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Subsidios adjudicados sin el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Ley.	El Comité Fiduciario debe verificar el cumplimiento de la totalidad de los requisitos y dar el visto bueno para adjudicar el valor del subsidio para cada beneficiario.	Trimestral	Secretaría de Vivienda y Hábitat
Incumplimiento de metas	Monitoreo y seguimiento a las alarmas del plan de acción y el software de Alphasig, Informe Trimestral ante planeación. Informe mensual de la gestión de cada meta en comité primario	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Respuestas a destiempo o inadecuadas en atención a las PQRS	Capacitar personal en el manejo de la plataforma. Solicitud a los jefes de área de priorizar mayor compromiso para atender plataforma. (Reuniones de comité y Circulares	Semestral	Secretaría de Gobierno
Limitada capacidad de respuesta por falta de personal.	Inventario e personal que se requiere por área. Solicitudes a la Secretaría de Servicios Administrativos. Monitoreo a la evolución de la solicitud.	Semestral	Secretaría de Gobierno
Beneficiar a un particular que carece de méritos o amparo legal.	Instalación de buzones de sugerencias por dependencias, revisión semanal. Atención prioritaria a casos denunciados en plataforma de PQRS. Atención prioritaria a posible requerimiento de organismos de control por este tipo de casos.	Trimestral	Secretaría de Gobierno
Funcionarios incompetentes para el desempeño de su labor	Monitorio y seguimiento a quejas de los usuarios si hubiese lugar. Monitorio por parte del jefe de la oficina a las labores que realizan los funcionarios.	Trimestral	Secretaría de Gobierno



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Código	Nombre
PR-GS-01	Procedimiento para el desarrollo de la agenda cultural
PR-GS-02	Procedimiento para la Formación Artística y Cultural
PR-GS-03	Procedimiento para el fortalecimiento del deporte, la recreación y el uso del tiempo libre extraescolar
PR-GS-04	Procedimiento para la organización de eventos deportivos, recreativos y tiempo libre
PR-GS-05	Promoción de Hábitos y Estilos de Vida Saludable y la Recreación
PR-GS-06	Procedimiento para la atención de emergencias
PR-GS-07	Procedimiento para otorgamiento de auxilio fúnebre
PR-GS-08	Procedimiento para la atención social a los grupos poblacionales y generacionales
PR-GS-09	Procedimiento para el acceso a los servicios de salud
PR-GS-10	Procedimiento para las Ayuda alimentaria a Población Vulnerable
PR-GS-11	Procedimiento para la prestación de servicios en el acuparque

Código	Nombre
PR-GS-12	Procedimiento de atención Psicosocial
PR-GS-13	Procedimiento para el Plan estratégico de lectura, escritura y oralidad
PR-GS-14	Procedimiento para la prevención de desastres y emergencias
PR-GS-15	Procedimiento para la ejecución del programa Más Familias en Acción
PR-GS-16	Procedimiento para la promoción, protección y prevención de Riesgos en la Salud Pública
PR-GS-17	Formación, Asesoría y Acompañamiento a los Grupos Poblacionales y Generacionales
PR-GS-18	Procedimiento para la adjudicación de mejoramiento de vivienda
PR-GS-19	Procedimiento para la adjudicación del Subsidio de Vivienda Nueva
PR-GS-21	Procedimiento para la Implementación de Unidades Socioculturales
MA-GS-01	Manual del Programa Ampliado de Inmunizaciones

9. RECURSOS:

Tipo de Recurso	Descripción	Quien lo Suministra
Humanos	Secretario(a) de servicios Administrativos; Líderes de Programa, Profesionales Universitarios, Técnicos y Auxiliares Administrativos	Gestión del Talento Humano



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL

Código: CA-GS-01

Versión: 05

Fecha actualización:
30/03/2017

Físicos	Instalaciones locativas adecuadas para la prestación de los servicios, Oficinas dotadas de equipos de cómputo, software, red interna, aplicaciones, Internet, sistemas de información y comunicación y Papelería en general,	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Proceso Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica
Ambiente de Trabajo	Condiciones favorables y/o adecuadas en cuanto a temperatura, ambiente, ruido, iluminación ventilación, ergonomía, relaciones interpersonales, trabajo en equipo	Proceso Gestión del Recurso Físico y Logístico Gestión del Talento Humano

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	31/07/2013	Creación del Documento.
02	19/12/2014	Se actualizan los documentos asociados, los requisitos del MECI 1000, el Objetivo, los Indicadores y Riesgos y la Descripción de los recursos.
03	04/02/2016	Se Actualizan los Indicadores y los Riesgos, se suspenden los procedimientos PR-GS-18 Procedimiento para adjudicación de mejoramiento de vivienda, PR-GS-19 Procedimiento adjudicación subsidio vivienda, PR-GS-15 Procedimiento para la ejecución del programa Familias en Acción, PR-GS-14 Procedimiento para la ejecución del programa Red Unidos y se elimina el PR-GS-20 Procedimiento para la Adopción de Animales
04	06/10/2016	Se actualiza: Indicadores, Riesgos y requisitos de la Norma ISO 9001:2015
05	30/03/2017	Se incluyeron actividades nuevas y se actualizaron los proveedores y Cliente/partes interesadas, con base en la Identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas y el análisis del contexto Estratégico de la Entidad, Se actualiza el aporte estratégico del proceso de acuerdo al cambio en la política y en los objetivos de calidad. Se actualizaron los indicadores y los riesgos y se actualizó la terminología acorde a la NTC ISO 9001:2015.