



NOMBRE DEL SUBPROCESO:
Programa Persona Mayor- Club Arhuaco

Código: CSS-9-CAR-1

PROCESO AL QUE PERTENECE:
Servicios Sociales.

Versión: 10

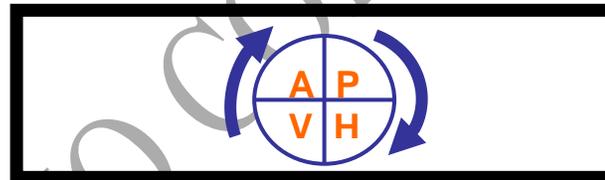
OBJETIVO: Brindar a los afiliados y particulares con edad igual o superiores a los 50 años espacios y actividades de integración, recreación, talleres lúdico-recreativos, cultura y de esparcimiento, orientadas a mejorar su calidad de vida, cumpliendo con los requisitos, y especificaciones legales y organizacionales establecidas.

ALCANCE: Aplica a los afiliados y particulares que cuenten con más de 50 años de edad y deseen participar en las actividades ofertadas por el Programa Persona Mayor - Club Arhuaco en las Sedes de Cajamag Sede Administrativa y Sedes de los Municipios de Ciénaga, Fundación, El Banco, Santa Ana, Pivijay y Plato.

ENTRADAS



Actividades



RESULTADOS



LIMITES

Procesos con los cuales Interactúa

Plan de Continuidad

Recursos

Responsable del Proceso

Requisitos

Documentación Generada

Registros

ENTRADAS:

INSUMOS	PROCESO /PROVEEDOR	REQUISITOS
Requisitos legales Aplicables	Acciones Jurídicas	Vigentes
Plan Operativo	Planeación Estratégica.	Vigente y debidamente aprobado
Plan Estratégico	Planeación Estratégica.	Vigente y debidamente aprobado
Promesa de servicio del Programa de la Persona Mayor-Club Arhuaco	Planificación del Servicio	Actualizada y debidamente aprobada antes de promocionar y planear el servicio.
Base de Datos de Subsidio y Aportes	Subproceso de Afiliación, Registro y Desafiliación de Empresas y Trabajadores	Actualizada.
Resultados de medición de la satisfacción.	Medición de la Satisfacción	Entregada a más tardar a principios del mes de febrero Octubre de cada año, con resultados claros y objetivos.
Protocolo del Programa de la Persona Mayor-Club Arhuaco	Planificación del Servicio	Actualizada y debidamente aprobada antes de planificar el servicio.
Resultados de las revisiones gerenciales.	Subproceso de Planeación Estratégico.	Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.
Manual de Calidad Persona Mayor Club	Subproceso de Gestión de Calidad.	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
P	1. DEFINIR Y APROBAR LAS POLÍTICAS DEL PROGRAMA DE LA PERSONA MAYOR-CLUB ARHUACO: Establece las políticas a tener en cuenta para la prestación del servicio del Programa Persona Mayor-Club Arhuaco, en	Jefe de División Administrativa	No Aplica

<p>P</p>	<p>Cajamag Sede Administrativa y Sedes de los Municipios de Plato, Ciénaga, El Banco, Santa Ana, Pivijay y Fundación.</p>		
	<p>2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE PERSONA MAYOR: Anualmente el Trabajador social de los Servicios Sociales en conjunto con la oficina de jurídica identifica y actualiza los requisitos legales aplicables al servicio de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de la legislación APO-5-01-PRO-1 viéndose evidenciado en el sub-módulo Matriz de requisitos legales del aplicativo Kawak. En el caso de presentarse un cambio en los requisitos legales que afecten la planificación y prestación del servicio el Trabajador social de los Servicios Sociales debe diligenciar el formato Planificación de cambios GER-4-01-FO-1 y a su vez realizar la actualización de la matriz en el Aplicativo Kawak. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.</i></p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Submodulo Matriz de requisitos legales App Kawak</p>
	<p>3. IDENTIFICAR, ANALIZAR Y EVALUAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES APLICABLES AL SUBPROCESO: Para el caso de los Riesgos que afectan negativamente, el Trabajador social de los Servicios Sociales con la ayuda del Administrador de operaciones de riesgo analizan los objetivos del proceso, los factores externos e internos, las necesidades y expectativas de las partes interesadas e identifican los riesgos que puedan interferir en el desempeño del subproceso, y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas riesgos de acuerdo a la metodología establecida en el subproceso de Gestión de Riesgos GER-3-02.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales / Administrador de operaciones de riesgo/ Coordinador de Acciones de mejora</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos, Planeación Estratégica y Gestión de Calidad</p>

<p>P</p>	<p>Para el caso de los Riesgos que afectan positivamente, el Trabajador social de los Servicios Sociales y el Coordinador de Acciones de mejora identifican las oportunidades según lo establecido en la caracterización de Planeación Estratégica, y cuando sea necesario tomar acciones para abordar estas oportunidades de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de mejoramiento continuo.</p> <p><i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01, GESTION DE CALIDAD GER-4.</i></p>		
	<p>4. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS: El Trabajador social de los Servicios Sociales anualmente identifica las partes interesadas propias del servicio, tanto internas y como externas, identificando su necesidades y expectativas y dejándolas registradas en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p> <p>Nota: La identificación de las partes interesadas puede variar de acuerdo a las necesidades y cambios del entorno del servicio.</p> <p><i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-CAR-1</i></p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Submodulo Gestión de Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.</p>
	<p>5. ACTUALIZAR LA PROMESA DEL SERVICIO: La promesa de servicio debe actualizarse cada vez que se requiera, teniendo en cuenta, algunos de los siguientes aspectos: resultados de gustos y preferencias, los resultados de medición de la satisfacción, la planificación del servicio, los ajustes detectados a través de la matriz de riesgos y oportunidades, los resultados de la liberación de servicios, cambios en los requisitos y prestación del servicio, entre otros. <i>Ver Promesa del</i></p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Ver registro Solicitud de Documento generado en el Aplicativo Kawak</p>

	<p><i>Servicio de PERSONA MAYOR CPS-1-DE-32 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACION DEL SERVICIO CPS-1.</i></p> <p>Nota 1: Cada vez que se ajuste la promesa de servicio del subproceso de Persona Mayor se deberá ajustar la página web teniendo en cuenta los cambios en las actividades y programas y a las condiciones y restricciones de las mismas.</p> <p>Nota 2: Si hay un cambio en los requisitos de servicios y productos del subproceso debe socializarse los cambios con el personal pertinente.</p> <p><i>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</i></p>		
<p>P</p>	<p>6. ELABORAR EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA PERSONA MAYOR-CLUB ARHUACO: Para la prestación del Programa de Club Arhuaco en Santa Marta y Sedes como Fundación, Ciénaga, Pivijay, Santa Ana, El Banco y Plato en términos de oportunidad y cumplimiento, esta actividad queda evidenciada en el formato Cronograma de Actividades-Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2 y para su elaboración se tiene en cuenta que el mismo esté alineado al Plan Operativo, Promesa del Servicio y resultados de encuestas de satisfacción una vez elaborado, es enviado al Jefe Unidad de Servicios Sociales para aprobación. <i>Ver Promesa del Servicio Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CPS-1-DE-32. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1 Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</i></p> <p>Nota: La planificación de las actividades del Club Arhuaco correspondientes a las Sedes Municipales, se hace con base en la</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Cronograma de Actividades -Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2</p>

P	<p>información que suministra los Responsables de las mismas y de acuerdo a la promesa de servicio establecida.</p>		
	<p>7. APROBAR CRONOGRAMA: El Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba el Cronograma de Actividades si cumple con lo establecido en la Promesa del Servicio y Plan Operativo del año y resultados de encuestas de satisfacción, caso contrario devuelve para corrección.</p> <p>Nota: El Cronograma de Actividades-Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2 serán aprobados por el jefe Unidad de servicios sociales, posteriormente este será llevado digitalmente a fin de actualizarlo con las observaciones u otras actividades sugerida por los socios solicitadas por las empresas afiliadas.</p>	<p>Jefe Unidad de Servicios Sociales</p>	<p>Cronograma de Actividades -Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2</p>
	<p>8. SOCIALIZAR EL CRONOGRAMA CON SUS RESPECTIVAS ACTIVIDADES APROBADAS: Una vez el Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba el cronograma, el Trabajador Social de los Servicios Sociales, socializa con los Responsables de las Sedes y el personal de la oficina a través de correo electrónico o presencialmente las actividades que fueron aprobadas.</p> <p>Nota: Luego de ser aprobado cronograma, debe ser enviado al subproceso de Ventas la copia en físico para la socialización de las actividades a ejecutar en el transcurso del año.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VENTAS CCC-2.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-04</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>
<p>9. IDENTIFICAR Y DEFINIR LOS RECURSOS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA LAS ACTIVIDADES DEL CLUB ARHUACO: Entre los servicios requeridos para el desarrollo de las actividades propias del programa se encuentra los recursos humanos, técnicos, financieros, insumos y materiales tal como se estableció en la Promesa y Protocolo del Servicio. Ver</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales/Responsables de Sedes Municipales</p>	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras y Contratación APO-3-01</p>	

<p>P</p>	<p>Protocolo Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CPS-1-DE-31 y Programa Promesa Persona Mayor-Club Arhuaco CPS-1-DE-32. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACION FINANCIERA APO-1-01, SUBPROCESO, DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01, SUPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL APO-2-01 E INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</p> <p>Nota: Antes de contratar al instructor se debe verificar que el proveedor a contratar este seleccionado y que la actividad económica del Rut coincida con la actividad a contratar. De igual forma se debe verificar que el proveedor cuente con los soportes actualizados de acuerdo al tipo de servicio a prestar en el Subproceso de Compras y Contratación. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01</p>		
	<p>10. IDENTIFICAR O ACTUALIZAR LOS PERFILES DE LOS INSTRUCTORES A CONTRATAR. Antes de solicitar las contrataciones de los instructores, el Trabajador Social de los Servicios Sociales y responsables de las sedes, verifica que el instructor cumpla con el perfil requerido a contratar y solicita su inclusión o actualización cuando aplique. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL APO-2-01.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales Auxiliar Administrativo I/Contratista/ Responsables de Sedes</p>	<p>Ver Módulo de Aplicativo Kawak</p>
	<p>11. REALIZAR LA PLANEACIÓN CURRICULAR: Anualmente realiza la planeación curricular según lo definido en el Procedimiento de diseño curricular del Programa Persona Mayor - Club Arhuaco. Ver Procedimiento Diseño Curricular Programa Persona Mayor - Club</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Ver registros generados en el de Procedimiento Diseño Curricular</p>

<p>P</p>	<p>Arhuaco CPS-1-PRO-2. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO CPS-1.</p> <p>12. SOLICITAR ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO. Solicita la actualización de la página web con los servicios ofrecidos por el subproceso, de acuerdo a lo establecido en el Cronograma de Actividades - Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2, al supervisor de Mercadeo.</p> <p>Nota: Para la realización de publicidad impresa como folletos, medios radiales, prensa y televisión se tramitan en el formato Solicitud de Diseño Publicitario y Comunicaciones CCC-5-FO-02 especificando los cambios, esta debe ser tramitadas en físico para la verificación del Supervisor de Mercadeo y se envían por correo electrónico.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Programa Persona Mayor-Club</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p> <p>Solicitud de Diseño Publicitario y Comunicaciones CCC-5-FO-02</p>
<p>H</p>	<p>13. RECIBIR PERSONAS INTERESADAS EN EL PROGRAMA DEL CLUB ARHUACO: Si se recibe una persona interesada en el Programa que se ofrece a través del Club Arhuaco, informa sobre el servicio de acuerdo a lo establecido en la Promesa de Servicio, al igual que los requisitos y los documentos requeridos. Si continúa interesado el usuario es registrado en el formato Base de Datos de Persona interesadas en el Club Arhuaco CSS-9-FO-10. Si decide participar del programa, su ingreso se realiza de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9-PRO-1. Ver Promesa Programa Persona Mayor - Club Arhuaco CPS-1-DE-32 y Procedimiento Programa Persona Mayor - Club Arhuaco CSS-9-PRO-1. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO</p>	<p>Auxiliar Administrativo I/Contratista/ Responsables de Sedes</p>	<p>Base de Datos de Persona interesadas en el Club Arhuaco CSS-9-FO-10</p> <p>Ver registros generados en el Procedimiento Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9-PRO-1</p>

	DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05.		
H	14. EJECUTAR PROGRAMA DE PERSONA MAYOR SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO PROGRAMA PERSONA MAYOR – CLUB ARHUACO CSS-9-PRO-1. Ver Procedimiento Programa Persona Mayor - Club Arhuaco CSS-9-PRO-1.	Trabajadora Social de los Servicios Sociales	Ver registros Procedimiento programa persona mayor – club arhuaco CSS-9-PRO-
	15. EJECUTAR ACTIVIDADES DE PROMOCION Y PREVENCION: Esta actividad es desarrollada una vez por mes por el Auxiliar Administrativo I, en donde efectúa el procedimiento de Toma de Presión Arterial, Toma de Peso, Charlas de Promoción y Prevención, dejando constancia de la ejecución de la actividad en el formato de Registro Individual de Atención CSS-7-FO-5 y esta información será reportada cinco días antes de finalizar cada mes al Auxiliar Consultorio Grado I. NOTA: Para el caso del programa club Arhuaco no se diligenciará la columna de firmas del formato Registro Individual de Atención, la cual es omitida por su avanzada edad. Esta actividad solo se realiza en la Sede Administrativa y la Sede Ciénaga. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE SALUD PREVENTIVA CSS-7.	Auxiliar Administrativo I /Responsable de Sedes	Registro Individual de Atención CSS-7-FO-5
	16. REALIZAR CLAUSURA DE ACTIVIDADES: En el mes de diciembre de cada año se realiza clausura del Programa Persona Mayor-Club Arhuaco, en el cual se les brinda una cena y se socializan las experiencias del año, de esta actividad se deja Planilla de Asistencia	Trabajador social de los Servicios Sociales	Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3

H	CSS-9-FO-3.		
	<p>17. APLICAR ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Una vez finalizado el trimestre se realizará la evaluación de los eventos desarrollados, a través del formato Encuesta de Satisfacción Programa Persona Mayor CSC-3-FO-23. Para el caso del diligenciamiento del control del proceso se reportará la satisfacción con el corte semestral del periodo correspondiente.</p> <p>En cuanto la medición de la satisfacción general del servicio la realiza el área de Atención al Cliente. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CSC-3.</p>	Auxiliar Administrativo I /Responsable de Sedes	Encuesta de Satisfacción Programa Persona Mayor CSC-3-FO-23
	<p>18. REALIZAR Y ENVIAR INFORME DE ESTADÍSTICAS MENSUALMENTE: Realiza y envía mensualmente a la Unidad Planeación y Estadísticas, la cobertura generada en el formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</p>	Trabajador social de los Servicios sociales/ Responsable de Sedes	Formato Soporte de Estadísticas GER-1-02-FO-2
	<p>19. ENVIAR BASE DE DATOS: Semestralmente envía la base de datos de personas atendidas al Supervisor de Atención al Cliente por correo electrónico. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CSC-3.</p>	Auxiliar Administrativo I/ Responsable de Sedes	Formato para la Relación de los Clientes de los Servicios CSC-3-FO-32
<p>20. ALIMENTAR LOS INDICADORES: La Trabajadora Social II Sede Ciénaga, Auxiliar Administrativo I Sede Plato, Trabajadora Social III Sede Fundación, sede Pivijay y la Trabajadora Social de los Servicios Sociales, alimentan los indicadores de acuerdo al módulo INDICADORES del aplicativo KAWAK.</p>	Trabajadora Social II Sede Ciénaga/Auxiliar Administrativo I Sede Plato/Trabajadora Social III Sede Fundación/ sede Pivijay / Auxiliar administrativo	Módulo Indicadores Kawak	

		Trabajadora Social de los Servicios Sociales	
H	<p>21. REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MANIFESTADAS POR LOS CLIENTES: Se pueden recibir mediante buzón de sugerencias, e-mail, llamada telefónica, carta o personalmente. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CSC-1.</p>	Trabajador social de los Servicios sociales/ Responsable de las sedes.	Ver registros generados en el Subproceso de Atención A Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias CSC-1
	<p>22. SOLICITAR MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y FÍSICA. INTERACCIÓN CON LOS SUBPROCESO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA APO-4-02 Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FÍSICOS APO-3-02.</p>	Trabajadora Social de los Servicios Sociales/ Responsables de Sede	Ver registros generados e los Subproceso De Infraestructura Tecnológica APO-4-02 y Administración De Recursos Físicos APO-3-02
V	<p>23. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA DE SERVICIO: A través del Control de Proceso de la Persona Mayor- Club Arhuaco CSS-9-FO-7. El control del Proceso de las actividades se realiza de forma inmediata una vez se ejecuta el mismo y para los talleres que realizan los instructores se realizan semestral.</p>	Trabajador social de los Servicios.	Control de Proceso de la Persona Mayor- Club Arhuaco CSS-9-FO-7.
V	<p>24. VERIFICAR INDUCCIÓN: Verifica que la información que debe contener la inducción a socios del programa persona mayor – Club Arhuaco CSS-9-DE-2, debe</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales	No aplica

	<p>ser revisada y actualizada cada vez que sea necesario.</p>		
	<p>25. VERIFICAR QUE LA MATRIZ DE CRITICIDAD APO-3-01-FO-11 SE ENCUENTRA ACTUALIZADA DE ACUERDO A LOS PRODUCTOS Y SERVICIO DEL SUBPROCESO. VER PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES APO-3-01-PRO-4. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios.</p>	<p>Matriz De Criticidad APO-3-01-FO-11</p>
<p>V</p>	<p>26. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA RELACIONADO CON LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS Vs. EJECUTADAS: Para Santa Marta y las Sedes de los Municipios. Las actividades que por algún motivo no fueron ejecutadas deben tener la justificación correspondiente en la columna de Observaciones con lo cual, se deben tomar las acciones pertinentes cuando apliquen.</p> <p>Nota 1: Verificar la convención de los colores en el cronograma ya que cuando se planifica una actividad el color es azul, cuando se ejecuta cambia a verde y si no se ejecuta cambia a rojo, este cambio de colores solos se verá evidenciado en el cronograma en digital, el físico queda en azul.</p> <p>NOTA 2: Una vez ejecutadas todas las actividades, en la reunión para evaluar la satisfacción de persona mayor del cuarto trimestre para el cierre, se les comunica a los socios los asuntos pendientes tales como pagos, los cuales deben de cancelar antes de realizar la próxima inscripción; cuando se abra el programa nuevamente. Los temas tratados en la reunión de cierre quedaran registrados en las observaciones del formato Encuesta de Satisfacción Programa Persona Mayor CSC-3-FO-23.</p>	<p>Trabajador social de los servicios Sociales.</p>	<p>Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak</p> <p>Cronograma de Actividades -Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2</p>
	<p>27. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y</p>	<p>Trabajador social de los</p>	<p>Módulo: Matriz de</p>

	<p>REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE PERSONA MAYOR: De acuerdo a lo establecido en el subproceso de Acciones jurídicas, el Trabajador Social de los Servicios Sociales revisa que se esté cumpliendo los requisitos legales aplicables al servicio viéndose evidenciado mediante el Sub-módulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01-CAR-1.</p> <p>Nota: El Trabajador social de los Servicios Sociales realiza la medición del cumplimiento de los requisitos legales a través del indicador del cumplimiento de la promesa.</p>	Servicios Sociales	Requisitos legales
V	<p>28. EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A TRAVÉS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Una vez realizada la medición de la satisfacción en los cortes definidos, se debe realizar el análisis comparativo de los resultados del indicador respecto al mismo período del año inmediatamente anterior.</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak
	<p>29. REALIZAR SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS: Anualmente el Trabajador Social de los Servicios Sociales realiza seguimiento a las partes interesadas y estrategias definidas desde su identificación de acuerdo los parámetros establecidos en el sub-módulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.</p>	Trabajador social de los Servicios sociales	Módulo: Gestión de partes interesadas
	<p>30. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES: Verificando que se estén midiendo adecuadamente, que se estén cumpliendo y efectuar el respectivo análisis que permita la toma de decisiones.</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales.	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak
	<p>31. LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y VALORADOS EN EL</p>	Trabajador social de los Servicios	Ver registros generados en el

	<p>SUBPROCESO MEDIANTE LA MATRIZ DE RIESGOS ESTABLECIDA POR LA CORPORACIÓN PARA TAL FIN. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02.</p>	Sociales /Responsable de sedes	Subproceso de Gestión de Riesgos GER-3-02
V	<p>32. REALIZAR SEGUIMIENTO AL SUBPROCESO: Este seguimiento se realiza trimestralmente y se hace a través de la verificación del cumplimiento del Plan Operativo para el Programa Persona Mayor, es enviado a través de correo electrónico a la Unidad de Planeación y Estadística para su revisión, y a su vez este lo devuelve con los ajustes definitivo al responsable. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales	S.I. Correo electrónico <i>Ver registro Subproceso de Planeación Estratégica</i>
A	<p>33. DAR TRATAMIENTO AL SALIDAS NO CONFORME. Cuando la prestación del servicio no cumple con las especificaciones de la promesa de servicio, se debe dar el tratamiento a las Salidas no conforme de acuerdo al "control del producto no conforme establecido en los protocolos de servicios de Persona Mayor", registrándolo, además, en el Aplicativo Kawak en el Módulo de Producto No Conforme. Ver "procedimiento tratamiento y control la Salida no conforme GER-4-01-PRO-5. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales.	Ver Módulo de Servicio No Conforme en el Aplicativo Kawak
	<p>34. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA SEGÚN LOS RESULTADOS OBTENIDOS, SIGUIENDO EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA. Ver Procedimiento de Mejoramiento Continuo INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales	Ver Módulo de Servicio Módulo de Mejoramiento Continuo del Aplicativo Kawak

RESULTADOS

SALIDAS	PROCESO / CLIENTE	REQUISITOS
Informe estadístico Mensual.	Gestión de la Información	En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente.
Resultado de la Medición de la satisfacción del cliente por el servicio.	Medición de la Satisfacción	Al finalizar cada evento, objetivamente que permita la mejora del servicio.
Medición Indicadores del Servicio.	Sistema de Gestión de Calidad	Indicadores actualizados y diligenciado en el formato establecido.
Respuesta a la PQRS	Socios	Oportunamente y claras.
Cronograma de Actividades - Programa Persona Mayor	Mercadeo y Ventas	En el formato establecido, debidamente diligenciado y entregado oportunamente.
Formatos de Registro Individual de Atención	Subproceso de Salud preventiva	Entregar en los últimos cinco días de cada mes debidamente diligenciado

LÍMITES

Inicio: Recibir Personas Interesadas en el Programa del Club Arhuaco.

Fin: Solicitar Mantenimientos Correctivos a la Infraestructura Tecnológica y Física.

PROCESOS CON LOS CUALES INTERACTÚA

- Subproceso Compras y contrataciones.
- Subproceso Gestión de la Información.
- Subproceso Gestión del Riesgo.
- Subproceso de Gestión de Calidad.
- Subproceso de Infraestructura tecnológica.
- Subproceso de Administración de recursos Físicos.
- Subproceso de Atención, Petición, Quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias.
- Subproceso de Medición de la Satisfacción.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de Planificación del Servicio.
- Subproceso de Recaudo Ingresos por Servicios.
- Subproceso de Planeación Estratégica.

			contraseña carpeta compartida/Archivo Control de Pago	Sociales/Auxiliar	Archivo Central: N/A	
CSS-9-FO-5 Ficha Social		Físico	Oficina de Persona Mayor /Archivador No. 1 Físico/Carpeta A-Z Organizada Alfabéticamente	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 año Archivo central: N/A	Eliminar
CPS-1-FO-6 Fases del Diseño Curricular Persona Mayor	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Físico	Oficina de Persona Mayor /Archivador No. 1 /Carpeta A-Z Organizada Alfabéticamente	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Sociales/Instructores/Auxiliar Administrativo I	Archivo de Gestión: 2 Años	Eliminar.
APO-2-02-FO-4 Asistencia a Capacitación	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Persona Mayor /Archivador No. 1 /Carpeta A-Z Organizada Alfabéticamente	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Sociales/Instructores/Auxiliar Administrativo I	Archivo de gestión: 1 Año Archivo central: 1 año	Eliminar.
CSS-9-FO-4 Planilla de Control para Instructores	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Persona Mayor /Archivador No. 1 /Carpeta A-Z Organizada Alfabéticamente	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Sociales/Instructores/Auxiliar Administrativo I	1 Año en la Cartelera Archivo central: 1 año	Eliminar.
CSS-9-FO-8 Horario de Talleres e Instructores	Auxiliar Administrativo I	Físico	Cartelera del Club Arhuaco	Trabajador Social de los Servicios	1 Año en la Cartelera Archivo central:	Eliminar.

				Sociales/Socios/Instructores/Auxiliar Administrativo I	N/A	
CSS-9-FO-1 Tarjeta de Pago	Socio	Físico	N/A	Socio.	El Socio permanece con la Tarjeta 1 Año	Eliminar.
CSS-9-FO-7 Control del Proceso Servicio Persona Mayor – Club Arhuaco	Auxiliar Administrativo I.	Digital	Computador del responsable/ Usuario y contraseña/ carpeta compartida control de proceso	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año.	Historial Base de Datos de Persona Mayor
CSS-9-FO-3 Planilla de Asistencia	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de Persona Mayor/Archivador N°. 1/ /Organizado por Mes.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de Gestión: 1 Año. Archivo Central: años	Eliminar
CSC-3-FO-23 Encuesta de Satisfacción Programa Persona Mayor	Auxiliar Administrativo I	Físico	Oficina de persona Mayor/Archivador N°. 1 carpetas A Z Organizado por Trimestre.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo Central: 1 años	Eliminar
GER-1-02-FO-2 Formato Soporte de Estadísticas	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Físico	Oficina de persona Mayor/Archivador N°. 1/ Por Mes.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo Central: 1 años	Eliminar

CSS-9-FO-10 Formato Base de Datos de Persona interesadas en el Club Arhuaco	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios	Físico	Oficina de persona Mayor/Archivador N°. 1/ Por año.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 2 Años. Archivo central: N/A	Eliminar
CSS-7-FO-5 Registro Individual de Atención	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios.	Físico	Oficina de persona Mayor/Archivador N°. 1/ Por Mes.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo central: N/A	Eliminar
S.I. Correo Electrónico	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Digital	Correo Electrónico Trabajador Social de los Servicios Sociales	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Archivo de Gestión: Permanente Archivo central: N/A	N/A
CCC-5-FO-2 Solicitud de Diseño Publicitario y Comunicaciones	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Digital	Oficina de persona Mayor/ Computador auxiliar administrativo o correo corporativo.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
APO-3-01-FO-5 Requisiciones de Compras	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Digital	Oficina de persona Mayor/ Intranet aplicativo de compras correo corporativo.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo Central: No Aplica	Eliminar
APO-3-01-FO-6 Solicitud de Contratación	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Físico	Oficina de persona Mayor/Archivador N°. 1/ Carpeta A-Z / Por Mes.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo central: 1 año	Eliminar

				Administrati vo I/Contratist a		
Carta de notificación de no asistencia del instructor	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios	Físico	Oficina de Persona Mayor/Archivador N°. 1/Gaveta N°. 1/Por Mes.	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios/Auxiliar Administrativo I y II	Archivo de gestión: 1 Año.	Eliminar
S.I Registro de cambio generado en el Aplicativo Kawak	Trabajador Social	Digita	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subprocesos Persona Mayor	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios/Auxiliar Administrativo I y II	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
SI. Submodulo Matriz de requisitos legales App Kawak	Trabajador Social	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Matriz de Requisitos Legales/Subprocesos Persona Mayor	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios/Auxiliar Administrativo I y II	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
S.I. Módulo Gestión de partes interesadas	Trabajador Social	Digital	Aplicativo KAWAK/Usuario y clave/Módulo Contexto de la Organización/Submódulo de Gestión Partes	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios/Auxiliar Administrativo I y II	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak

			Interesadas Legales/Subp roceso Persona Mayor			
--	--	--	---	--	--	--

PLAN DE CONTINUIDAD

REQUISITOS

Ciente: Promesa de Servicio.

Legales:

Ver Matriz de requisitos legales en el Módulo de Contexto de la Organización del Aplicativo Kawak.

Organización:

- Código de Buen Gobierno.
- Código de Ética

ISO 9001:2015

- Numerales 4.1, 4.2, 4.4, 4.3, 7.5
- (5.1) 5.1.1, 5.3, 7.4, 6.1, 7.1
- Numerales 9.1, 8.6, 8.7, 9.1.3, 10.
- Capítulo 9.

Requisitos Específicos:

- Numeral 8.5

RECURSOS

- Talento Humano: Personal Competente que cumpla con el perfil definido.
- Software: Paquete Office y Módulo de Servicios.
- Hardware: Computadores, escáner e impresora.
- Financieros: Disponibilidad presupuestal aprobada
- Físicos: Equipo de oficina, muebles, instalaciones.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Indicador	Objetivo	Meta	Fórmula	Frecuencia	Tiempo Límite diligenciamiento	Unidad de Medida	Responsable
ID 144 Nivel de Cumplimiento de la Promesa de Programa Persona Mayor	Medir el nivel de cumplimiento de la Promesa de Servicio	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(No de Controles que alcanzaron la meta establecida/Total de Controles de proceso en el periodo)*100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	%	Trabajador Social de los Servicios Sociales
ID 143 Cumplimiento del cronograma de Persona Mayor	Medir el nivel de cumplimiento de las actividades planificadas	Mínimo 90 %	(Nº de actividades ejecutadas/total de actividades programadas)*100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	%	Trabajador Social de los Servicios Sociales
ID 141 Cumplimiento de la Cobertura	Medir el nivel de cumplimiento de la cobertura establecida.	100%	(Cobertura Ejecutada/Cobertura Proyectada)*100 Nota: La cobertura son las personas que participan en las actividades del programa en el mes	trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	%	Trabajador Social de los Servicios Sociales
ID142 Satisfacción del Programa Persona Mayor	Medir el nivel de cumplimiento de la satisfacción de los usuarios del servicio.	Según Meta establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	(Número de encuestados Satisfechos/Total Encuestados)*100	trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	%	Trabajador Social de los Servicios Sociales
ID 273 Porcentaje Promedio de	Cumplir con los criterios	Según Meta	Sumatoria de los	Trimestral	Diez días hábiles	(%)	Trabajador Social de los

Asistencia de los socios a los talleres lúdico-recreativos programados	de calidad establecidos para la aprobación de los talleres	establecida en los Objetivos Estratégicos Corporativos para el año en vigencia	Promedios Mensuales de las Asistencias por Curso / Total de Meses) * 100 Nota: Se incluye variable deserción de socios		después de culminado cada trimestre		Servicios Sociales
ID 346 Cumplimiento de ingresos de Persona Mayor	Medir el cumplimiento de ingresos del servicio de Persona Mayor	80%-100%	(Ingresos ejecutados / ingresos proyectados) *100	Trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	(%) Porcentaje.	Trabajador Social de los Servicios Sociales.

COPIA NO CONTROLADA