



NOMBRE DEL SUBPROCESO:
Programa Persona Mayor- Club Arhuaco

Código: CSS-9-CAR-1

PROCESO AL QUE PERTENECE:
Servicios Sociales.

Versión: 19

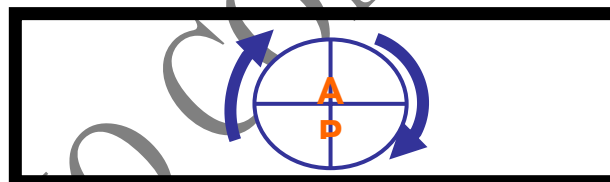
OBJETIVO: Brindar a los afiliados y particulares con edad igual o superiores a los 50 años espacios y actividades de integración, recreación, talleres lúdico-recreativos, cultura y de esparcimiento, orientadas a mejorar su calidad de vida, cumpliendo con los requisitos, y especificaciones legales y organizacionales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

ALCANCE: Aplica a los afiliados y particulares que cuenten con más de 50 años y deseen participar en las actividades ofertadas por el Programa Persona Mayor - Club Arhuaco en las Sedes de Cajamag Sede Administrativa y Unidades Integrales de Servicio U.I.S 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
Necesidades y Expectativas de Afiliados y No Afiliados	Clientes, proveedores y demás partes interesadas	Correctamente identificados con las necesidades y expectativas claras.
Plan Operativo	Planeación Estratégica.	Vigente y debidamente aprobado
Plan Estratégico	Planeación Estratégica.	Vigente y debidamente aprobado
Base de Datos de Subsidio y Aportes	Subproceso de Afiliación, Registro y Desafiliación de Empresas y Trabajadores	Actualizada.
Presupuesto	Subproceso de Planeación financiera	Aprobado por el Consejo Directivo
Tarifas aprobadas para el año de la vigencia	Subproceso de costos	Aprobadas por el Consejo Directivo
Informe de Resultados de medición de la satisfacción.	Gestión de Atención al Cliente	Recibido semestralmente con resultados claros y objetivos
Informe de Quejas y Reclamos	Gestión de Atención al Cliente	Trimestralmente con los resultados claros.
Resultados de las revisiones gerenciales.	Subproceso de Planeación Estratégico.	Anualmente con la evaluación de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015.
Manual de Calidad Corporativo.	Subproceso de Gestión de Calidad.	Aprobado y vigente.

ACTIVIDADES

CICLO (PHVA)	ACTIVIDAD	RESPONSAB LE	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 Cajamag Sede Administrativa y UIS de los Municipios de Plato, Ciénaga, El Banco, Santa Ana, Pivijay y Fundación.	Jefe de División Administrativa	No Aplica
P	2. IDENTIFICAR Y ANALIZAR LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE PERSONA MAYOR: Anualmente, o cada vez que se requiera, 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 con lo establecido en el procedimiento de Control de la legislación APO-5-01-PRO-1, evidenciándose en el submódulo Matriz de requisitos legales del aplicativo Kawak. En 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. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE ACCIONES JURÍDICAS APO-5-01.	Trabajador social de los Servicios Sociales	Submódulo Matriz de requisitos legales App Kawak
	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	Trabajador social de los Servicios Sociales / Administrador de	Ver registros generados en el Subproceso de Gestión de riesgos,

P	<p>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>Para el caso de los Riesgos que afectan positivamente, el Trabajador social de los Servicios Sociales y el Colaborador de Planeación 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>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02, PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01 y GESTION DE CALIDAD GER-4.</p>	operaciones de riesgo/ Colaborador de Planeación	Planeación Estratégica y Gestión de Calidad
	<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 submódulo 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>INTERACCIÓN SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4.</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales	Submódulo Gestión de Partes interesadas en el aplicativo de Kawak.
	<p>5. ESTABLECER LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO: Establece las especificaciones del servicio de Persona Mayor teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del cliente identificados en la matriz de partes interesadas, requisitos legales y algunos de los siguientes aspectos: Los resultados de</p>	Trabajador social de los	Ver registro Solicitud de Documento

<p>P</p>	<p>medición de la satisfacción, ajustes detectados a través de la matriz de riesgos y oportunidades, resultados de la liberación de servicios, cambios en los requisitos y prestación del servicio, entre otros.</p> <p>Estas especificaciones del servicio se dejan registradas en la Promesa de Servicio, la cual debe actualizarse cada vez que se requiera teniendo en cuenta los parámetros anteriormente definidos. Ver Promesa del Servicio de Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9-DE-6.</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 actividades. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.</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>Nota 3: El incumplimiento de las especificaciones establecidas en la promesa de servicio se considera un servicio no conforme y los lineamientos para su tratamiento se encuentran establecidos en el procedimiento de Tratamiento y Control de Salidas No Conforme y en el Protocolo de Servicio. INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE GESTION DE CALIDAD GER-4-01.</p>	<p>Servicios Sociales</p>	<p>generado en el Aplicativo Kawak</p>
	<p>6. ELABORAR EL CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA PERSONA MAYOR-CLUB ARHUACO: Para la prestación del servicio en las actividades del Programa Persona Mayor Club Arhuaco en Santa Marta y U.I.S 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</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales/Responsable de</p>	<p>Cronograma de Actividades -Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2</p>

	<p>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.</p> <p>Un aspecto a considerar cuando se está elaborando el cronograma son los efectos del cambio climático, como temporadas de lluvia, sequías y demás fenómenos naturales que puedan afectar el desarrollo del programa, especialmente aquellas que se realizarán en espacios abiertos.</p> <p><i>Ver Promesa del Servicio Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9-DE-6 e INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</i></p>	<p>U.I.S Municipales</p>	
<p>P</p>	<p>7. APROBAR Y SOCIALIZAR CRONOGRAMA: El Jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba los Cronogramas de Actividades si cumplen 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>Una vez que el jefe Unidad de Servicios Sociales aprueba los cronogramas, el Trabajador Social de los Servicios Sociales y los responsables de cada una de las U.I.S, socializan con el personal de las oficinas, a través de correo electrónico o presencialmente, las actividades que fueron aprobadas.</p> <p>Nota: El Cronograma de Actividades Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2 será aprobado por el Jefe Unidad de servicios sociales, posteriormente este será llevado digitalmente a fin de actualizarlo con las observaciones de las actividades</p>	<p>Jefe Unidad de Servicios Sociales/ Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Cronograma de Actividades -Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2</p> <p>S.I. Correo Electrónico</p>

P	programadas, reprogramadas, solicitadas o invitaciones recibidas de empresas afiliadas.		
	<p>8. IDENTIFICAR Y DEFINIR LOS RECURSOS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA LAS ACTIVIDADES DEL PROGRAMA: 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. <i>Ver Protocolo Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9-DE-5 y Promesa Persona Mayor CSS-9DE-6.</i></p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACION FINANCIERA APO-1-01, SUBPROCESO, DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-1-10 Y SUPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL APO-2-01.</p> <p>Nota: Para aquellos casos donde se hayan solicitado servicios internos a través del formato Solicitud Interna de Servicios CSS-FO-01, a servicios no certificados el programa realizará una validación del proveedor contratado que, esté seleccionado y cuente con los soportes actualizados de acuerdo con el tipo de servicio a prestar tal como se establece en el Subproceso de Compras y Contratación. Esta verificación no aplica a las socias que ofrecen sus conocimientos de forma gratuita al Programa para el desarrollo de ciertas actividades. Los servicios internos proveedores de este servicio serán evaluados según lo establecido el procedimiento de Inscripción, Selección y Evaluación de Proveedores. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales/Responsables de U.I.S Municipales	<p>Ver registros generados en el Subproceso de Compras y Contratación APO-1-10</p> <p>Solicitud Interna de Servicios CSS-FO-01</p>
	<p>9. 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</p>	Trabajador social de los Servicios Sociales	Ver Módulo de Aplicativo Kawak

	responsables de las sedes, verifica que el instructor cumpla con el perfil requerido a contratar y solicita su inclusión o actualización cuando aplique. Esta actividad no aplica para las socias que ofrecen sus conocimientos de forma gratuita al Programa. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL APO-2-01.	Auxiliar Administrativo I/Contratista/ Responsables U.I.S Municipales	
P	10. SOLICITAR ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL SERVICIO AL INICIO DEL AÑO: El Trabajador social de los Servicios Sociales o Auxiliar Administrativo solicita la actualización de la página web, publicidad en Redes Sociales de Cajamag y publicidad impresa del Programa, mencionando algunas de las actividades que se realizan de acuerdo a lo establecido en el Cronograma de Actividades - Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2 y la Promesa del Servicio, al Jefe Unidad de Cultura y Comunicaciones o al Diseñador Gráfico por correo electrónico adjuntado Solicitud de Diseño Publicitario y Comunicaciones CCC-5-FO-02. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMUNICACIONES CCC-5.	Trabajador social de los Servicios Sociales	S.I. Correo Electrónico Ver Registros generados en el Subproceso de Comunicaciones
H	11. RECIBIR PERSONAS INTERESADAS EN EL PROGRAMA DE PERSONA MAYOR: Se reciben personas interesada en el Programa de Persona Mayor ofertado por Cajamag y se les informa sobre el servicio de acuerdo a lo establecido en la Promesa de Servicio, requisitos y documentos requeridos, fecha de inicio. Si continúa interesado, se registra en el formato Base de Datos de Persona interesadas en el Club Arhuaco CSS-9-FO-10. Ver Promesa Programa Persona Mayor - Club Arhuaco CSS-9DE-6.	Auxiliar Administrativo I/Contratista/ Responsables de U.I.S Municipales	Base de Datos de Persona interesadas en el Club Arhuaco CSS-9-FO-10
	12. LEGALIZAR EL INGRESO DE SOCIOS AL PROGRAMA: El Auxiliar Contratista recibe de parte del usuario la siguiente		

H	<p>documentación para legalizar su ingreso al Programa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la cédula de la persona interesada. 2. Certificación de afiliación a EPS o certificado del Fosyga con fecha de emisión no mayor a 30 días. 3. Para el caso de los padres beneficiarios del trabajador, copia de la cédula del cotizante. 4. Pago de la primera mensualidad (Recibo Provisional con el cancelado de Caja). <p>INTERACCION CON EL SUBPROCESO DE RECAUDOS POR SERVICIOS E INVERSIONES FINANCIERAS APO-1-05.</p> <p>Una vez recibidos los documentos requeridos y el pago, se diligencia con la persona interesada Ficha Social CSS-9-FO-5, consignando la información de la persona que participará en el programa, se le solicita firma en la Ficha Social y aceptación de las condiciones y restricciones del servicio.</p> <p>NOTA: El pago del servicio de cada mes deberá ser cancelado antes de su finalización. Y en el formato ficha social en la columna fecha de inicio se registrará el mes en que inicio.</p>	Auxiliar Contratista	<p>Ficha Social CSS-9-FO-5</p> <p>D.E: Copia de la cédula</p> <p>D.E: Certificación de afiliación a EPS o certificado del Fosyga.</p> <p>D.E: Copia de la cédula del cotizante para Padres beneficiarios del trabajador</p> <p>Recibo Provisional con el cancelado de Caja</p>
	<p>13. RECIBIR SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINEROS A SOCIOS:</p> <p>El Trabajador Social y los Responsable de las diferentes Unidades Integrales de Servicios-UIS donde funciona el Programa Persona Mayor, reciben solicitud de devolución de dinero y verifican los requisitos correspondientes para su respectivo trámite de acuerdo a lo establecido en los ítems de Responsabilidades del Cliente y Condiciones y Restricciones del Servicio de la Promesa de servicio de Persona Mayor y efectuando el trámite de acuerdo a lo establecido en el Subproceso Recaudo Ingresos por Servicios</p>	Trabajador social de los Servicios sociales	<p>D.E: Solicitud de Devolución de Dinero</p> <p>Ver registro generados en el Subproceso de Recaudo Ingresos por Servicios e Inversiones Financieras</p>

H	e Inversiones Financieras. <i>Ver Promesa del Servicio de Persona Mayor CSS-9-DE-6 e INTERACCION CON SUBPROCESO DE RECAUDO POR SERVICIOS E INVERSIONES FINANCIERAS APO-1-05.</i>		
	14. REALIZAR INDUCCIÓN Y/O REINDUCCIÓN DE INSTRUCTORES DEL PROGRAMA PERSONA MAYOR: Antes de iniciar las actividades y de acuerdo a lo establecido en el Cronograma de Actividades Persona Mayor, el Trabajador Social o Responsable de UIS según aplique, realiza inducción y/o re-inducción a los instructores quedando como evidencia la Planilla de Asistencia a capacitación APO-2-02-FO-4. Dentro de los temas a tener en cuenta para efectuar la inducción o reinducción a los instructores son: <ul style="list-style-type: none"> • Identidad y filosofía del Programa (Misión y Visión de Cajamag, Misión y Visión del Programa, Política de Calidad Corporativa, Objetivos Estratégicos, Valores). • Políticas del Programa. • Aspectos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad (Principios, Ciclo PHVA y Mapa de Procesos). • Salidas No Conformes. • Matriz de Responsabilidad y Autoridad. • Derechos y Deberes de los Instructores • Derechos y Deberes de los Socios. • Propiedades del Proveedor y del Cliente. • Condiciones y restricciones del Programa. • Atención a PQRSFD. • Programación de las actividades y horarios. 	Trabajador Social de los Servicios Sociales/ Responsable de U.I.S Municipales	Asistencia a Capacitación APO-2-02-FO-4
	15. APROBAR LA LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA PERSONA MAYOR: Luego de la verificación de las actividades definidas en el control del proceso en el apartado que corresponde "antes de la prestación del servicio", se procede a la liberación de la prestación del	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Control del proceso servicio de Persona Mayor CSS-9-FO-07.

	servicio, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos establecidos en la promesa de servicio. Para el caso de las actividades que no cumplan al 100% el Trabajador social de los Servicios sociales, procede a autorizar la prestación del servicio siempre y cuando se de tratamiento a las inconsistencias presentadas de acuerdo a lo establecido en el Protocolo de Servicio de Persona Mayor CPS-1-DE-31, dejando evidencia de lo anterior en los diferentes Controles del proceso asociados al servicio.		
H	<p>16. EFECTUAR INDUCCIÓN DE SOCIOS AL PROGRAMA: El primer día de inicio de actividades del programa, el Trabajador Social de los Servicios Sociales con apoyo de los Instructores, realizan la inducción de Socios Persona Mayor CSS-9-DE-2, evidenciándolo en Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3. Dentro de los temas abordados están entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identidad y filosofía del Programa (Misión y Visión de Cajamag, Misión y Visión del Programa, Política de Calidad Corporativa, Objetivos Estratégicos, Valores). • Aspectos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad (Norma en la cual están certificados y año). • Derechos y Deberes de los Socios. • Propiedades del Cliente. • Condiciones y restricciones del Programa. • Atención a PQRSFD. • Programación de las actividades, valor de las mensualidades y horarios. <p>Nota: Para el caso de los socios que ingresan al programa posterior a la inducción o aquellos que no asistente el primer día, la inducción se les efectuará el día de su ingreso, evidenciado en la observación de la Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3.</p>	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3
	<p>17. PUBLICAR EN LA CARTELERA DE PERSONA MAYOR HORARIO DE TALLERES: El Auxiliar Contratista publica en</p>		

H	la Cartelera de Persona Mayor el Horario de Talleres e Instructores, el cual contiene a modo de información las actividades a realizar en la semana con su respectivo Instructor.	Trabajador Social de los Servicios Sociales	P.I: Horario de Talleres e Instructores
	<p>18. EJECUTAR LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS: El Instructor ejecuta las actividades programadas y una vez terminada la labor, diligencia Planilla de Control para Instructores CSS-9-FO-4.</p> <p>Para el caso de tardes lúdicas, la temática a desarrollar será en común acuerdo con el líder del subproceso, instructor y socios de acuerdo con lo establecido Promesa del Servicio Programa Persona Mayor – Club Arhuaco CSS-9-DE-6 según corresponda. <i>Ver Promesa del Servicio Programa Persona Mayor – Club Arhuaco CSS-9-DE-6.</i></p> <p>En caso de incumplimiento en la programación por parte del instructor del taller y/o actividad programada, este debe informar por correo electrónico o por escrito al trabajador social con antelación a la actividad con el fin de programar una actividad suplementaria la cual compensa o suple las horas del instructor faltante.</p> <p>Para el caso de las actividades de esparcimiento que son desarrolladas por los socios que brindan sus conocimientos de forma gratuita al Programa, inicialmente se recibirá oficio de parte de los socios que estén interesados en brindar sus conocimientos con la información de la actividad a desarrollar, la cual quedará evidencia en el Oficio de Notificación Taller Gratuito.</p> <p>Adicional a lo anterior, el Auxiliar Contratista o Administrador de U.I.S toma asistencias de los talleres, la cual se utilizará para el</p>	Instructor/Auxiliar Contratista/Administradores de Sedes	<p>Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3</p> <p>Planilla de Control para Instructores CSS-9-FO-4</p> <p>Oficio de notificación de no asistencia del instructor</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>Control del Proceso Programa Persona Mayor Club Arhuaco CSS-9-FO-7</p> <p>Oficio de Notificación Taller Gratuito</p> <p>Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3.</p>

H	indicador de asistencia. Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3.		
	19. EJECUTAR LOS EVENTOS: El Trabajador Social de los Servicios Sociales y Administradores de UIS donde funciona el programa, revisan el Cronograma de Actividades Programa Persona Mayor gestionan los recursos necesarios de acuerdo con lo establecido en el Protocolo Programa Persona Mayor - Club Arhuaco. y ejecutan el evento de acuerdo con lo establecido en la promesa del servicio, diligenciando el Control del Proceso Programa Persona Mayor Club Arhuaco CSS-9-FO-7. La asistencia de los participantes quedará registrada en el formato planilla de asistencia CSS-9-FO-3. Ver Protocolo Programa Persona Mayor- Club Arhuaco.	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar Contratasta/Responsable de U.I.S Municipales.	Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3 Control del Proceso Programa Persona Mayor Club Arhuaco CSS-9-FO-7
	20. REALIZAR ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD: El Auxiliar Contratasta mensualmente realiza control de la presión arterial y peso de los socios de acuerdo a lo establecido en el Subproceso de Promoción y Prevención en Salud dejando evidencia a través del formato Registro Individual de Atención CSS-7-FO-5 que hace parte del subproceso de promoción y prevención en salud. INTERACCIÓN SUBPROCESO PROMOCION Y PREVENCIÓN EN SALUD CSS-7. 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.	Auxiliar Contratasta/Responsables U.I.S Municipales.	Registro Individual de Atención CSS-7-FO-5
	21. REALIZAR CONGELAMIENTO O REINTEGRO DE SOCIOS: Se considera persona desvinculada del programa al socio que acumule dos (2) meses consecutivos sin asistir a las clases y actividades del programa y se eliminará al tercer mes de la Planilla de	Auxiliar Contratasta /Responsables U.I.S Municipales.	Control de Pago CSS-9-FO-6

<p>H</p>	<p>Asistencia CSS-9-FO-3, quedando exonerado del pago de las mensualidades. Además, en la planilla de control de pagos CSS-9-FO-6 en la columna donde se coloca el número del recibo del pago mensual que realizan los socios, se colocará la letra (M) que indica Mora o (I) si el socio se encuentra Inactivo, esto aplicará durante el año en curso y se diligenciará a su vez en el campo de observaciones el motivo de su retiro o reintegro para su nueva activación en el programa.</p> <p>En caso de inasistencia definitiva a las actividades del programa durante uno o más meses, por motivo de enfermedad o viajes deberá informar por escrito el motivo de su ausencia y así quedará en estado inactivo, el socio no debe pagar su mensualidad vencida quedando exonerado para el reintegro correspondiente.</p> <p>En caso de fallecimiento del socio y este adeude uno o más mensualidades quedará excepto del pago.</p> <p>En caso de que un socio asista a las actividades y se retire del programa y tenga pendiente pago de cuotas de sostenimiento y solicite reintegro para el año en curso o inscripción para el año próximo deberá cancelar las cuotas pendientes que no hayan sido soportadas activándose en el control de pagos y en la planilla de asistencia.</p> <p>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE RECAUDO INGRESOS POR SERVICIOS APO-1-05</p>		<p>Planilla de Asistencia de CSS-9-FO-3</p> <p>Solicitud de Retiro del Programa</p>
	<p>22. ELABORAR CONTROL DEL PROCESO DEL EVENTO: De acuerdo al Cronograma de Actividades Programa Persona Mayor, se mide el cumplimiento del servicio elaborando el Control del Proceso Programa Persona Mayor CSS-9-FO-7 del evento realizado. Ver Promesa del Servicio Programa Persona Mayor – Club Arhuaco CSS-9-DE-6.</p>	<p>Trabajador Social de los Servicios Sociales</p>	<p>Control del Proceso Programa Persona Mayor Club Arhuaco CSS-9-FO-7</p>

H	<p>Nota: El control del Proceso de los eventos se realiza una vez se ejecuta el mismo y para los talleres que realizan los instructores se aplica trimestral.</p>		
	<p>23. 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-41. Para el caso del diligenciamiento del control del proceso se reportará la satisfacción con corte al trimestre del periodo correspondiente.</p> <p>Nota: En la reunión para evaluar la satisfacción del cuarto trimestre se les comunica a los socios temas pendientes como pagos, los cuales deberán cancelarse antes de la próxima inscripción para acceder nuevamente al Programa; se socializan las experiencias y propósitos para el siguiente año, los cuales quedaran registrados en las observaciones del formato Encuesta de Satisfacción Servicio/Programa CEC-4-FO-1, seleccionando el servicio de Persona Mayor. En cuanto la medición de la satisfacción general del servicio la realiza de forma semestral por el área de centro de experiencia. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.</p>	<p>Auxiliar Administrativo I / Responsable U.I.S Municipales</p>	<p>Encuesta de Satisfacción Programa Persona Mayor CSC-3-FO-41</p>
	<p>24. REALIZAR CLAUSURA DE ACTIVIDADES: En el mes de diciembre de cada año se realiza clausura del Programa Persona Mayor en Santa Marta y las UIS, en el cual se le brinda una cena o visita a un sitio de interés de la Ciudad o Región, dejando como evidencia de esta actividad la Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios Sociales</p>	<p>Planilla de Asistencia CSS-9-FO-3</p>
	<p>25. REALIZAR Y ENVIAR INFORME DE ESTADÍSTICAS MENSUALMENTE: Realiza y envía mensualmente al Área de Gobierno de Datos, la cobertura generada en el reporte de cobertura SISU. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GER-1-02.</p>	<p>Trabajador social de los Servicios sociales/ Responsable U.I.S Municipales</p>	<p>Correo Electrónico con el reporte generado de SISU</p>

H	26. ENVIAR BASE DE DATOS: Semestralmente envía la base de datos de personas atendidas al Jefe área del Centro de Experiencia. por correo electrónico. INTERACCIÓN SUBPROCESO DE MEDICIÓN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.	Auxiliar Administrativo I/ Responsable U.I.S Municipales.	S.I. Correo electrónico
	27. ALIMENTAR LOS INDICADORES: La Trabajadora Social II, U.I.S Ciénaga, Auxiliar Administrativo I, U.I.S Plato, Trabajadora Social III, U.I.S Fundación, U.I.S Pivijay, Auxiliar Contratista y la Trabajadora Social de los Servicios Sociales, alimentan los indicadores de acuerdo con el módulo INDICADORES del aplicativo KAWAK.	Trabajadora Social II, U.I.S Ciénaga/Auxiliar Administrativo I U.I.S Plato/Trabajadora Social III U.I.S Fundación/ U.I.S Pivijay / Auxiliar contratista Trabajadora Social de los Servicios Sociales	Módulo Indicadores Kawak
	28. 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 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE CEC-4.	Trabajador social de los Servicios sociales/ Responsable U.I.S Municipales.	Ver registros generados en el Subproceso de Atención A Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias CSC-1
	29. 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.	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	30. 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 cual es realizado de forma inmediata una vez se ejecuta el mismo y para los talleres que realizan los instructores se realizan semestral.	Trabajador social de los Servicios.	Control de Proceso de la Persona Mayor- Club Arhuaco CSS-9-FO-7.
	31. 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.	Trabajador social de los Servicios.	Matriz De Criticidad APO-3-01-FO-11
	32. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN A LA INSCRIPCIÓN DE PROVEEDORES: El Trabajador Social de los Servicios Sociales y/o Auxiliar Contratista verifica que se esté cumpliendo con la actualización de la ficha de inscripción de proveedores antes de tramitar la solicitud de contratación, y que esta inscripción no tenga fecha mayor a 3 años, de acuerdo con lo establecido al procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores apo-3-01-pro-4. INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN APO-3-01.	Trabajador social de los servicios Sociales. Contratistas/ auxiliar administrativo	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak
	33. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA RELACIONADO CON LAS ACTIVIDADES PLANIFICADAS Vs. EJECUTADAS: Para Santa Marta y las U.I.S 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.	Trabajador social de los servicios Sociales.	Ver Módulo de Indicadores Aplicativo Kawak Cronograma de Actividades -Programa Persona Mayor CSS-9-FO-2

V	<p>34. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES AL SERVICIO DE PERSONA MAYOR: De acuerdo con 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 Submódulo Matriz de los requisitos legales en el aplicativo Kawak 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>	Trabajador social de los Servicios Sociales	Módulo: Matriz de Requisitos legales
	<p>35. 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>36. 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 submódulo de partes interesadas en el aplicativo de calidad.</p>	Trabajador social de los Servicios sociales	Módulo: Gestión de partes interesadas
	<p>37. 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
V	<p>38. LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS IDENTIFICADOS Y VALORADOS EN EL SUBPROCESO</p>	Trabajador social de los Servicios	Ver registros generados en el Subproceso

	MEDIANTE LA MATRIZ DE RIESGOS ESTABLECIDA POR LA CORPORACIÓN PARA TAL FIN: <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS GER-3-02.</i>	Sociales /Responsable de U.I.S Municipales	de Gestión de Riesgos GER-3-02
	39. 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 para su revisión, y a su vez este lo devuelve con los ajustes definitivo al responsable. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA GER-1-01.</i>	Trabajador social de los Servicios Sociales	S.I. Correo electrónico Ver registro Subproceso de Planeación Estratégica
A	40. 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. <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</i>	Trabajador social de los Servicios Sociales.	Ver Módulo de Servicio No Conforme en el Aplicativo Kawak
	41. TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA SEGÚN LOS RESULTADOS OBTENIDOS, SIGUIENDO EL PROCEDIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA. Ver Procedimiento de Mejoramiento Continuo <i>INTERACCIÓN CON EL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD GER-4-01.</i>	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	Correo Electrónico con el reporte generado de SISU
Resultado de la Medición de la satisfacción del cliente por el servicio.	Gestión de atención al cliente	Al finalizar cada semestre objetivamente para mejora del servicio.
Medición Indicadores del Servicio.	Sistema de Gestión de Calidad	Indicadores actualizados y diligenciado en kawak
Respuesta a la PQRS	Socios	Oportunamente y claras.
Formatos de Registro Individual de Atención	Subproceso de Promoción y Prevención en Salud	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 Gestión De Atención Al Cliente.
- Subproceso de Planeación Estratégica.
- Subproceso de Recaudo por Servicios e Inversiones.
- Subproceso de Planeación financiera
- Subproceso de Vinculación y Desvinculación del Personal
- Subproceso de Acciones Jurídica.
- Subproceso de Salud Preventiva

RESPONSABLE DEL SUBPROCESO.

Trabajador Social de los Servicios Sociales.

DOCUMENTACIÓN GENERADA.

- Políticas del Programa Persona Mayor - Club Arhuaco.
- Protocolo Programa Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9DE-5.
- Promesa Persona Mayor-Club Arhuaco CSS-9DE-6.

REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO	SITIO DE ARCHIVO	ACCESO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	MÉTODO DE DESCARTE
CSS-9-FO-2 Cronograma de Actividades Persona Mayor	Trabajador Social de los Servicios Sociales	Físico Digital	Oficina de persona Mayor /Archivador/ gaveta 1 Carpeta A-Z Organizada por Mes. Oficina de persona Mayor/Computador/Trabajador Social de los Servicios Sociales/Documentos/Carpeta Cronograma de Actividades	Trabajador de los Servicios Sociales/Auxiliar Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo central: N/A	Eliminar.
CSS-9-FO-6 Control de Pago	Auxiliar Administrativo I	Digital	Computador del responsable/Usuario y contraseña carpeta compartida/Arc	Trabajador Social de los Servicios Sociales/Auxiliar	Archivo de gestión: Permanente. Archivo Central: N/A	Base de Datos de Persona Mayor

CSS-9-FO-5 Ficha Social		Físico	hivo Control de Pago 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
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/Socios /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/Socios /Instructores/Auxiliar Administrativo I	1 Año en la Cartelera Archivo central: 1 año	Eliminar.
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-41 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
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 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 Administrativo I/Contratista	Archivo de gestión: 1 Año. Archivo central: 1 año	Eliminar

Carta de notificación de no asistencia del instructor	Trabajador Social y Administradores de sedes en Municipios	Físico Digital	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
Oficio de notificación taller gratuito	Trabajador Social y Administradores de UIS en Municipios	Físico Digital	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
Solicitud Interna de Servicios CSS-FO-01	Trabajador Social y Administradores de UIS en Municipios	Físico Digital	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	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
SI. Submódulo 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/Usuari o y clave/Módulo Contexto de la Organización/S ubmódulo de Gestión Partes Interesadas Legales/Subpr oceso Persona Mayor	Trabajador Social y Administradore s de sedes en Municipios/Auxi liar Administrativo I y II	Base de datos	Historial de Aplicativo Kawak
---	----------------------	---------	--	--	------------------	-------------------------------------

PLAN DE CONTINUIDAD

REQUISITOS

Cliente: 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 Limite 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	(Número de encuestados Satisfechos/Total Encuestados) *100	trimestral	Diez días hábiles después de culminado cada trimestre	%	Trabajador Social de los Servicios Sociales

		os para el año en vigencia					
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	(%) Porcent aje.	Trabajador Social de los Servicios Sociales.

COPIA NO CONTROLADA