



CARACTERIZACIÓN BIENESTAR SOCIAL

CÓDIGO: CSC-BS-CR-01

VERSIÓN: 5

VIGENTE DESDE 14/09/2020

NOMBRE DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
BIENESTAR SOCIAL	MISIONAL	SUBGERENTE DE SERVICIOS CORPORATIVOS

OBJETIVO: Gestionar y desarrollar programas de bienestar en aspectos relacionados con educación, recreación y cultura para los afiliados y beneficiarios de la Corporación Social de Cundinamarca.


ALCANCE:
El proceso inicia con la definición del Plan de Acción de Subgerencia de Servicios Corporativos-Programa de Bienestar Social y finaliza con la realización de las actividades de educación, recreación y cultura y su respectiva evaluación.

PLANEAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
*Proceso de Direccionamiento Estratégico *Entes de control	*Plan Estratégico *Lineamientos para el Plan de Acción *Plan de Compras *Plan Anual de Adquisiciones *Informe de Gestión *Requisitos legales *Análisis del Contexto de la Organización *Análisis de Partes Interesadas	Definir el Plan de acción del proceso - Programa de Bienestar Social	Plan de acción	Todos los procesos
*Proceso de Bienestar Social *Proceso Atención al Cliente	*Resultado de apertura de inscripciones *Estadísticas del año anterior *Informe de PQRS	Definir el programa de bienestar	Programa de bienestar social	*Proceso de Bienestar Social *Proceso Atención al Cliente

HACER

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
*Proceso de Bienestar Social *Proceso de Direccionamiento Estratégico *Clientes	*Plan de Acción *Presupuesto	Ejecutar lo proyectado en el plan de bienestar social para la vigencia correspondiente en relación con capacitación, recreación y cultura, y eventos promocionales	Resultado de proyecto ejecutado de la capacitación, recreación y cultura, y eventos promocionales	*Proceso de Bienestar Social *Proceso Atención al Cliente
*Proceso de Bienestar Social *Proceso de Gestión Financiera * Clientes afiliados y beneficiarios	*Resolución de adjudicación *Certificado de disponibilidad presupuestal *Documentos requisitos	Otorgar subsidios educativos.	Orden de pago	Proceso de Gestión Financiera

		CARACTERIZACIÓN BIENESTAR SOCIAL			CÓDIGO: CSC-BS-CR-01
					VERSIÓN: 5
					VIGENTE DESDE 14/09/2020
*Proceso de Gestión Contractual *Proceso de Direccionamiento Estratégico	*Requerimientos de programas de bienestar *Solicitudes de Gerencia *Contratos de convenios de bienestar	Gestionar convenios para transferir beneficios a los afiliados y sus beneficiarios	Convenios con empresas comerciales para beneficio de los clientes de la CSC	*Proceso de Bienestar Social *Proceso Atención al Cliente	

VERIFICAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
*Partes interesadas	*PQRS *Acciones de mejora formuladas	Realizar seguimiento a la efectividad de las acciones de mejora formuladas	Acciones de mejora cerradas	*Partes interesadas
*Proceso de Atención al Cliente	*Información del proceso *Históricos de datos	Realizar seguimiento a los procesos e identificar las dificultades que se presenten con el fin de realizar acciones de mejora. Realización de encuestas de satisfacción de subsidios Educativos a beneficiarios	Medición de indicadores Medición de Encuestas	*Partes interesadas

ACTUAR

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Informe de ejecución Plan de Acción Oportunidades de Mejora Identificadas	Tomar decisiones de acuerdo con los resultados de la revisión por la dirección y las mediciones de indicadores Formular acciones de mejora para el correcto desarrollo y desempeño del proceso	Informe de Gestión Mejora del Proceso Encuestas Satisfechas	*Todos los procesos *Partes interesadas

RECURSOS	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	INDICADORES DE GESTIÓN
Físicos: infraestructura Humanos: Subgerente de Servicios Corporativos, Profesionales especializados, Profesionales universitarios, Técnicos y Auxiliares administrativos. Tecnológicos: hardware y software Novasoft y Microsoft, fax, internet, fotocopiadora, correo electrónico. Ambiente de trabajo: iluminación, ergonomía	*Comité de Gerencia *Auditorías de control interno *Auditorías de calidad *Mapa de riesgos *Informe de gestión *Revisión por la dirección *Informe de ejecución Plan de acción *Informe de atención de PQRS *Informe de Satisfacción del Cliente *Auditorías de Contraloría Departamental de Cundinamarca * Encuestas de satisfacción de subsidios Educativos	Ver Matriz de Indicadores Estratégicos - Plan de Acción Ver Matriz de Indicadores de Procesos



CARACTERIZACIÓN BIENESTAR SOCIAL

CÓDIGO: CSC-BS-CR-01

VERSIÓN: 5

VIGENTE DESDE 14/09/2020

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- *Manual de Calidad
- *Plan de acción de bienestar social
- *Programa de bienestar social
- *Convenios
- *Procedimiento bienestar
- *Procedimiento subsidios educativos
- *Formatos

REQUISITOS MECI 1000:2014

- *Componente Direccionamiento Estratégico
- *Componente Información y Comunicación
- *Componente Planes de Mejoramiento

REQUISITOS ISO 9001:2015

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
- 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
- 8.3.1 Generalidades
- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
- 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- 8.5.4 Preservación
- 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
- 8.5.6 Control de los cambios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas de no conformes