

 Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS ATENCIÓN SOCIAL	CÓDIGO: PM-AS-C05
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 30/Oct/2014

Objetivo del proceso: Definir políticas y estrategias para el diseño de programas y lineamientos en los servicios de salud y alimentación, actividades ocupacionales y programas de atención psicosocial para atender las necesidades de la población privada de la libertad	Dueño del proceso: Director de Atención y Tratamiento
	Objetivo Estratégico: P2 Desarrollar un sistema de información gerencial que oriente la toma de decisiones y la coordinación institucional C4 Garantizar los servicios de atención básica y rehabilitación de la población privada reclusa en el marco de los derechos humanos.

Alcance: Inicia con la formulación del plan de acción del proceso y finaliza con la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso en el nivel central. Aplica a todo tipo de directrices y estrategias que deben ser aplicadas en los servicios de salud, alimentación, actividades ocupacionales y atención psicosocial en todos los establecimientos de reclusión adscritos al INPEC
--

Proveedor	Entradas	Ciclo	Actividades	Salidas	Clientes
Interno: Proceso Planificación institucional Interno: Proceso Atención Social	Manual de Indicadores Manual Gestión del Riesgo Hoja de vida de indicadores vigencia anterior Mapa de riesgos vigencia anterior Informe de estadísticas del proceso Normograma del proceso	P	1. Establecer los lineamientos de operación del proceso <i>Responsable:</i> Director de Atención y Tratamiento	Hoja de vida de indicadores actualizada Mapa de riesgos actualizado Políticas de operación actualizadas	Interno: Proceso Atención Social, Proceso Planificación Institucional Interno: Proceso Atención Social Proceso Control Interno

<p>Interno: Proceso Atención Social</p> <hr/> <p>Interno: Proceso Planificación Institucional</p>	<p>Diagnóstico de acuerdo con las necesidades de los ERON y Población privada de la Libertad.</p> <hr/> <p>Plan estratégico</p>		<p>2. Establecer y socializar las políticas, estrategias, lineamientos, programas e indicadores del proceso de Atención social.</p> <p><i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento</i></p>	<p>Manual de programas, guías y procedimientos de Atención Social</p> <p>Comunicación oficial</p> <p>Registros de encuentros</p>	<p>Interno: Proceso Atención Social</p> <p>Proceso Tratamiento Penitenciario</p> <p>Proceso Seguridad Penitenciaria y Carcelaria</p>
<p>Interno: Proceso Gestión Financiera</p> <hr/> <p>Interno: Proceso Atención Social</p> <hr/> <p>Interno: ERON-Áreas de Atención y Tratamiento</p>	<p>Lineamientos para la elaboración del plan de necesidades del proceso</p> <hr/> <p>Mapa de riesgos actualizado Programas de Atención Social</p> <hr/> <p>Informe a nivel regional de las necesidades de los ERON</p>		<p>3. Elaborar el plan de necesidades del proceso para la vigencia.</p> <p><i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</i></p>	<p>Plan de necesidades del proceso</p> <hr/> <p>Necesidades de capacitación del proceso</p>	<p>Interno: Proceso Logística y Abastecimiento</p> <p>Interno: Gestión de Tecnología e información</p> <hr/> <p>Interno: Proceso Gestión de Talento Humano</p>
<p>Interno: Proceso Atención Social</p> <hr/> <p>Interno: Proceso Planificación Institucional</p>	<p>Plan de necesidades del proceso</p> <p>Resultados de la Evaluación del Plan de Acción de la Vigencia anterior</p> <hr/> <p>Informe revisión del SGI por la Dirección</p>		<p>4. Elaborar Plan de Acción del Proceso.</p> <p><i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</i></p>	<p>Plan de Acción del Proceso</p>	<p>Interno: Proceso Atención Social</p> <p>Proceso Planificación Institucional</p>
<p>Interno: ERON</p>	<p>Propuesta de Programas de atención social de los ERON</p>	<p>H</p>	<p>5. Aprobar los planes de trabajo de los programas de atención social</p>	<p>Plan de trabajo de programas de Atención Social aprobado</p>	<p>Interno: Proceso Atención Social</p> <p>Proceso</p>

			de los ERON. <i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento</i>	Aplicativo SISIPPEC WEB actualizado	Direcciones Regionales ERON
Interno: Proceso Atención Social Dirección Regional y ERON	Plan de Necesidades del proceso		6. Designar los recursos financieros a los ERON para la ejecución de la prestación de los servicios y programas de atención social a cargo del INPEC. <i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento</i>	Resoluciones de asignación presupuestal Comunicado oficial Lineamientos de ejecución del presupuesto	Interno: Direcciones Regional ERON Proceso de Gestión Financiera
Interno: Proceso Atención Social	Plan de trabajo de programas de Atención Social aprobado Aplicativo SISIPPEC WEB actualizado		7. Revisar informes consolidado de ejecución de programas por Regional. <i>Responsable:</i> <i>Subdirector de Atención Psicosocial,</i> <i>Subdirector de Educación,</i> <i>Subdirector de Salud y</i> <i>Subdirector de Actividades Productivas</i>	Informe de avances de ejecución de programas de atención social.	Interno: Proceso Atención Social
Interno: Proceso de Atención Social	Informe de avances consolidado de programa Cronograma de visitas		8. Realizar visitas de seguimiento, control y asesoría, a las Direcciones Regionales y a los ERON de	Actas de reunión y Registro fotográfico Guía de visita	Externo: Proceso Atención Social Direcciones Regionales ERON

	Reportes de los Módulos del Sistema de Información		<p>acuerdo a los avances presentados de ejecución de los programas de Atención Social.</p> <p>Responsable: Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</p>	Informe de visita	
Interno: Proceso Planificación Institucional	Procedimiento Control del Servicio no Conforme		<p>9. Identificar y reportar Servicio No Conforme.</p> <p>Responsable: Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</p>	Registro de Servicio no Conforme	Interno: Proceso Atención Social
Interno: Proceso Atención Social	<p>Estrategias, Lineamientos, Programas e indicadores del servicio.</p> <hr/> <p>Informes de visitas</p> <hr/> <p>Retroalimentación a los ERON y Direcciones Regionales de la ejecución de los programas de Atención Social</p>	V	<p>10. Evaluar las estrategias, lineamientos y programas</p> <p>Responsable: Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</p>	Informe de evaluación de estrategias, lineamientos programas	<p>Proceso Atención Social</p> <p>Direcciones Regionales ERON</p>
Interno: Proceso Atención Social	Documentación del proceso (Caracterizaciones y procedimientos)		<p>11. Realizar autoevaluación del control del proceso</p> <p>Responsable: Director de Atención y</p>	Registros de la autoevaluación del control	Interno: Atención Social
Interno: Proceso Control Interno	Método de Autoevaluación del control				Interno: Proceso Control Interno

	Cronograma de autoevaluación del Control		<i>Tratamiento y Subdirectores</i>		
Interno: Proceso Atención Social	Hoja de vida de indicadores		12. Autoevaluar y analizar el desempeño del Proceso. <i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</i>	Informe de evaluación de desempeño del proceso	Interno: Proceso de Planificación Institucional <hr/> Interno: Proceso Atención Social
Interno: Proceso de Control Interno <hr/> Interno: Proceso Atención Social <hr/> Interno: Proceso de Planificación Institucional	Informes de Auditorías Internas y Externas <hr/> Acta de Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno <hr/> Informe de seguimiento del desempeño del proceso <hr/> Registro de autoevaluación del control del proceso <hr/> Registro de Servicio no Conforme <hr/> Acta Revisión por la Dirección <hr/> Informe de seguimiento de Planes del Proceso	A	13. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso. <i>Responsable:</i> <i>Director de Atención y Tratamiento y Subdirectores</i>	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Interno: Proceso Atención Social <hr/> Interno: Proceso de Planificación Institucional Proceso Control Interno

	Procedimiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora				
--	---	--	--	--	--

Requisitos Generales	Recursos
<p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normograma Proceso Atención Social <p>NTC GP 1000:</p> <p>5.2 Enfoque al Cliente</p> <p>7.2.3 Comunicación con el cliente</p> <p>7.5 Producción y/o prestación del servicio</p> <p>8.4 Análisis de datos</p> <p>8.5.1 Mejora continua</p> <p>8.5.2 Acción correctiva</p> <p>8.5.3 Acción preventiva</p> <p>MECI 2014:</p> <p>Componente Direccionamiento Estratégico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Gestión <p>Componente Administración del Riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del Riesgo • Análisis y Valoración del Riesgo 	<p>Humanos:</p> <p>Profesionales en la rama de la Salud y ciencias sociales, funcionarios del nivel técnicos y asistencial.</p> <p>Físicos:</p> <p>Infraestructura y mobiliario</p> <p>Tecnológicos:</p> <p>Hardware y Software</p> <p>Materiales:</p> <p>Equipos de oficina y papelería</p> <p>Otros:</p> <p>Presupuesto asignado para la vigencia</p>

Indicadores de Gestión	Riesgos
• Indicadores de Gestión	• Matriz de Riesgos del Proceso

Anexos

Políticas de Operación		
	Actividad	Política
Generales	Todas las actividades relacionadas con programas de atención social deben ser	

	<p>registradas en SISIPPEC WEB en el módulo respectivo.</p> <hr/> <p>Se realizará de manera periódica (mensual) reunión de carácter ejecutivo por cada Subdirección con sus coordinadores de grupo para realizar seguimiento y control de los programas.</p> <hr/> <p>Con base en los resultados de la anterior reunión, se realizarán de manera periódica (trimestral) reunión de carácter ejecutivo entre las Subdirecciones y la Dirección de Atención y Tratamiento, para realizar seguimiento y control de las actividades del proceso.</p>	
Específicas:	<p>5. Aprobar los planes de trabajo de los servicios y programas de atención social de los Establecimientos.</p>	<p>Se debe solicitar ajustar como mínimo anualmente (Diciembre) los planes ocupacionales y efectuar la planeación de los programas psicosociales en el aplicativo SISIPPEC por parte de cada ERON lo cual debe ser aprobados por la Regional para ser parametrizado por los funcionarios competentes de las Subdirecciones en el caso de los planes ocupacionales</p>
	<p>7. Revisar informes consolidado de ejecución de programas por Regional</p>	<p>Se debe realizar seguimiento a la ejecución de los programas a través del aplicativo SISIPPEC, de los informes presentados por la regional y del presupuesto asignado, teniendo en cuenta los lineamientos que al respecto son impartidos por la Dirección de Atención y Tratamiento.</p>
	<p>8. Realizar visitas de seguimiento, control y asesoría, a las Direcciones Regionales y a los ERON de acuerdo a los avances presentados de ejecución de los programas de Atención Social</p>	<p>En función de los servicios y de la capacidad operativa del proceso, se podrá contar con personal externo, que cumpla con las competencias necesarias, para realizar las visitas de seguimiento, verificación y acompañamiento, siempre que la norma lo permita.</p>

	10. Evaluar las estrategias, lineamientos, programas e indicadores del proceso	<p>Esta actividad se realizará con la participación de la Dirección, Subdirecciones y Coordinaciones de grupo</p> <hr/> <p>La periodicidad de esta actividad será anual en el mes de octubre evaluando la vigencia en proceso</p>
--	--	---

Puntos de control					
Criterio/ Actividad	¿Qué Controlar?	¿Cuándo es oportuno ejecutar el control?	¿Cómo se debe aplicar o ejecutar el control?	¿Quién es el responsable de ejecutar el control?	¿Cuál es el registro o evidencia de la aplicación del control?
Actividad 2. Establecer y socializar las políticas, estrategias, lineamientos, los programas e indicadores del proceso Atención social.	Asegurar que las políticas, estrategias, lineamientos, programas e indicadores son conocidos en todos los niveles	Cuando se emita una estrategia, lineamiento o programa.	Recibir y revisar los registros de socialización consolidados por parte de las Direcciones Regionales	Subdirecciones de la Dirección de Atención y Tratamiento y Grupos	Comunicado físico o digital a la Regional
Actividad 6. Designar recursos financieros a los ERON para la ejecución de la prestación de los servicios y programas de atención social.	Verificar la ejecución presupuestal adecuada asignada para los programas de atención psicosocial	Trimestral	Revisión de los informes consolidados de seguimiento a la ejecución presupuestal (formato Excel) presentados por la Regional	Coordinador de grupo	Informe consolidado de seguimiento a la ejecución presupuestal de la Regional
Actividad 7. Revisar informes consolidado de ejecución de	Verificar la prestación del servicio de alimentación	Mensual	Seguimiento técnico: Revisión de actas del comité de seguimiento servicio de	Subdirección de atención en salud - Grupo de alimentación	Comunicado oficial al comité de seguimiento servicio de alimentación (COSAL)

programas por Regional.			alimentación (COSAL)		
Actividad 7. Revisar informes consolidado de ejecución de programas por Regional.	Verificar la prestación del servicio de salud	Mensual	Seguimiento diario a la prestación de los servicios de salud a través del consolidado elaborado por la Regional	Subdirección de atención en salud - Grupo de servicio en salud	Informe mensual de prestación de servicio de salud dirigido a la Dirección de atención social, EPS y entes de control
Actividad 7. Revisar informes consolidado de ejecución de programas por Regional.	Ejecución de la planeación de programas psicosociales	Trimestral	Revisando el seguimiento a los programas realizado por las regionales en el aplicativo SISIEPC	Coordinadores de grupos y responsable de los programas	El reporte del aplicativo SISIEPC
Actividad 7. Revisar informes consolidado de ejecución de programas por Regional.	Verificar la plena identidad del interno para la atención en salud	Diario	Revisión del aplicativo diligenciado previamente por el ERON y en caso de ser necesario, solicitar apoyo al grupo de policía judicial INPEC	Subdirección de atención en salud - Grupo de aseguramiento en salud	Afiliación del interno en caso de plena identidad o glosa de la afiliación al SGSSS y comunicado al proceso de Gestión Judicial del Interno en caso de error en la plena identidad

Lista de Versiones

Versión	Fecha de Emisión	Motivo de la Modificación	Modificaciones
1	30/Oct/2014		

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Héctor Hernan Nombre: Guañarita Figueroa Cargo: Profesional Fecha: 30/Oct/2014</p>	<p>Juan Manuel Nombre: Riaño Vargas Jefe Oficina Cargo: Asesora de Planeación Fecha: 30/Oct/2014</p>	<p>Roselín Nombre: Martínez Rosales Director de Cargo: Atención y Tratamiento Fecha: 30/Oct/2014</p>