

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023



## MANUAL DEL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL


	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

## CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO	Líder de Proceso Secretario de despacho	ANDRÉS SANTIAGO VALENCIA HINCAPIÉ Representante de la Alta Dirección

## CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS


VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Adopción del Procedimiento		12	2009	CARLOS ENRIQUE BERMUDEZ
2.0	Creación Manual de Proceso	11	04	2023	FUNDACIÓN PACÍFICO ATLÁNTICO

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>1. OBJETIVO DEL MANUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE DEL MANUAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>6</b>
<b>4. RESPONSABLE .....</b>	<b>8</b>
<b>5. DEFINICIONES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. CADENA DE VALOR PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL .....</b>	<b>8</b>
<b>7. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL .....</b>	<b>9</b>
<b>7.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL .....</b>	<b>9</b>
<b>7.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL .....</b>	<b>9</b>
<b>7.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL .....</b>	<b>10</b>

**Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión Salud y Protección Social..... 9**

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

## INTRODUCCIÓN

Parte fundamental del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es la identificación de forma detallada y clara el “saber hacer” propio de cada entidad, de forma que se cuente con información precisa y objetiva sobre la forma establecida de adelantar o ejecutar las distintas acciones necesarias para la prestación de servicios y generación de bienes que hacen tangible la misión institucional, el conocer lo que debe hacer un entidad y como lo debe hacer, permite un buen funcionamiento de las organizaciones y las buenas prácticas de administración como lo es la aplicación del ciclo de calidad que comprende acciones de planeación, ejecución, verificación y retroalimentación en cada punto de acción de su cadena de valor, facilita el mejoramiento continuo.

La Administración Municipal de Cartago Valle, al reconocer esta necesidad dispone del presente Manual de Procesos, como mecanismo de consulta permanente por parte de todos sus funcionarios y contratistas, permitiéndoles una mejor ejecución de sus responsabilidades y promoviendo un mayor compromiso institucional al hacer transparente su estándar de operación.

Este documento describe en forma clara y sencilla como está conformado organizacionalmente el proceso **GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL** dentro del esquema del Mapa de Macroprocesos de la Administración Municipal, los subprocesos que lo conforman y detalla las respectivas actividades generales al interior de cada dependencia que constituye dicho proceso, evidenciando su interés de mantener una organización de calidad, enfocada hacia la satisfacción de los requisitos de los clientes internos (funcionarios, contratistas, representantes) y los clientes externos (ciudadanía, entes de control y entidades gubernamentales) y el mejoramiento continuo de sus procedimientos.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

## 1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual de Procesos es definir de forma teórica y gráfica el despliegue del proceso **GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL** sus respectivos subprocesos (según corresponda), del nivel Misional de la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca; con el fin de establecer un método estándar de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y objetivos institucionales.

## 2. ALCANCE DEL MANUAL

Inicia con la descripción del marco general del proceso **GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL**, que actualmente se desarrolla en la Administración Municipal de Cartago Valle del Cauca, hasta la identificación de sus correspondientes actividades principales bajo el modelo de mejora continua en calidad.

## 3. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Procesos, obedece a la implementación de los lineamientos establecidos por la guía de operación para las diferentes actividades de la Administración Municipal, que permite establecer el desarrollo de la gestión pública colectiva e individual, bajo estándares de cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales; haciendo uso de un lenguaje práctico y común para todos los servidores públicos, con orientación al logro de resultados y con enfoque en el óptimo aprovechamiento de los recursos bajo un modelo de mejora continua y del ciclo de administración de calidad de planear-hacer-verificar-actuar.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

#### 4. MARCO LEGAL

**LEY 1753 DE 2015:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.


**ARTÍCULO 133. Integración de Sistemas de Gestión.** Intégrense en un solo Sistema de Gestión, los Sistemas de Gestión de la Calidad de qué trata la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley 489 de 1998. El Sistema de Gestión deberá articularse con los Sistemas Nacional e Institucional de Control Interno consagrado en la Ley 87 de 1993 y en los artículos 27 al 29 de la Ley 489 de 1998, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de control al interior de los organismos y entidades del Estado.

**DECRETO 1083 DE 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

**DECRETO 1499 DE 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

#### 5. DEFINICIONES

- **Adulto Mayor:** Toda persona mayor de 60 años.
- **BDUA:** Es la base que contiene la información de los afiliados plenamente identificados, de los distintos regímenes del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- **Cadena de valor:** Es la relación lógica y secuencial entre insumos (recursos materiales, humanos, físicos), actividades (proceso de transformación), productos (objetivos específicos), resultados (objetivo general).
- **COPACOS:** Comité de Participación Comunitaria en Salud.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

- **COVECOM:** Son espacios formales para el encuentro de representantes e integrantes de las Redes de Vigilancia en Salud Pública con enfoque Comunitario.
- **CTSSS:** Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud.
- **EPS:** Entidades Promotoras de Salud.
- **Gestión por procesos:** Se trata de una forma de **planificar, organizar y dirigir los procesos** que integran las funciones de la entidad pública, la gestión por procesos constituye uno de los 8 principios de la gestión de la calidad y, por lo tanto, su importancia radica en que los resultados se alcanzan con más eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Grupos de Valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Modelo integrado de planeación y gestión (MIPG):** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **PCD Población con Discapacidad:** Personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.
- **Proceso:** Se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión. Los procesos son fundamentales para que los servidores hagan uso de los recursos públicos y los conviertan en bienes y servicios que entregan a los ciudadanos.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y</b> <b>PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

- **Régimen Contributivo:** El régimen contributivo es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.
- **Régimen Subsidiado:** El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.
- **SISPRO:** Sistema Integral de Información de la Protección Social.
- **Subprocesos:** Es una opción de agrupar los pasos relacionados lógicamente dentro de un proceso padre.

## 6. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Secretario de Despacho, de gestionar las actividades propuestas en este Manual de proceso, para el logro de los objetivos trazados.

## 7. CADENA DE VALOR PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL

La Cadena de Valor es un instrumento metodológico gráfico que permite identificar de manera general los componentes del proceso y su correspondiente actualización en caso de ser considerado necesario bajo los estándares de mejora continua de calidad.



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

**Tabla 1. Cadena de Valor Proceso Gestión Salud y Protección Social.**

CADENA DE VALOR DEL PROCESO		
PROCESO	SUBPROCESOS	ACTIVIDADES GENERALES DEL SUBPROCESO
<b>GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	SALUD PÚBLICA	Vigilancia en salud.
		Planeación en Salud Pública.
		Inspección, vigilancia y control en salud pública.
	PROTECCIÓN SOCIAL	Atención a población vulnerable.
		SAC
		Participación en salud.
	ASEGURAMIENTO EN SALUD	Acceso al servicio en salud.
		Inspección, vigilancia y control.
	PLANEACIÓN EN SALUD	Planeación estratégica en salud.

*Fuente: Elaboración propia.*


## **8. DESPLIEGUE DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

### **8.1 OBJETIVO DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

Dirigir y coordinar la implementación de políticas del sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud, garantizando el uso correcto de los recursos, para el mejoramiento de las condiciones de vida y la salud en las diferentes etapas del ciclo vital del ser humano, en el municipio de Cartago Valle del Cauca.

### **8.2 ALCANCE DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL**

Inicia con la evaluación de las condiciones del Sistema de Salud en el Municipio de Cartago y finaliza con la implementación de programas y proyectos del sector salud y del SGSSS, de manera armonizada con las disposiciones del orden nacional.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

### 8.3 CARACTERIZACION DEL PROCESO GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL

La caracterización del proceso es una representación de la aplicación del modelo de calidad basado en la mejora continua de Planear, Hacer, Verificar y Actuar; que permite identificar cuáles de las actividades definidas como principales se ubican en cada una de las fases que describe el ciclo.

A partir del siguiente cuadro se podrá identificar su definición, así:

COPIA CONTROLADA

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y</b> <b>PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	GESTION SALUD Y PROTECCION SOCIAL
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Secretario de Despacho
<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional

PLANEAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Ministerio de salud y protección social	Normatividad vigente	Salud Y Protección Social - Asesoría Jurídica	Conceptos, resoluciones	Alcaldía municipal de Cartago	X	
						Población vulnerable de Cartago		X
	X	Ministerio de salud y protección social	Normatividad vigente	Vigilancia En Salud Pública - Planeación En Salud	Planes, Programas y Proyectos de Salud, Plan de acción	Alcaldía municipal de Cartago	X	
						Población vulnerable de Cartago		X

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

HACER								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
	X	Entidades públicas y privadas	Petición, queja, reclamo, felicitación	SAC	Respuesta, atención y/o solución a la petición, queja, reclamo o felicitación	Entidades públicas y privadas	X	
	X	Personas en condición de vulnerabilidad				Personas en condición de vulnerabilidad	X	
X		Alcaldía Municipal de Cartago / Secretaría de Salud y Protección Social	Requerimiento de la dependencia		Atención al requerimiento de la dependencia	Alcaldía Municipal de Cartago / Secretaría de Salud y Protección Social		X
	X	Población en condición de vulnerabilidad / Adultos Mayores	Petición, queja, reclamo, felicitación		Respuesta, atención y/o solución a la petición, queja, reclamo o felicitación	Población en condición de vulnerabilidad / Adultos Mayores		X

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

	X	Ministerio de Salud y Protección Social	Normatividad vigente	Participación en salud - Comités	Actas, listado de asistencia, Evidencia fotográfica, Actos administrativos	Entidades Públicas y Privadas, EPS, IPS, Organizaciones Sociales y Comunitarias, Asociaciones de Usuarios, Veedurías ciudadanas, Entes de control, ciudadanía en general.		X
X		Secretaría de Salud y Protección social de Cartago	Plan de acción vigente			Alcaldía municipal de Cartago, Secretaría de Salud y Protección Social	X	
	X	Ministerio de Salud y Protección Social	Lineamientos, circulares, resoluciones, protocolos	Vigilancia En Salud Pública - PAI	Lineamientos, circulares, resoluciones, protocolos	Ministerio de Salud y Protección Social		X

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

	X	Instituto Nacional de Salud / Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca / Alcaldía Municipal de Cartago / Secretaria de Salud y Protección Social de Cartago	Lineamientos, circulares, resoluciones, protocolos		PAI	Instituto Nacional de Salud / Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca / Alcaldía Municipal de Cartago / Secretaria de Salud y Protección Social de Cartago		X
	X	Población Infantil, gestantes, adultos mayores, población en general	Solicitud PAI		Vacunación efectiva	Población Infantil, gestantes, adultos mayores, población en general		X

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

	X	Comunidad en General	Petición, queja, reclamo, solicitudes		Respuesta, atención y/o solución a la petición, queja, reclamo			X
	X	Entidades Públicas, Gobierno Nacional, Ministerios	Normatividad vigente	Planeación Estratégica En Salud -Administración Financiera	Reportes de seguimiento y ejecución de recursos en SISPRO	Entidades Públicas, Gobierno Nacional, Ministerios		X
X		Alcaldía municipal de Cartago	Plan de desarrollo, plan de acción, presupuesto de la entidad			Alcaldía municipal de Cartago	X	
	X	DNP, Gobierno Nacional, Ministerio De Salud	Normatividad vigente	Planeación Estratégica En Salud - Proyectos	Proyectos de inversión presentados y aprobados	Comunidad en General		X
X		Secretaría de Salud y Protección Social						
X		Secretaría de Salud y Protección Social	Lineamientos, información de interés general	Planeación Estratégica En Salud - Comunicaciones	Folletos, videos, publicaciones en redes sociales	Comunidad en General		X



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

X		Gestión de Aseguramiento	base de datos del BDUA	Acceso a los servicios de salud	Base de datos-archivos	Procesos de Gestión de la Secretaría de Salud: Misionales, Servidores Públicos.	X	
---	--	--------------------------	------------------------	---------------------------------	------------------------	---	---	--

VERIFICAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
X		Secretaría de Salud y Protección Social	Informes, formatos, expedientes	Salud y Protección Social - Calidad y Gestión documental	Documentos generados	Secretaría de Salud y Protección Social, Alcaldía municipal de Cartago	X	
	X	SUPER SALUD	Criterios de auditoria	Inspección, vigilancia y control - Auditorias	Informe de auditoria	Secretaria de salud departamental SUPER SALUD		x

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

ACTUAR								
TIPO DE PROVEEDOR		PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDAS	USUARIO	TIPO DE USUARIO	
INTERNO	EXTERNO						INTERNO	EXTERNO
X		Secretaría de Salud y Protección Social	Informes, ejecución presupuestal, registros fotográficos	Participación en salud - Rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas	Entidades públicas y privadas		X
						Población interesada		X
						Alcaldía municipal de Cartago	X	
	X	SUPER SALUD Registro especial prestadores de servicios de salud	Solicitud	Inspección, vigilancia y control - IV prestadores de servicios de salud	informe actividad IV	SUPER SALUD IVC Departamental		X

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MMSH-SP-M01
	<b>MANUAL PROCESO GESTIÓN SALUD Y PROTECCION SOCIAL</b>	VERSION: 2
		Fecha Aprobación: 11/04/2023

ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO		
Normatividad	Riesgos identificados / Controles existentes	
Ver Normograma	Ver Mapa de riesgo por proceso y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
RECURSOS DEL PROCESO		
Humanos	Físicos, Técnicos y Tecnológicos	Documentos
Secretario de Despacho, Asesor, Líder de Programa, Profesionales, Contratistas, Técnicos y Auxiliares.	Condiciones ergonómicas para el trabajo del personal Área física con las condiciones apropiadas para el desarrollo de las actividades (iluminación y aireación.) Software básico (Microsoft Office) para la operación del proceso Software especializado relacionado al proceso y necesario para la operación del proceso Internet-Intranet SGDE Plataformas de trabajo en línea, necesarias para la operación del proceso y la consulta en tiempo real. Aplicaciones Hardware, (Computadores, impresoras, etc....) Medios de Comunicación (líneas telefónicas) Insumos y elementos de papelería y útiles de escritorio	Ver Listado Maestro de Documentos / Ver Tabla de Retención Documental
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES		
Indicadores de gestión	Ver Tablero de indicadores del proceso	

**Fuente: Elaboración propia.**