ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

F-CIR-004

CIRCULAR Nº 033 23 NOV 2016

PARA: Subsecretario, Directora Territorial, Directora Poblacional, Directora de Gestión Corporativa, Directora de Análisis y Diseño Estratégico, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Jefe de Control Interno y Jefe Oficina de Asuntos Disciplinarios.

DE: Secretaria Distrital de Integración Social

ASUNTO: Actualización del Manual del Sistema Integrado de Gestión

Las nuevas directrices del SIG que deben ser conocidas e implementadas a partir de la fecha por sus equipos de trabajo, en aquellas acciones que involucren a su dependencia como instancia responsable, son las siguientes:

a) Riesgos del proceso de Prestación de los Servicios Sociales – Acceso a la Justicia Familiar a través de las Comisarias de Familia.

1. RPSS23-01. Que las personas no suministren los datos suficientes para ingresarlos a la solicitud. (Nuevo riesgo). 2. RPSS23-02. Que se retrasen los diferentes procesos de la atención. (Nuevo riesgo). 3. RPSS23-03. Que se afecte la seguridad y salud del talento humano de las Comisarias de Familia. . (Nuevo riesgo). 4. RPSS23-04. Que se oriente inadecuadamente a las personas que solicitan servicio en las Comisarias de Familia. (Nuevo riesgo). 5. RPSS23-05. Que se presenten retrasos en la atención y respuestas a solicitudes de los ciudadanos. (Nuevo riesgo)	**Aprobó** Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 77507 del 15/11/2016

b) Riesgos del proceso de Prestación de los Servicios Sociales – Servicio de desarrollo de capacidades y potencialidades en centros noche.

6. RPSS28-01. Interrupción del servicio. (Nuevo riesgo). 7. RPSS28-02. Incumplimiento de los anexos técnicos. (Nuevo riesgo). 8. RPSS28-03. Inexactitudes en la información que contiene la ficha SIRBE. (Nuevo riesgo). 9. RPSS28-04. Entrega de servicios sociales a personas cuya vulnerabilidad no sea tan alta o que hayan superado dichas condiciones. (Nuevo riesgo). 10. RPSS28-05. Talento humano que no cumpla con el perfil establecido por los estándares de calidad para la óptima prestación del servicio. (Nuevo riesgo).	**Aprobó** Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 77787 del 16/11/2016

c) Riesgos del proceso de Prestación de los Servicios Sociales – Servicio de desarrollo de capacidades y oportunidades en centros de protección social.

11. RPSS17-04. Reprocesos en los lineamientos establecidos. (Nuevo riesgo). 12. RPSS17-05. Incumplimiento de los procedimientos y documentos oficiales de la Entidad y del servicio. (Nuevo riesgo). 13. RPSS17-06. Déficit presupuestal. (Nuevo riesgo). 14. RPSS17-07. Entrega de servicios sociales a personas cuya vulnerabilidad no sea tan alta o que hayan superado dichas condiciones. (Nuevo riesgo). 15. RPSS17-08. Talento humano que no cumpla con el perfil establecido por los	**Aprobó** Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 77787 del 16/11/2016

estándares de calidad para la óptima prestación del servicio. (Nuevo riesgo).	

Así mismo, se informa que las siguientes directrices deben dejarse de aplicar, y retirarse de todos los puestos de trabajo de cada una de las dependencias, ya que han sido declaradas obsoletas por las instancias competentes:

d) Riesgos del proceso de Prestación de los Servicios Sociales – Servicio de desarrollo de capacidades y oportunidades en centros de protección social.

	Derogó
16. RPSS17-01. No implementación de estándares técnicos de calidad en las instituciones que prestan atención integral a personas mayores. 17. RPSS17-02. Ingreso al servicio de personas mayores que no cumplen con los criterios de ingreso (cupos por emergencia). 18. RPSS17-03. Aumento de re-ingresos de personas mayores al servicio.	Directora Territorial en condición de Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 77787 del 16/11/2016

Las directrices expedidas mediante la presente circular harán parte del manual del SIG y deben tenerse en cuenta en los ejercicios de inducción y reinducción ordenados por el instructivo I-TH-PR-006 del Proceso de Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.

María Consuelo Araújo Castro
Secretaria Distrital de Integración Social

Elaboró: Viviana Lucia Mendoza, Gestora DADE para el SIG
Revisó **Sandra Milena León, Coordinadora Gestores DADE para el SIG**
Alexandra Rivera Pardo, Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización
Aprobó: **Liliana Pulido Villamil, Directora de Análisis y Diseño Estratégico**

Anexo: 3 mapas de riesgos

033 23 NOV 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACION DE RIESGOS

FORMATO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS INT 84489 - 31/12/2015

CÓDIGO:	F-MC-AR-001
VERSION:	2
FECHA:	31/12/2015
PÁGINA:	1 de 2

(1) Nombre del proceso: Prestación de los Servicios Sociales

(2) Objetivo del proceso: Prestar servicios sociales con estándares de calidad, que contribuyan progresivamente al mejoramiento de calidad de vida de las personas, mediante la prevención de vulneración de derechos, la promoción y restitución de los mismos como instrumento de la implementación de las políticas sociales

(3) Servicio social (si aplica)	(4) Código N°	(5) FACTORES DE RIESGOS		(8) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				(13) CIRCULAR OFICIALIZACIÓN				(14) CIRCULAR REVALORACIÓN					(15) CLASIFICACIÓN	(16) CALIFICACIÓN				(20) EVALUACIÓN DEL RIESGO	(21) VALORACIÓN								(30) EVALUACIÓN DEL RIESGO
																								CONTROLES								
		(6) Causa: (Factores Internos y Externos, Agente Generador)	(7) Origen	(9) Riesgo	(10) Descripción	(11) Efectos o Consecuencias	(12) Riesgo de Corrupción	N°	Día	Mes	Año	Decisión	N°	Día	Mes	Año		(17) Probabilidad de Ocurrencia		(18) Impacto		(19) Calificación Inicial		(22) Existen	(23) Descripción	(24) Naturaleza	(25) Documentados	(26) Clase	(27) Se aplican	(28) Efectividad	(29) Calificación final	
ACCESO A LA JUSTICIA FAMILIAR A TRAVÉS DE LAS COMISARIAS DE FAMILIA	RPSS23-01	1. Las personas que se atienden, pueden llegar a alterar la veracidad de la información para su propio beneficio.	Externo	Que las personas no suministren los datos suficientes para ingresarlos a la solicitud.	Cuando el usuario(a) reporta su caso no cuenta con la información completa de su mismo o del citado, o no reporta los hechos con total veracidad.	*Mala referenciación del caso. *Desiciones erradas en la Comisaría de Familia *Demoras en la atención.	NO										Operativo	Posible	3	Moderado	3	9		Existe	1. Se cuenta con la ruta de atención interna de Comisarias de Familia, en el cual se especifica la atención que se adelantará en la recepción de la denuncia. 2. Implementar el primer y segundo nivel de recepción, de acuerdo a la ruta de atención interna en Comisaría de Familia.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
		2. Los servidores y contratistas que atienden la recepción (nivel 1 de atención) no orientan al usuario en debida forma, sobre la situación reportada.	Interno																					Existe	3. Realizar procesos de inducción y reinducción.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica			
	RPSS23-02	1. El sistema de información SIRBE no suministra con oportunidad y calidad la información requerida (actuaciones) y la conexión falla constantemente. 2. Recursos tecnológicos obsoletos (hardware). 3. Falta de mantenimiento a las instalaciones.	Interno	Que se retrasen los diferentes procesos de la atención	La interrupción en la disponibilidad de datos, genera retrasos en la respuesta oportuna a las personas y ciudadanía.	*Dificultades en la atención y demora en los tiempos de respuesta. *Falta de seguimiento oportuno a los casos (visitas, llamadas). *Molestia de las personas.	NO										Estratégico	Posible	3	Moderado	3	9		Existe	1. Gestionar ante la Subdirección de Investigación e Información la actualización de los equipos. 2. Realizar un diagnóstico trimestral de las fallas de conectividad y reportarlas a la Subdirección de Investigación e Información.	Preventivo	Documentado	Manual	No se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
		4. Sobrecarga laboral.	Interno																					Existe	3. Implementar la ruta de atención interna de Comisarias de Familia. 4. Implementar el estandar especifico del servicio de acceso a la justicia familiar a través de Comisarias de Familia.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica			
	RPSS23-03	1. Falta de mecanismos de protección en seguridad y salud para el talento humano de las Comisarias de Familia.	Externo	Que se afecte la seguridad y salud del talento humano de las Comisarias de Familia.	Posibles afectaciones del síndrome de Bournout al talento humano de las Comisarias de Familia	*Se pueden generar accidentes, incidentes, enfermedades laborales y mentales. *Disminucion en la calidad de la atención.	NO										Ambiental y de Salud Ocupacional	Probable	4	Moderado	3	12		No existe	1. Gestionar ante la entidad competente la designación de policiales de los cuadrantes para la custodia de las Comisarias de Familia.	Preventivo	Sin documentar	Manual	No se aplica	Disminución de probabilidad	9	
		2. Ausencia de planes de preservación de la salud mental de los servidores (as) y contratistas de las Comisarias de Familia.	Interno																					No existe	2. Gestionar ante la Subdirección de gestión y desarrollo del talento humano la formulación e implementación de los planes de preservación de la salud mental.	Preventivo	Sin documentar	Manual	No se aplica			
	RPSS23-04	1. Falta de conocimiento de las competencias de las Comisarias de Familia y de la ruta interna de atención.	Interno	Que se oriente inadecuadamente a las personas que solicitan servicio en las Comisarias de Familia	No brindar atención clara y oportuna sobre los mecanismos judiciales de los cuales puede hacer uso la persona de acuerdo a su solicitud.	*Atención inoportuna	NO										Operativo	Posible	3	Menor	2	6		Existe	1.Realizar procesos de inducción y reinducción.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de probabilidad	4	
	RPSS23-05	1. Cierre de Casa de Justicia	Externo	Que se presenten retrasos en la atención y respuestas a solicitudes de los ciudadanos	Interrupción en la atención de casos de los usuarios, mientras se ubica otro equipamiento y se entera la ciudadanía de su ubicación.	*Atención inoportuna *Retrasos en la solución de casos	NO										Operativo	Probable	4	Moderado	3	12		Existe	1. Se suscribio el Convenio 2533 de 26 junio de 2007, prorrogable automaticamente cada cinco (5) años entre la Secretaria Distrital de Gobierno, Secretaria Distrital de Integración Social y el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá; el cual tiene como objeto definir las condiciones de participación de la Secretaria Distrital de Integración Social en las Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana a traves de las Comisarias de Familia.	Correctivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto	8	
		2. Devolución de las oficinas de la Alcaldía Local	Externo																					Existe	2. Gestionar acuerdos ante la Secretaria Distrital de Gobierno, para garantizar la presencia de las Comisarias de Familia en las diferentes localidades de Bogotá, mientras se da apertura de Casas de Justicia.	Correctivo	Documentado	Manual	Se aplica			

033 23 NOV 2016

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: MEJORA CONTINUA
PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

FORMATO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

CÓDIGO:	F-MC-AR-001
VERSIÓN:	2
FECHA:	31/12/2015
PÁGINA:	1 de 2

(3) Nombre del proceso: Prestación de los Servicios Sociales

(2) Objetivo del proceso: Prestar servicios sociales con estándares de calidad, que contribuyen progresivamente al mejoramiento de calidad de vida de las personas, mediante la prevención de vulneración de derechos, la promoción y restitución de los mismos como instrumento de la implementación de las políticas sociales.

(3) Servicio social (si aplica)	(4) Código N°	(5) FACTORES DE RIESGOS		(8) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				(13) CIRCULAR OFICIALIZACIÓN	(14) CIRCULAR REVALORACIÓN		(15) CLASIFICACIÓN	(16) CALIFICACIÓN				(20) EVALUACIÓN DEL RIESGO	(21) VALORACIÓN								(28) EVALUACIÓN DEL RIESGO
		(6) Causa: (Factores Internos y Externos, Agente Generador)	(7) Origen	(9) Riesgo	(10) Descripción	(11) Efectos o Consecuencias	(12) Riesgo de Corrupción		Decisión			(17) Probabilidad de Ocurrencia		(18) Impacto		(19) Calificación Inicial		CONTROLES								
																		(22) Existe	(23) Descripción	(24) Naturaleza	(25) Documentado	(26) Clase	(27) Se aplican	(28) Efectividad	(29) Calificación final	
DESARROLLO DE CAPACIDADES Y POTENCIALIDADES EN CENTROS NOCHE	RPSS26-01	1. Debido a que es un servicio que se opera mediante la suscripción de convenios de asociación.	Externo	Interrupción del servicio	Hace referencia a que una vez finalizados los convenios es necesario iniciar un proceso precontractual en el que los tiempos pueden dilatarse en tanto existan procesos o procedimientos que no dependen de la Subdirección para la Vejez generando la suspensión temporal del servicio.	* Disminuye el impacto social en el cumplimiento del objetivo planteado por el servicio.	NO					Estratégico	Probable	4	Moderado	3	12		Existe	1. Realizar seguimiento al proceso de contratación para el funcionamiento de los centros.	Preventivo	Sin documentar	Manual	No se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	
	RPSS26-02	1. Falta de seguimiento permanente durante la prestacion del servicio.	Interno	Incumplimiento de los anexos técnicos	Hace referencia a que durante la ejecucion del servicio existen situaciones relacionadas con el incumplimiento a los anexos técnicos establecidos especialmente en el cumplimiento de las obligaciones contractuales del recurso humano que se evidencian en los informes emitidos por el equipo de apoyo a la supervision. Incumplimientos que inciden en el oficimiento de un servicio de calidad en un 100%	* Suspensión temporal del servicio. * La prestación del servicio es deficiente.	NO					Financiero	Probable	4	Moderado	3	12		Existe	1. Realizar un plan de trabajo donde se identifican las actividades de seguimiento y reportar de manera oportuna las novedades que se presentan.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	
	RPSS26-03	1. Falta de capacitación para el diligenciamiento de la ficha SIRBE.	Interno	Inexactitudes en la información que contiene la ficha SIRBE.	Hace referencia a que los errores que se cometen al diligenciar las fichas SIRBE y en el registro misional se deban a la falta de capacitación y de conocimiento.	*Devolución de las fichas SIRBE. *Registros fuera del tiempo establecido. *No existe veracidad en las consultas y/o reportes del sistema misional SIRBE.	NO					Operativo	Probable	4	Moderado	3	12		Existe	1. Aplicar la crítica a la ficha SIRBE por el responsable del servicio. 2. Capacitaciones para el diligenciamiento de la ficha e ingreso al sistema.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	
	RPSS26-04	1. Falta de seguimiento permanente que permita validación de condiciones periódicamente.	Interno	Entrega de servicios sociales a personas cuya vulnerabilidad no sea tan alta o que hayan superado dichas condiciones.	Hace referencia a que en la identificación no se tenga total claridad en los criterios de ingreso y priorización y se permita el ingreso de personas cuya vulnerabilidad no sea alta.	* Entregar servicios sociales a personas que no requieren de manera prioritaria y a su vez dejar de atender otras cuya situación de vulnerabilidad sea más prioritaria	NO					Operativo	Probable	4	Mayor	4	16		Existe	1. Programar jornadas de seguimiento en cada unidad operativa que permita verificar condiciones para la permanencia de los participantes en los servicios.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	
	RPSS26-05	1. Inconsistencias en la documentación entregada en el proceso de estudio de equipos.	Interno	Talento humano que no cumple con el perfil establecido por los estándares de calidad para la óptima prestación del servicio	Hace referencia a que de acuerdo con los diferentes procesos y procedimientos que se deben implementar, los perfiles no se ajustan para llevar a cabo la operatividad de los servicios.	* Cumplimiento parcial de los compromisos BOG frente a la política pública social para el envejecimiento y la vejez.	NO					Operativo	Probable	4	Mayor	4	16		Existe	1. Aplicación de entrevistas y pruebas escritas para la selección de los equipos. 2. Monitoreo periódico a los convenios que contractualmente se vinculen para operar servicios sociales de la Subdirección.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	

	PROCESO: MEJORA CONTINUA PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: F-MC-AR-001 VERSIÓN: 2 FECHA: 31/12/2015 PÁGINA: 1 de 2

FORMATO: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS

(1) Nombre del proceso: Prestación de los Servicios Sociales

(2) Objetivo del proceso: Prestar servicios sociales con estándares de calidad, que contribuyan progresivamente al mejoramiento de calidad de vida de las personas mediante la prevención de vulneración de derechos, la promoción y restitución de los mismos como instrumento de la implementación de las políticas sociales.

(3) Servicio social (si aplica)	(4) Código nº	(5) FACTORES DE RIESGOS		(8) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				(13) CIRCULAR ORIENTACIÓN III				(14) CIRCULAR REVALORACIÓN					(15) CLASIFICACIÓN	(16) CALIFICACIÓN				(20) EVALUACIÓN DEL RIESGO	(21) VALORACIÓN								(28) EVALUACIÓN DEL RIESGO
		(6) Causa: (Factores Internos y Externos, Agente Generador)	(7) Origen	(9) Riesgo	(10) Descripción	(11) Efectos o Consecuencias	(12) Riesgo de Corrupción	nº	Día	Mes	Año	Declarado	nº	Día	Mes	Año		(17) Probabilidad de Ocurrencia	(18) Impacto	(19) Calificación Inicial			(22) Existen	(23) Descripción	(24) Naturaleza	CONTROLES (25) Documentados	(26) Clase	(27) Se aplicara	(28) Efectividad	(29) Calificación final	
DESARROLLO DE CAPACIDADES Y OPORTUNIDADES EN CENTROS DE PROTECCIÓN SOCIAL	RPSS17-04	1. Deficiente articulación para el adecuado seguimiento a los procesos que se encuentran en desarrollo en el servicio, producto del cambio de administración.	Interno	Reprocesos en los lineamientos establecidos	Hace referencia a que frente al cambio de administración, los avances realizados se pueden ver afectados ante las nuevas directrices que se impartan desconociendo el trabajo realizado	* No prestar un servicio integral para las personas mayores	NO									Estratégico	Posible	3	Moderado	3	9		Existe	1. Definir y oficializar los instructivos y protocolos para cualificar la prestación del Servicio, teniendo en cuenta el Modelo de Atención.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
	RPSS17-05	1. No existe conocimiento de los procedimientos y documentos oficiales en el marco del SIG	Interno	Incumplimiento de los procedimientos y documentos oficiales de la Entidad y del servicio.	Hace referencia a que debido al desconocimiento por parte del talento humano con relación a los procedimientos y documentos oficiales del servicio, se generen reprocesos.	* Errores en la operación y hallazgos por parte de entes de control.	NO									Operativo	Posible	3	Moderado	3	9		Existe	1. Ajustar los instructivos del servicio, los cuales se socializarán mediante diferentes medios de difusión y estrategias pedagógicas.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	4	
	RPSS17-06	1. Recorte presupuestal o bajo recaudo de estampilla Pro Adulto Mayor.	Externo	Déficit presupuestal	Hace referencia a la posibilidad que ante un recorte presupuestal o bajo recaudo los recursos no den respuesta a las necesidades de operación del servicio.	* Incumplimiento de metas programadas en el proyecto	NO									Financiero	Probable	4	Mayor	4	16		Existe	1. Adelantar gestiones presupuestales consistentes en un previo análisis de la situación y el impacto que generaría no cumplir con las metas proyectadas, dichas acciones se realizarían a nivel intra e interinstitucional para recaudar los recursos requeridos y suficientes para dar cumplimiento a lo programado.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	
	RPSS17-07	1. Falta de seguimiento permanente que permita validación de condiciones periódicamente.	Interno	Entrega de servicios sociales a personas cuya vulnerabilidad no sea tan alta o que hayan superado dichas condiciones.	Hace referencia a que en la identificación no se tenga total claridad en los criterios de ingreso y priorización y es permita el ingreso de personas cuya vulnerabilidad no sea alta.	* Entregar servicios sociales a personas que no lo requieran de manera prioritaria y a su vez dejar de atender otras cuya situación de vulnerabilidad sea más prioritaria.	NO									Operativo	Probable	4	Mayor	4	16		Existe	1. Programar jornadas de seguimiento en cada centro de protección que permita verificar condiciones para la permanencia de los participantes en los servicios.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	
	RPSS17-08	1. Inconsistencias en la documentación entregada en el proceso de estudio de equipos.	Interno	Talento humano que no cumpla con el perfil establecido por los estándares de calidad para la óptima prestación del servicio	Hace referencia a que de acuerdo con los diferentes procesos y procedimientos que se deben implementar, los perfiles no se ajusten para llevar a cabo la operatividad de los servicios.	* Cumplimiento parcial de los compromisos SDIS frente a la política pública social para el envejecimiento y la vejez.	NO									Operativo	Probable	4	Mayor	4	16		Existe	1. Aplicación de entrevistas y pruebas escritas para la selección de los equipos. 2. Monitoreo periódico a los convenios que contractualmente se vinculen para operar servicios sociales de la Subdirección.	Preventivo	Documentado	Manual	Se aplica	Disminución de impacto y probabilidad	8	