



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

F-CIR-004

CIRCULAR N° 040 29 DIC 2017

PARA: Subsecretario, Directora Territorial, Directora Poblacional, Directora de Gestión Corporativa, Directora de Análisis y Diseño Estratégico, Director de Nutrición y Abastecimiento, 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 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) Procedimiento del Proceso Direccionamiento de los Servicios Sociales

	Aprobó
1. PCD-DSS-003 Procedimiento de formulación, implementación y verificación de estándares. Versión 5; (Código y nombre anterior: PCD-MC-RD-527 Procedimiento formulación de estándares y requisitos de calidad para los servicios sociales de la SDIS, versión 4).	Subsecretario en condición de Líder del Proceso Direccionamiento de los servicios sociales, mediante memorando INT 67774 del 21/12/2017.

b) Procedimiento del Proceso Mantenimiento y Soporte TIC

	Aprobó
2. PCD-MS-003 Procedimiento Gestión de incidentes TI. Versión 0	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de Líder del Proceso Mantenimiento y Soporte TIC, mediante memorando INT 67443 del 20/12/2017 y 67440 del 20/12/2017 respectivamente
3. PCD-MS-005 Procedimiento Gestión de problemas TI. Versión 0	
4. PCD-MS-004 Procedimiento desarrollo y modificaciones de software. Versión 1; (Código y nombre anterior: PCD-TE-SO-596 Procedimiento de solicitud, cambio, ajustes y/o creación de nuevo software, versión 0).	

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

040

29 DIC 2017

F-CIR-004

c) Procedimiento del Proceso Gestión del Talento Humano

5. PCD-TH-007 Procedimiento Vinculación y desvinculación de personal. Versión 4	Aprobó
	Directora de Gestión Corporativa en condición de Líder del Proceso Gestión del Talento Humano, mediante memorando INT 65925 del 13/12/2017.

d) Riesgos del proceso Direccionamiento de los Servicios Sociales

6. RDSS-01. Que se entreguen fuera de término o no se entreguen las respuestas a los peticionarios (riesgo actualizado). 7. RDSS-08. Que no se reporte oportunamente a las entidades certificadas por la SDIS que cumplieron lo establecido en el Acuerdo 196 de 2005 y el Decreto 063 de 2006 (riesgo actualizado). 8. RDSS-14. Que se formulen inadecuadamente los estándares de calidad de los servicios sociales de la SDIS (nuevo riesgo). 9. RDSS-17. Incumplimiento de las directrices del proceso (nuevo riesgo). 10. RDSS-18. Que no se incorporen las necesidades de los participantes en la definición de los Servicios Sociales que presta la SDIS (nuevo riesgo). 11. RDSS-19. Que no se de atención oportuna en los puntos SIAC (nuevo riesgo).	Aprobó
	Subsecretario en condición de Líder del Proceso Direccionamiento de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 68489 del 28/12/2017.

e) Riesgos del proceso de Prestación de los Servicios Sociales – Servicio Atención Social y Gestión del Riesgo

12. RPSS21-04. Que se exponga la integridad física y mental del talento humano que atiende las emergencias naturales o antrópicas (riesgo actualizado). 13. RPSS21-05. Que no se entreguen las ayudas humanitarias requeridas o no se entreguen de	Aprobó
	Directora Territorial en condición de Líder del Proceso Prestación de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 68000 del 22/12/2017.

Cra. 7 No. 32 - 16 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Tel.: (1) 327 97 97
www.integracionsocial.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

040



29 DIC 2017

F-CIR-004

<p>manera oportuna a los afectados (nuevo riesgo).</p> <p>14. RPSS21-06. Que no se emitan alertas y reportes a las diferentes dependencias como resultado de las visitas a unidades operativas (nuevo riesgo).</p>	
--	--

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

f) Riesgos del proceso Direccionamiento de los Servicios Sociales

<p>15. RDSS-3. Respuesta inoportuna del requerimiento de verificación de estándares.</p> <p>16. RDSS-5. Que se preste atención inadecuada e inoportuna en los SIAC frente a las solicitudes de la ciudadanía.</p> <p>17. RDSS-12. Que no se remita el requerimiento del-a ciudadano-a a la entidad competente informando al requiriente sobre el traslado.</p> <p>18. RDSS-13. Que se remitan a la ciudadanía respuestas sin criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.</p> <p>19. RDSS-15. Que no se cuente con las viabilidades jurídicas y económicas en los tiempos establecidos.</p>	<p style="text-align: center;">Derogó</p> <p>Subsecretario en condición de Líder del Proceso Direccionamiento de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 68489 del 28/12/2017.</p>
--	---

g) Riesgos del proceso Prestación de los Servicios Sociales – Servicio Atención Social y Gestión del Riesgo

<p>20. RPSS21-01. Incorrecta identificación de la población afectada por emergencias de origen natural o antrópico.</p> <p>21. RPSS21-02. Asumir responsabilidades que no son de competencia de la SDIS de acuerdo a los protocolos establecidos en el SDGR-CC.</p>	<p style="text-align: center;">Derogó</p> <p>Directora Territorial en condición de Líder del Proceso Prestación de los Servicios Sociales mediante Memorando INT 68000 del 22/12/2017.</p>
---	---



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

040 29 DIC 2017

F-CIR-004

22. RPSS21-03. Insuficiencia de personal para la atención de las emergencias de origen natural o antrópico	
--	--

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.

Richard Romero Raad
Secretario Distrital de Integración Social (E)

- Elaboró: Viviana Lucia Mendoza Hortúa, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *HL*
Helena Patricia Lancheros Durán, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *HL*
Liliana Sofía Navas Pineda, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización
Revisó: Alexandra Rivera Pardo, Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización *NR*
Aprobó: Liliana Pulido Villamil, Directora de Análisis y Diseño Estratégico *NP*
- Anexos: Cinco (5) procedimientos y dos (2) mapas de riesgos.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE ESTÁNDARES	Código: PCD-DSS-003
		Versión: 05
		Fecha:
		Página: 1 de 9

1. Objetivo

040 29 DIC 2017

Establecer los parámetros para el desarrollo de las fases del Sistema de Estándares de Calidad de los servicios sociales a través de la identificación atributos, requisitos y criterios, con el fin de prestar servicios sociales de calidad a la población más vulnerable de la ciudad contribuyendo a la transformación de las condiciones sociales.

2. Glosario¹

- **Evaluación:** Proceso que consiste en comparar el desempeño actual del servicio social frente a cada uno de los estándares y requisitos con el fin de determinar el grado de cumplimiento e identificar brechas de mejoramiento de la calidad en los servicios.
- **Brecha de calidad:** Diferencia observada entre el estado actual de desempeño de un servicio, proceso u organización y el desempeño esperado o ideal.
- **Estándar:** Conjunto de condiciones, requisitos y atributos que determinan las características de operación de un servicio. Un estándar sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.
- **Estándar de Calidad:** Conjunto de condiciones y requisitos que determinan las características de operación de un servicio social, en pro de la satisfacción de necesidades de personas, familias y comunidades, la realización de sus derechos y el desarrollo de sus capacidades.
- **Viabilidad Económica:** Proceso de análisis mediante el cual la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, establece que los estándares formulados para los servicios que presta la entidad son asequibles económicamente en términos del cumplimiento de condiciones básicas e indispensables. Al respecto se toma como insumo el costeo del servicio y se desarrolla a través de la metodología diseñada por dicha Subdirección.
- **Consejo GIS:** El Consejo para la Gestión Integral Social hace parte del Sistema de Coordinación de la Secretaría Distrital de Integración Social, como instancia decisoria, tiene por objeto articular las áreas misionales de la entidad, en torno a los lineamientos, metodologías, estrategias, modelos y estándares que materializan los objetivos misionales de la entidad para garantizar y realizar los derechos individuales y colectivos de personas, familiar, y comunidades en los territorios, en el marco de los enfoques de derecho, diferencial y territorial.
- **Servicio Social:** Es un instrumento de política social que se materializa en un conjunto de acciones integrales de carácter prestacional, con talento humano, recursos físicos, técnicos y financieros que contribuyen a la garantía de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de personas, familias y comunidades en el territorio.

¹ Glosario Secretaria Distrital de Integración Social. 2016

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <hr/> SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE ESTÁNDARES	Código: PCD-DSS-003
		Versión: 05
		Fecha:
		Página: 2 de 9

040 29 DIC 2017

3. Condiciones generales

3.1 Frente al sistema de estándares

El sistema de estándares es el conjunto de normas, procedimientos, requisitos y herramientas que de manera gradual y periódica buscan establecer, implementar, verificar y mantener el cumplimiento de las condiciones en las que se prestan los servicios sociales en la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de que éstos contribuyan a la satisfacción de necesidades de personas, familias y comunidades, la realización de sus derechos y el desarrollo de sus capacidades.

El cumplimiento de los estándares de calidad permite que la oferta servicios sociales garantice las condiciones mínimas en todas las unidades operativas; si se observa, el camino hacia el mejoramiento de la calidad requiere esfuerzos y recursos, en este escenario el estándar actúa como un “tope” que asegura que el servicio no se preste con menor calidad de lo establecido (Figura 1).

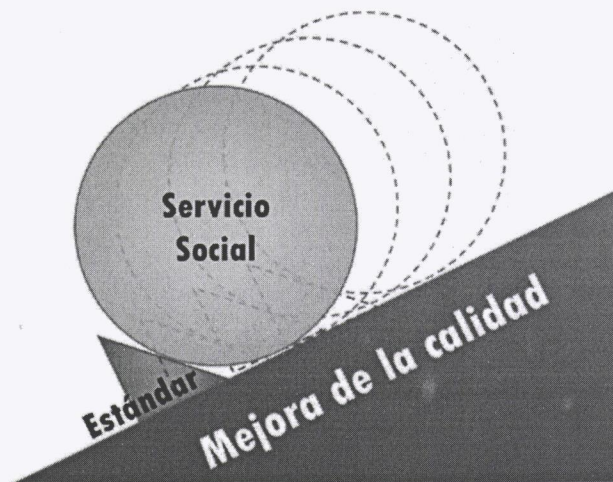


Figura 1. Función del estándar

Por lo anterior, un estándar no es estático, sino que por el contrario, una vez se ha cumplido el nivel deseado, éste puede aumentar de nivel, es por esta razón que el sistema de estándares se establece como un ciclo orientado al mejoramiento continuo y define las siguientes fases:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES	Código: PCD-DSS-003
	PROCEDIMIENTO DE FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y VERIFICACIÓN DE ESTÁNDARES	Versión: 05
		Fecha:
		Página: 3 de 9



Fig. 2 Sistema de estándares de calidad de los servicios sociales

Fase I. Formulación de estándares: consiste en la definición de los requisitos mínimos o esenciales de calidad de los servicios sociales acorde con las necesidades, expectativas y derechos de la población objeto en el marco de la Política Social y la normatividad vigente aplicable, para ello, es necesario contar con una serie de insumos como los requisitos legales y normativos, el modelo del servicio social y las referencias internacionales o de otros sectores, si existen. Para la formulación de estándares la Secretaria Distrital de Integración Social ha diseñado una metodología orientada a la identificación de los atributos y características de los servicios con el fin de establecer cuáles son las condiciones esenciales para la prestación del servicio social con calidad, así mismo, identificar cuáles son las acciones, procedimientos y protocolos que se desarrollan y cuáles son las evidencias de su cumplimiento con miras a la verificación de los mismos.

En conclusión, los estándares de calidad están determinados por un grupo de requisitos que al cumplirse evidencian un nivel deseado de desempeño que es factible de alcanzar, lo cual no implica que determinen la totalidad de las condiciones para el óptimo funcionamiento del servicio social, es decir, incluyen aquellas condiciones mínimas que son indispensables para que éstos contribuyan a la satisfacción de necesidades de personas, familias y comunidades, la realización de sus derechos y el desarrollo de sus capacidades.

Es importante tener en cuenta, que el alcance de los estándares formulados en esta etapa, es el mantenimiento de las condiciones de operación o funcionamiento de los servicios, bajo el entendido que la construcción, habilitación o adecuación del inmueble atendió de manera previa, las condiciones normativas relacionadas con el diseño y obra del mismo.