



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

F-CIR-004

CIRCULAR Nº 013

17 ABR 2019

PARA: Subsecretaria, 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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 numeral 1 de la Resolución No. 355 de 2019, en el cual se establece que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tiene la función de aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Sistema Integrado de Gestión y su marco de referencia, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), a continuación se describen las nuevas directrices 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:

a) Proceso de Gestión de soporte y mantenimiento tecnológico:

| | Aprobó |
|---|--|
| 1. PCD-SMT-002 Procedimiento Solicitud de suministro para impresora o plotter, versión 0. | Subdirector de Investigación e Información, en condición de líder del proceso Gestión de soporte y mantenimiento tecnológico, mediante memorando I2019018933 del 29/03/2019. |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

013

F-CIR-004

b) Indicadores del proceso Gestión contractual:

| | Aprobó |
|--|---|
| 2. Liquidaciones tramitadas para firma del ordenador del gasto (creación). 3. Solicitudes de modificaciones tramitadas (creación). 4. Cumplimiento de procesos radicados (creación). | Subdirectora de Contratación, en condición de líder del proceso Gestión contractual, mediante memorando I2019018987 del 29/03/2019. |

c) Indicadores del proceso Gestión de infraestructura física:

| Proyecto de inversión 1103 - Espacios de integración social | Aprobó |
|--|---|
| 5. Construcción, reforzamiento y/o restitución de jardines infantiles (creación). 6. Nivel de cumplimiento de seguridad y salubridad de los inmuebles administrados por la SDIS (creación). | Subdirector de Plantas Físicas, en condición de líder del proceso Gestión de infraestructura física, mediante memorando I2019020058 del 08/04/2019. |

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

d) Documentos del proceso Análisis y seguimiento de políticas sociales:

| | Derogó |
|--|---|
| 7. PRO-APS-046 Caracterización del proceso, versión 3. 8. PCD-APS-AV-603 Procedimiento Actualización y avance de las políticas sociales, versión 0. 9. PCD-APS-BA-604 Procedimiento Análisis y balance de políticas sociales, versión 0. | Subsecretaria, en condición de líder del proceso Análisis y seguimiento de políticas sociales, mediante memorando I2019019678 del 04/04/2019. |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

013

17 ABR 2019

F-CIR-004

e) Indicadores del proceso Análisis y seguimiento de políticas sociales:

| | Derogó |
|---|---|
| 10. Informe de seguimiento de las políticas sociales. 11. fichas técnicas de las políticas públicas sociales actualizadas. | Subsecretaria, en condición de líder del proceso Análisis y seguimiento de políticas sociales, mediante memorando I2019019678 del 04/04/2019. |

f) Indicadores del proceso Adquisiciones:

| | Derogó |
|--|--|
| 12. Porcentaje de liquidaciones tramitadas para firma del ordenador del gasto. 13. Porcentaje de solicitudes de modificaciones tramitadas. 14. Porcentaje de cumplimiento de procesos radicados. | Director de Gestión Corporativa, en condición de líder del proceso Adquisiciones, mediante memorando I2019020405 del 10/04/2019. |

g) Indicadores del proceso Gestión de bienes y servicios:

| | Derogó |
|--|--|
| 15. GBS-AL-1 Servicios logísticos satisfactorios. 16. GBS-AL-2 Gestión territorial. 17. GBS-AL-3 Sensibilización de uso responsable de los bienes. Proyecto de inversión 1118 - Gestión Institucional y fortalecimiento del talento humano 18. Presupuesto ejecutado del proyecto de inversión. 19. Seguimiento a la ejecución de tareas del proyecto de inversión. | Director de Gestión Corporativa, en condición de líder del proceso Gestión de bienes y servicios, mediante memorando I2019018862 del 29/03/2019. |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

013

17 ABR 2019

F-CIR-004


h) Riesgos del proceso análisis y seguimiento de políticas sociales:

| | Derogó |
|---|---|
| 20. RAPS-01 Que los procedimientos y lineamientos para el análisis y seguimiento de la implementación de las políticas sociales no sean documentados y aplicados con categorías de análisis unificadas. | Subsecretaria, en condición de líder del proceso Análisis y seguimiento de políticas sociales, mediante memorando I2019019678 del 04/04/2019. |
| 21. RAPS-07 Que la entrega de las entradas del proceso sea inoportuna. | |

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 Gestión de Talento Humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.

María Carolina Salazar Pardo
Secretaria Distrital de Integración Social (E)

Aprobó: Lilibiana Pulido Villamil, Directora de Análisis y Diseño Estratégico *wp.*
Elaboró: Sofy Lorena Arenas Vera, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *Lu Hh*
Tania Elena Esteban Ariza, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *P.E.*
Anexos: un (1) procedimiento, dos (2) matrices de indicadores.

| | | |
|---|--|---------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUMINISTRO PARA IMPRESORA O PLOTTER | Código: PCD-SMT-002 |
| | | Versión: 0 |
| | | Fecha: |
| | | Página: 1 de 5 |

1. Objetivo

Definir la información requerida para la solicitud de suministros de impresión (tóner, cartuchos de tinta, cintas, unidades de imagen y kit de mantenimiento) para las impresoras y plotter de la Secretaría Distrital de Integración Social y actividades a ejecutar por parte de Mesa de Servicio para su entrega.

2. Glosario

Cartucho de tinta: un cartucho de tinta o cartucho de inyección de tinta, es un componente sustituible de una impresora que contiene la tinta y, comúnmente el propio cabezal de impresión que proyecta la tinta en el papel durante la impresión.

Cinta: son utilizadas en impresoras de matriz de punto y su función es permitir que las agujas marquen en la hoja. Están enrolladas en un recubrimiento de pasta.

Herramienta gestión: medio por el cual los usuarios internos registran las novedades, incidentes, requerimientos y demás solicitudes relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Este es el único punto de contacto de los usuarios internos con la Subdirección de Investigación e Información.

Impresora: es un dispositivo periférico de un computador que permite producir una gama permanente de textos o gráficos de documentos almacenados en un formato electrónico, imprimiéndolos en medios físicos, normalmente en papel.

Kit de mantenimiento: es el conjunto de piezas de una impresora láser, que incluye el fusor (unidad que se encarga de fijar el tóner al papel) y los rodillos de transporte de papel.

Mesa de servicio: es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. La mesa de servicios maneja incidentes, requerimientos de servicio y la comunicación con los usuarios.

Plotter: es un dispositivo periférico de un computador que permite dibujar o representar diagramas y gráficos a gran escala o tamaño.


Tóner: tinta en forma de polvo cargado eléctricamente, que se emplea para pigmentar el papel en las impresoras láser, fotocopiadoras y aparatos de fax.

Unidad de imagen: es la parte de las impresoras láser que recibe la imagen dibujada por el láser (o led) y transfiere posteriormente al papel para obtener la impresión final.

3. Condiciones generales

- Todas las solicitudes de cambio de tóner, cartuchos de tinta, cintas, unidades de imagen y kit de mantenimiento para las impresoras o plotter, que realicen los usuarios internos



| | | |
|---|--|---------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUMINISTRO PARA IMPRESORA O PLOTTER | Código: PCD-SMT-002 |
| | | Versión: 0 |
| | | Fecha: |
| | | Página: 2 de 5 |

(colaboradores y contratistas de la SDIS), deben ingresar a través de la Mesa de Servicio por los siguientes canales de comunicación:

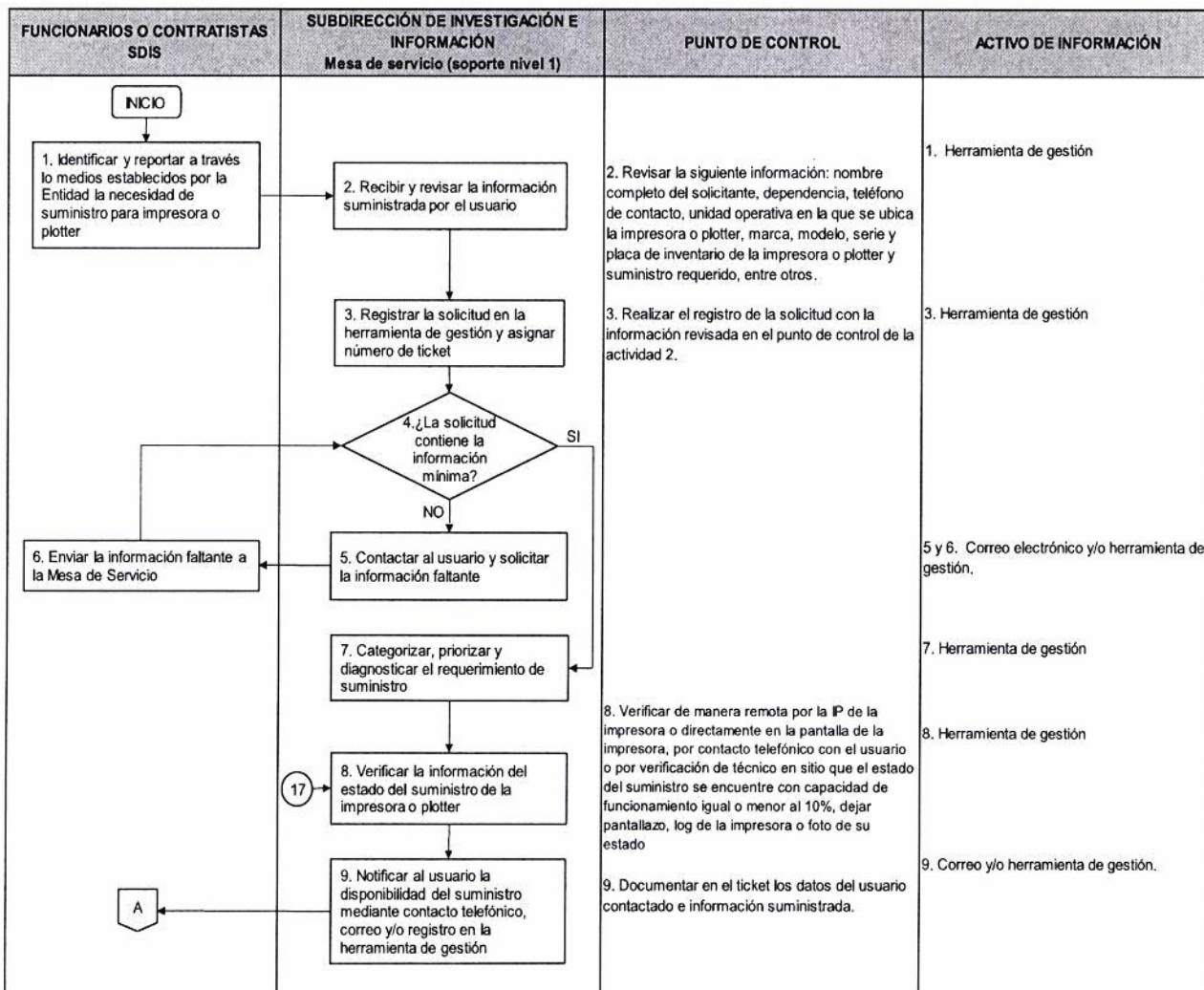
- ✓ Portal Web: a través del link <http://mesadeservicio.sdis.gov.co>
- ✓ Conmutador: 57(1) 3279797 extensión 1035
- ✓ Correo electrónico: mesadeservicio1035@sdis.gov.co
- ✓ Intranet Secretaría Distrital de Integración Social <http://sdis.gov.co>, sección links de interés, opción: 'Mesa de Servicio'.


- Información requerida para radicar la solicitud:
 - ✓ Nombre completo del solicitante
 - ✓ Dependencia
 - ✓ Teléfono de contacto
 - ✓ Unidad operativa en la que se ubica la impresora o plotter
 - ✓ Marca, modelo, serie y placa de inventario de la impresora o plotter
 - ✓ Suministro requerido: tóner, cartucho de tinta, cintas, unidades de imagen y kit de mantenimiento para las impresoras o plotter.
- Independientemente del medio de radicación de la solicitud, la Mesa de Servicio siempre asignará un único número de ticket para el registro de las actividades y seguimiento por parte del usuario.
- Lineamientos a tener en cuenta:
 - a) Para poder asignar un suministro de tóner, kit de mantenimiento o unidad de imagen, es necesario que su nivel de capacidad sea igual o inferior al 10%.
 - b) Si el usuario en la solicitud no remitió la información completa, la Mesa de Servicio debe solicitar al usuario la información faltante dos (2) veces al día y durante los siguientes 3 días hábiles, por medio de los contactos disponibles para lograr la comunicación. En caso de no recibir respuesta por parte del usuario en los próximos tres (3) días hábiles el ticket se debe cerrar.
 - c) Las solicitudes serán priorizadas teniendo en cuenta el nivel de criticidad establecida. Esta se asigna de acuerdo al siguiente orden: comisarías de familia, unidades operativas, subdirecciones y jardines.
 - d) El usuario debe entregar a la Mesa de Servicio el formato FOR-SMT-004 Solicitud de suministro para impresora o plotter diligenciado con los campos obligatorios junto con el tóner, cartucho de tinta, cinta y/o unidad de imagen vacío. El Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Comisario o responsable debe firmar el formato en señal de autorización de la solicitud del suministro.
 - e) La entrega del nuevo suministro se efectuará únicamente con el formato debidamente diligenciado y suministro agotado, caso contrario no se podrá realizar el cambio.

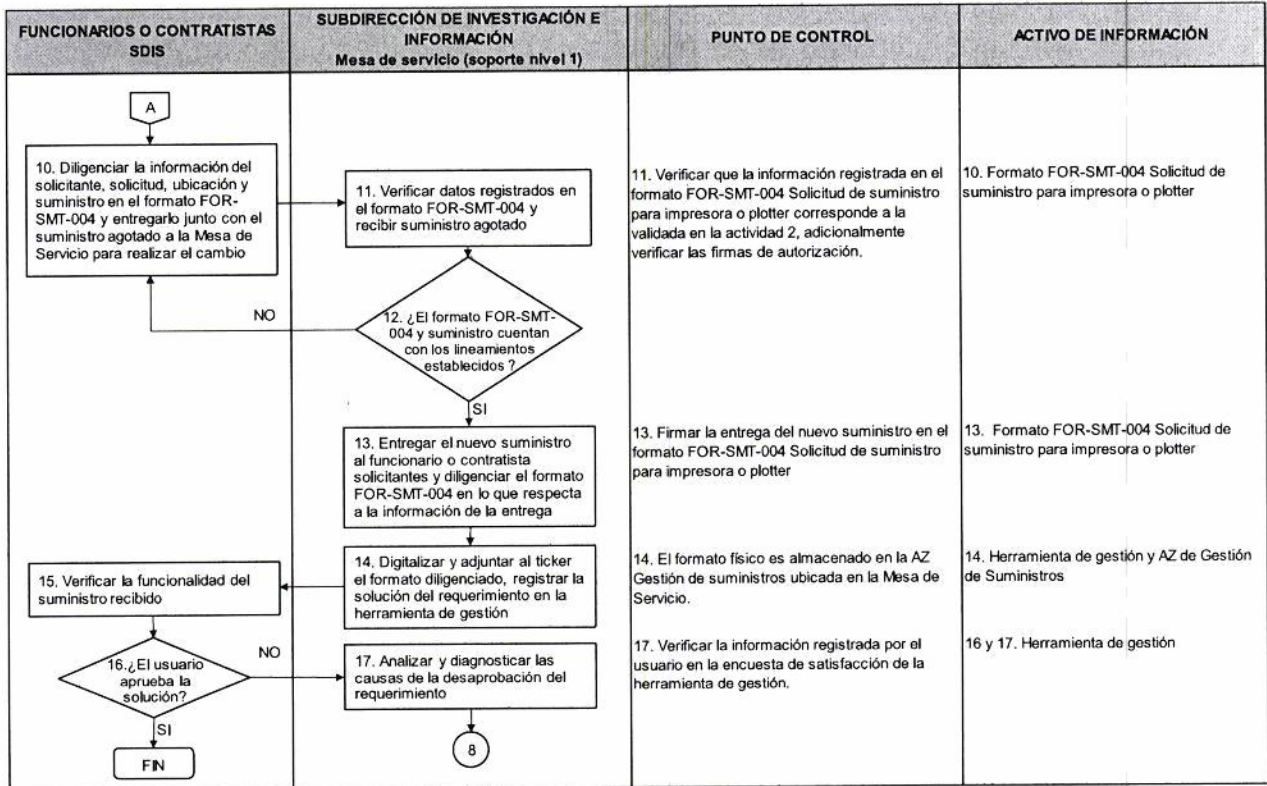
| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUMINISTRO PARA IMPRESORA O PLOTTER</p> | Código: PCD-SMT-002 |
| | | Versión: 0 |
| | | Fecha: |
| | | Página: 3 de 5 |

- f) Para las solicitudes generadas desde Nivel Central, el proceso de entrega e instalación del nuevo suministro se efectuará por intermedio del Técnico en Sitio asignado a la dependencia. En las localidades el usuario es el responsable de la instalación del nuevo suministro.
- g) Si el suministro no es recogido en los siguientes 3 días hábiles de la notificación de disponibilidad, la Mesa de Servicio reasigna el suministro de acuerdo a las demás solicitudes y cierra el ticket, por lo que el usuario debe realizar una nueva solicitud.

4. Descripción de actividades




| | | |
|---|---|---------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUMINISTRO PARA IMPRESORA O PLOTTER</p> | Código: PCD-SMT-002 |
| | | Versión: 0 |
| | | Fecha: |
| | | Página: 4 de 5 |



5. Disposiciones de almacenamiento y archivo


Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento


Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, Subdirección de Investigación e Información

7. Documentos asociados

FOR-SMT-004 Formato Solicitud de suministro para impresora o plotter

| | | |
|---|--|---------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SUMINISTRO PARA IMPRESORA O PLOTTER | Código: PCD-SMT-002 |
| | | Versión: 0 |
| | | Fecha: |
| | | Página: 5 de 5 |

8. Aprobación del documento

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|-----------------------|----------------------------------|--|---|
| Nombre | Paola Andrea Mejía Cáceres | <u>Viviana Carolina Durango Ruiz</u> <small>Viviana Carolina Durango Ruiz (1 abr. 2019)</small> Viviana Carolina Durango Ruiz  Diana Gisette Cantor Córdoba | ARVEDA Alvaro Andrés Rueda Zapata |
| Cargo/ Rol | Proveedor Mesa de Servicio | Gestor SIG proceso Gestión de mantenimiento y soporte tecnológico Líder de Servicio Subdirección de Investigación e Información | Subdirector de Investigación e Información |



013-
17 ABR 2019

FORMULACIÓN DEL INDICADOR

| Ubicación Estratégica | | Identificación general | | | | Características indicador | | | | Horizonte | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---|----------------------|---------------------------------------|---|--|--|-------------------|---|--|--|--|----------------------------|--------------------------------|------------|--|--------------------------|--------------|
| Proceso institucional | Proyecto de inversión | Objetivo Estratégico al que aporta el indicador | Código del indicador | Fecha de oficialización del indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Factor crítico de éxito | Tipo de indicador | Fórmula de cálculo | Fuente de datos | Descripción del método de cálculo | Unidad de medida del indicador | Periodicidad del indicador | Evidencia | Línea base | Unidad de medida de la línea base | Meta anual del indicador | Tipo de meta |
| 1103 - Espacios de integración social | Gestión de infraestructura física | 5. Fortalecer la capacidad institucional y el desempeño humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social. | GIF-001 | Información no disponible | Construcción, reforzamiento y/o restauración de Jardines infantiles | Determinar el número de obras construidas y/o reforzadas y/o puestos en funcionamiento, en relación con los predios administrados por la Secretaría Distrital de Integración Social, para garantizar la prestación de los servicios sociales | Adquisición de predios, asignación, estudios y diseños complejos DADEP, Licencias, Contratos adjudicados y legalizados y el seguimiento adecuado | Eficacia | (No. de jardines infantiles reforzados y/o construidos / No. de jardines infantiles programados para construir y/o reforzar) *100 | Plan de Acción Proyecto Espacio Físico 1103 Subdirección Plantas Físicas | El indicador se medirá con respecto a las obras recibidas por la SDIS, con respecto a la programación anual de la meta | Número de jardines infantiles construidos y/o reforzados | Anual | Informes de interventoría | 13.00 | Número de jardines infantiles construidos y/o reforzados | 13.00 | Suma |
| 1103 - Espacios de integración social | Gestión de infraestructura física | 5. Fortalecer la capacidad institucional y el desempeño humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social. | GIF-002 | Información no disponible | Nive de cumplimiento de seguridad y salubridad de los inmuebles administrados por la SDIS | Determinar el nivel de cumplimiento de seguridad y salubridad de los inmuebles administrados por la Secretaría Distrital de Integración Social | Asignación de recursos y un seguimiento adecuado | Eficacia | (No. de equipamientos con intervenciones / Total de equipamientos de la Secretaría Distrital de Integración Social) *100 | Base de datos de Subdirección Plantas Físicas | El indicador se medirá con respecto a las intervenciones terminadas en modalidad de reparaciones localivas o técnico de la subdirección de plantas físicas, con respecto al total de equipamientos administrados por la SDIS, que para la vigencia 2019 será de 425 equipamientos, y su meta de ejecución será al menos el 70% | Número de equipamientos con intervenciones | Anual | Base de datos de Mantenimiento | 70% | Número de equipamientos con intervenciones | 70% | Constante |

FORMULACIÓN DEL INDICADOR

| Ubicación Estratégica | | | Identificación general | | | | | Características indicador | | | | | Horizonte | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|---|------------------------|---------------------------------------|--|---|---|---------------------------|---|---|--|--------------------------------|----------------------------|--|------------|-----------------------------------|--------------------------|--------------|
| Proceso institucional | Proyecto de inversión | Objetivo Estratégico al que aporta el indicador | Código del indicador | Fecha de oficialización del indicador | Nombre del indicador | Objetivo del indicador | Factor crítico de éxito | Tipo de indicador | Fórmula de cálculo | Fuente de datos | Descripción del método de cálculo | Unidad de medida del indicador | Periodicidad del indicador | Evidencia | Línea base | Unidad de medida de la línea base | Meta anual del indicador | Tipo de meta |
| Gestión contractual | No Aplica | 5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social. | GEC-001 | Información no disponible | Liquidaciones tramitadas para firma del Ordenador de Gasto | Determinar el número de liquidaciones tramitadas en la Subdirección de Contratación y que son entregadas a los ordenadores de gasto para que continúen con el trámite | Liquidación de contratos en el periodo | Eficacia | (No. de actas de liquidación tramitadas para firma del Ordenador de Gasto / No. de proyectos de actas de liquidación radicadas en el periodo) * 100 | Seguimiento del grupo de liquidaciones | Se toman las liquidaciones realizadas y se divide sobre las liquidaciones radicadas por 100 | Porcentaje | Mensual | Registro de seguimiento a liquidaciones. | 80% | Porcentaje | 80% | Constante |
| Gestión contractual | No Aplica | 5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social. | GEC-002 | Información no disponible | Solicitudes de modificaciones tramitadas | Establecer el porcentaje de modificaciones tramitadas en la Subdirección de Contratación, frente a las solicitudes radicadas | Administración de contrato | Eficacia | (No. de modificaciones de contratos tramitados dentro del tiempo (10 días hábiles) de la fecha de emisión de la solicitud de modificación en la Subdirección / No. total de solicitudes de modificación de contratos radicadas) * 100 | Seguimiento de modificaciones Contractuales | Se toman las modificaciones tramitadas y se divide sobre las modificaciones radicadas por 100 | Porcentaje | Mensual | Registro de seguimiento a las modificaciones contractuales | 95% | Porcentaje | 80% | Constante |
| Gestión contractual | No Aplica | 5. Fortalecer la capacidad institucional y el talento humano a través de la optimización de la operación interna, el mejoramiento de los procesos y los procedimientos, y el desarrollo de competencias con el propósito de incrementar la productividad organizacional y la calidad de los servicios que presta la Secretaría Distrital De Integración Social. | GEC-003 | Información no disponible | Cumplimiento de procesos radicados | Establecer el nivel de oportunidad de los procesos radicados frente a lo programado en el plan de Adquisiciones | Radicación de los procesos contractuales planeados por las Áreas técnicas en la contratación según el plan de adquisiciones | Eficacia | (No. de contratos radicados en la Subdirección / No. de contratos programados en el plan de Adquisiciones en el mes) * 100 | Registro obtenido del plan de adquisiciones | Se toma el número de los radicados y se divide sobre los contratos programados en el PAA por 100 | Porcentaje | Mensual | Seguimiento al Plan de Adquisiciones - base de datos mensual | 70% | Porcentaje | 70% | Constante |

