



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

20 JUN 2019

F-CIR-004

CIRCULAR N° 026

PARA: Subsecretaria, Directora Territorial, Directora Poblacional, Director 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) Procedimiento del proceso Gestión del conocimiento

1. PCD-GC-010 Procedimiento Focalización y priorización de potenciales participantes de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social por demanda, versión 0.	Aprobó Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Gestión del conocimiento, mediante memorando I2019028462 del 17/06/2019.
---	--

b) Procedimiento del proceso Gestión de soporte y mantenimiento tecnológico

2. PCD-SMT-003 Procedimiento Gestión de problemas de Tecnologías de la información – TI, versión 0.	Aprobó Subdirector de Investigación e Información en condición de líder del proceso Gestión de soporte y mantenimiento tecnológico, mediante memorando I2019028309 del 14/06/2019.
---	--



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Nº 026

20 JUN 2019

F-CIR-004

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:

c) Procedimiento del proceso Mantenimiento y soporte TIC

	Derogó
3. PCD-MS-005 Procedimiento Gestión de problemas de TI, versión 0.	Directora de Análisis y Diseño Estratégico en condición de líder del proceso Mantenimiento y soporte TIC, mediante memorandos I2019028267 y I2019028305 del 14/06/2019.

d) Procedimiento del proceso Planeación estratégica

	Derogó
PCD-PE-003 Procedimiento Focalización y priorización de potenciales participantes de los servicios sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social por demanda, versión 0.	Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización en condición de líder del Planeación estratégica, mediante memorando I2019028488 del 17/06/2019.

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.



Gladys Sanmiguel Bejarano
Secretaria Distrital de Integración Social

Aprobó: Liliana Pulido Villamil, Directora de Análisis y Diseño Estratégico *VR*
Revisó: Andrea Vargas Marín, Asesora de Despacho *AV*
Alexandra Cecilia Rivera Pardo, Subdirectora de Diseño, Evaluación y Sistematización *AR*
Elaboró: Marcela Andrea García Guerrero, Contratista Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización *MG*

Anexos: dos (2) procedimientos

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**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 1 de 22

1. Objetivo

Establecer la ruta para focalizar y priorizar a los ciudadanos que soliciten los servicios y apoyos sociales de la Secretaría Distrital de Integración Social, mediante la aplicación de los criterios de la resolución 0825 de 2018 con el fin de gestionar la inscripción de los potenciales participantes.

2. Glosario

Fuentes de información: las fuentes de información necesarias para la focalización y priorización son aquellas que permiten identificar los territorios prioritarios de atención, así como la validación y/o verificación de los criterios de focalización, priorización y restricciones por simultaneidad.

Focalización: proceso mediante el cual se garantiza que el gasto social se asigne a los grupos de población más pobre y vulnerable. La focalización no es, por tanto, la política social sino un instrumento básico para lograr que determinados programas destinados a grupos específicos lleguen efectivamente a la población escogida como objetivo¹.

Hogar: Es una persona o grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una vivienda; atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas (ONU, 1998 citado por DANE).


Ingreso por demanda: proceso que tiene en cuenta a las personas que llegan a las subdirecciones locales a solicitar un servicio social o apoyo de la Secretaría Distrital de Integración Social.

Priorización: proceso por medio del cual se ordenan los potenciales beneficiarios mediante la aplicación de criterios establecidos para cada uno de los servicios sociales.

Restricción: se entiende por restricción la situación en la cual una persona no puede participar en dos servicios sociales de la Secretaría a la vez (en razón a la imposibilidad física de estar en los dos servicios sociales a la vez, o porque exista una norma que así lo expresa); o recibir un servicio o apoyo similar prestado por otra entidad del orden nacional o distrital que se puede constituir en el mismo tipo de beneficio o atención.

Sisbén: es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales que, a través de un puntaje, clasifica a la población de acuerdo con sus condiciones socioeconómicas.

¹ Departamento Nacional de Planeación -DNP ¿Qué es la Focalización? Consultado en <https://www.dnp.gov.co/programas/desarrollo-social/subdireccion-de-promocion-social-y-calidad-de-vida/Paginas/focalizacion.aspx>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <hr/> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 2 de 22

3. Condiciones generales


- Este procedimiento será aplicado siempre que un ciudadano se acerque a una subdirección local a solicitar un servicio social o apoyo de la Secretaría Distrital de Integración Social que según la Resolución 0825 del 14 de junio de 2018 sea objeto de focalización y priorización. De manera que todas las solicitudes que sean recibidas en el nivel central, alcaldías locales y otros escenarios, deberán ser dirigidas a la subdirección local correspondiente a la localidad de residencia del ciudadano, o en el caso de requerirse, en la localidad que se vaya a acceder servicio solicitado².
- Este procedimiento será aplicado a los servicios sociales y apoyos de la Secretaría que utilicen el puntaje Sisbén como herramienta para la focalización. Los cuales son (i) Atención integral a mujeres gestantes, niñas y niños menores de 2 años "Creciendo en Familia"; (ii) Apoyos económicos tipo A, B, B desplazados y C³; (iii) Comedores; (iv) Complementación alimentaria: bonos canjeables por allmentos y canasta básicas; y, (v) Complementación alimentaria para las personas con discapacidad – bono canjeable por alimentos de la estrategia de inclusión comunitaria.

Los listados de potenciales participantes priorizados serán elaborados y remitidos por la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico a las áreas técnicas responsables de los servicios o apoyos.

- Los anexos referidos en este procedimiento hacen parte integral del mismo y se encuentran después del numeral "8. Aprobación del documento".
- Para la creación de usuarios y cambios de contraseñas para los digitadores, el profesional de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico debe enviar un correo electrónico desde el correo focalizacion@sdis.gov.co, adjuntando el "Formato Solicitud de creación, modificación o desactivación de usuarios y asignación de perfiles" a la mesa de servicio de la Secretaria Distrital de Integración Social.
- Las solicitudes de información allegadas al correo focalizacion@sdis.gov.co, relacionados con estados de priorización, inclusión en otro servicio o apoyo, o egreso del proceso de focalización entre otros relacionados, deben ser remitidos por el Subdirector Local una vez a la semana en el formato "solicitudes proceso focalización (FOR-GC-068)" el cual debe estar diligenciado en su totalidad.

² En el caso del servicio de comedor, los ciudadanos pueden realizar la solicitud para la localidad en la que requieran el servicio que puede ser distinta a la de residencia.

³ El programa de Apoyos Económicos en la actualidad no hace uso del aplicativo de focalización por demanda, debido a que durante el periodo de transición establecido por la Resolución 0825 de 2018, que se extenderá hasta el 14 de junio de 2019, se decidió continuar asignando cupos disponibles a participantes de Lista de Espera, quienes ingresarán al servicio después de validadas sus condiciones de vulnerabilidad mediante visita domiciliaria de ingreso. Una vez se inicie la asignación de cupos por medio del procedimiento de focalización por demanda, se activará la opción de solicitud de este apoyo en el aplicativo y el procedimiento descrito en la Sección 4.2.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 3 de 22

- Con relación a la modificación sobre el aplicativo de focalización y de los datos dentro del mismo, estos deben seguir los lineamientos y formatos del “procedimiento Gestión de cambios de tecnologías de la información”. Es importante aclarar, que la solicitud de estos cambios solo son aceptados por la mesa de servicio por el Director de la Dirección de Análisis y Diseño estratégico.

Fases

El procedimiento de focalización y priorización para los ingresos por demanda inicia en el momento en el que el ciudadano se presenta a su subdirección local, solicitando un servicio o un apoyo de la Secretaría Distrital de Integración Social. El referente local que atiende al ciudadano debe solicitar el documento de identificación y preguntar por el servicio o apoyo Al que quiere acceder.

3.1.1. Fase I: Verificación del Sisbén

En la Subdirección local se debe preguntar al ciudadano si cuenta con puntaje Sisbén y en caso afirmativo debe realizarse la verificación teniendo en cuenta que éste corresponda a la ciudad de Bogotá D.C., según lo explicado en el manual de diligenciamiento del aplicativo de focalización. En este caso, se debe realizar la verificación del puntaje de los miembros del hogar, para los que se solicita el servicio.

Por otra parte, si el participante manifiesta que es indígena y que se encuentra registrado en listado censal de los cabildos de la ciudad de Bogotá, se debe pasar a la fase 2.


3.1.1.1. Si al hogar de la persona no le han realizado la encuesta Sisbén se le debe dar la información para que solicite la encuesta y se da por finalizado este proceso.

Si al hogar de la persona le han realizado la encuesta Sisbén se debe verificar que el puntaje sea menor o igual que el puntaje de corte definido para el servicio o apoyo solicitado.

3.1.1.2. Cuando el puntaje Sisbén sea superior al requerido para acceder al servicio o apoyo solicitado, se le debe explicar al ciudadano que no cumple con las condiciones establecidas. Se debe informar las opciones de: solicitar la actualización de la encuesta ante la autoridad competente (Secretaría Distrital de Planeación) o presentarle la oferta de servicios de la Secretaría para aplicar a otro servicio o apoyo.

3.1.1.3. Cuando el puntaje Sisbén es superior al requerido para el servicio solicitado, pero este sea menor o igual a 57,21 se debe explicar al ciudadano los siguientes puntos:

- En los servicios o apoyos de la Secretaría de Integración Social mencionados en las condiciones generales de este documento, hay diferentes requerimientos de puntaje Sisbén (por ejemplo, para acceder a Comedores se

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 4 de 22

solicita un puntaje Sisbén de máximo 46,77 mientras que para Creciendo en Familia se solicita un puntaje de 57,21). Por lo que el ciudadano solicitante puede ser un potencial participante de otro servicio o apoyo.

La información consignada en el instrumento permite caracterizar a todos los miembros del hogar, por lo que estos también pueden ser potenciales participantes de algún servicio o apoyo de la Secretaría de Integración Social.

Después de exponer estos puntos al ciudadano y si el mismo cumple con los requisitos se le debe preguntar si quiere diligenciar el instrumento de caracterización del hogar.

- Si el ciudadano acepta diligenciar el instrumento de caracterización del hogar vía el aplicativo se procede a seguir los puntos descritos en el numeral 3.1.3.1.
- Si el ciudadano no acepta diligenciar el instrumento se da por finalizado el proceso.

3.1.2. Fase II: Verificación del listado censal indígena


En la subdirección local se debe preguntar al ciudadano si se encuentra registrado en el listado censal indígena oficial avalado por el Ministerio del Interior para la ciudad de Bogotá⁴. Si la persona manifiesta encontrarse registrada en este listado se debe seguir el procedimiento detallado en el numeral 3.1.3.1 Diligenciamiento del instrumento de caracterización del hogar en el aplicativo. En el caso de no pertenecer a listado censal indígena y tampoco contar con Sisbén de la ciudad de Bogotá, según lo indicado en la fase I, se debe pasar a la fase III.

3.1.3. Fase III: Participantes registrados en listados de población especial o que declaran no tener lugar de vivienda permanente

En el caso que el ciudadano, se identifique como habitante de la calle o en alto riesgo de habitar la calle (paga diarios) y debe ser registrado en el aplicativo de focalización, y con la información proporcionada se verificará durante la fase IV su registro en listado censal de habitante de calle, o en registro de población especial de la Secretaría de Salud.

Por otra parte, para los ciudadanos que no cuentan con vivienda habitual y que declaren pasar la noche en paga diarios, se debe marcar esta opción en el aplicativo y en la fase IV se verificará el cumplimiento de este criterio de ingreso al servicio de Comedores, siguiendo el mecanismo definido por la Dirección de Análisis y Diseño y Estratégico el cual se realizará a través del formato ficha identificación potenciales beneficiarios que son usuarios de paga diarios (FOR-GC-067) y la Dirección de Nutrición y Abastecimiento, para validar esta situación.

⁴ Para efectos de aplicar este criterio de focalización se tienen en cuenta los cabildos Ambika-Pijao, Kichwa, Muisca de Bosa, Muisca de Suba e Ingas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 5 de 22

3.1.3.1. Diligenciamiento del instrumento de caracterización del hogar en el aplicativo


- a. Se debe informar al ciudadano que se procederá a diligenciar el instrumento de caracterización del hogar. Se debe aclarar que este proceso no asegura el ingreso inmediato al servicio solicitado, y que la información recopilada permitirá caracterizar el hogar de la persona e identificar si tanto el ciudadano solicitante, como los otros miembros de su hogar, son potenciales participantes de los servicios o apoyos de la Secretaría de Integración Social mencionados en las condiciones generales de este documento.
- b. Se debe verificar que el ciudadano cuenta con la documentación requerida para verificar datos de identificación, ubicación y demás documentación de soporte⁵, que se especifica en el manual de diligenciamiento del aplicativo y en las instrucciones de uso del "Formato de Registro como Potencial Participante".
- c. En caso de faltar información o alguno de los documentos soporte, debe programarse una segunda sesión para culminar el registro, aclarando que hasta no realizar este proceso no será posible evaluar el cumplimiento de criterios de ingreso al apoyo o servicio solicitado, informando al ciudadano sobre la información faltante y los documentos que debe allegar, procediendo a agendar una segunda sesión con el potencial participante.
- d. Se debe diligenciar el instrumento de caracterización en el aplicativo de focalización diseñado para tal fin, pasando por todos sus apartados, registrando de forma completa la información.
- e. En la segunda sesión, en los casos que se requiera, se debe verificar la completitud de los documentos soporte y diligenciar el instrumento de caracterización en el aplicativo de focalización diseñado para tal fin, pasando por todos sus apartados, registrando de forma completa la información.

Una vez culminado el diligenciamiento del Formato "Ficha de focalización y priorización" y verificados los soportes allegados por las personas, debe diligenciarse el Formato "Registro como Potencial Participante", del que se entregará copia al ciudadano, manteniendo el original como soporte en la Subdirección Local. El proceso continúa con la Fase IV: Aplicación de criterios de focalización.

3.1.4. Fase IV: Cargue de información en base de datos repositorio

Con la información cargada en el aplicativo, el Administrador de Base de Datos de la Subdirección de Investigación e Información, extrae a diario datos de la base de datos del aplicativo de "focalización" y de "los más vulnerables", creando y cargando una base de datos denominadas "repositorio", en la cual las tablas tFocalizacion y tMasVulnerables se adicionara una variable (FechaExecETL) que se llena con la fecha del sistema para indicar fecha y hora de carga de la información; con esta fecha, la referente puede constatar el día y hora de carga de la información. Adicional a esto, se implementará una tabla de auditoria que contendrá los campos requeridos como evidencia del contenido de la fecha de actualización y la cantidad de registros entregados.

⁵ Los documentos de soporte que se solicitarán son los siguientes: si el hogar del solicitante está conformado por más de una persona, se deben allegar copias de los documentos de identificación de cada uno de los miembros; si en el hogar hay personas con discapacidad, se debe allegar el certificado de discapacidad o la historia clínica; si en el hogar hay mujeres gestantes, se debe allegar el registro de los controles prenatales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 6 de 22

3.1.5. Fase V: Aplicación de criterios de focalización y priorización

El equipo de focalización de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, consultará periódicamente la base de datos única del aplicativo, según la naturaleza del acceso a servicios y apoyos, y aplicará los criterios de focalización y priorización establecidos de la resolución 0825 de 2018, con el objetivo de generar los listados por apoyo o servicio de potenciales participantes focalizados, que serán ordenados según los criterios de priorización estipulados, de acuerdo con la información recopilada en el instrumento de caracterización del hogar. Este proceso solo se podrá realizar sí y solo sí la información requerida se ha diligenciado por completo en el aplicativo. No serán tenidos en cuenta registros con información incompleta o inconsistente.

3.1.6. Fase VI: Identificación de restricciones

La Dirección de Análisis y Diseño Estratégico realizará el cruce entre el listado de potenciales participantes focalizados y priorizados, y la información del Sistema de Registro de Beneficiarios (SIRBE) de la Secretaria Distrital de Integración Social para identificar a personas que están recibiendo algún servicio social, de acuerdo con los criterios mencionados en el Anexo 4.


3.1.7. Fase VII: Envío de listados a las subdirecciones técnicas

Una vez se genera el listado de los potenciales participantes con su orden de priorización de cada servicio o apoyo, y se identifican las restricciones, por parte de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico, se envía a la respectiva Dirección o Subdirección técnica responsable de la ejecución de los servicios, el listado consolidado. Este proceso se realizará periódicamente según lo acordado (mediante memorando) con cada servicio o apoyo, con el fin de enviar los listados actualizados de los potenciales participantes y su respectivo orden de elegibilidad.

3.1.8. Fase VIII: Envío de listados a las subdirecciones locales

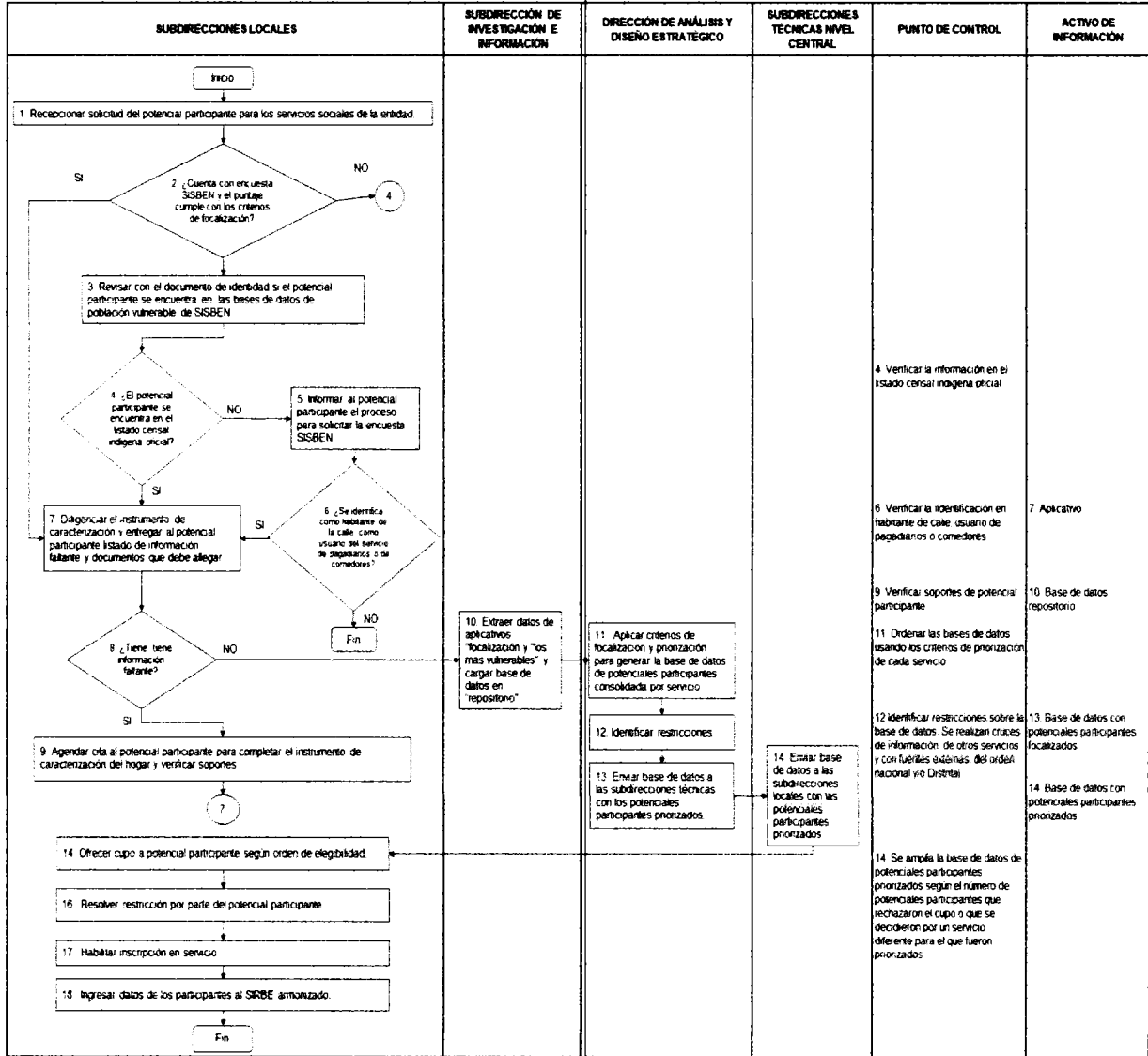
Las Direcciones o Subdirecciones técnicas deben enviar el listado de potenciales participantes focalizados y priorizados a cada una de las subdirecciones locales, para que desde allí se ofrezcan los cupos respectivos a los potenciales participantes según el orden de elegibilidad establecido, el cual no podrá ser modificado. En este proceso, se deberán identificar las restricciones que apliquen, con la información proporcionada del listado, de manera que cada ciudadano decida si permanece en el servicio que genera la restricción en el cual está siendo atendido, o si migra al servicio que solicitó en el momento de la focalización.


Finalmente, y cuando no existan restricciones, se gestionará el contacto y la inscripción del participante por parte de las Subdirecciones Locales, de acuerdo con los procedimientos de ingreso establecidos para cada servicio.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 7 de 22

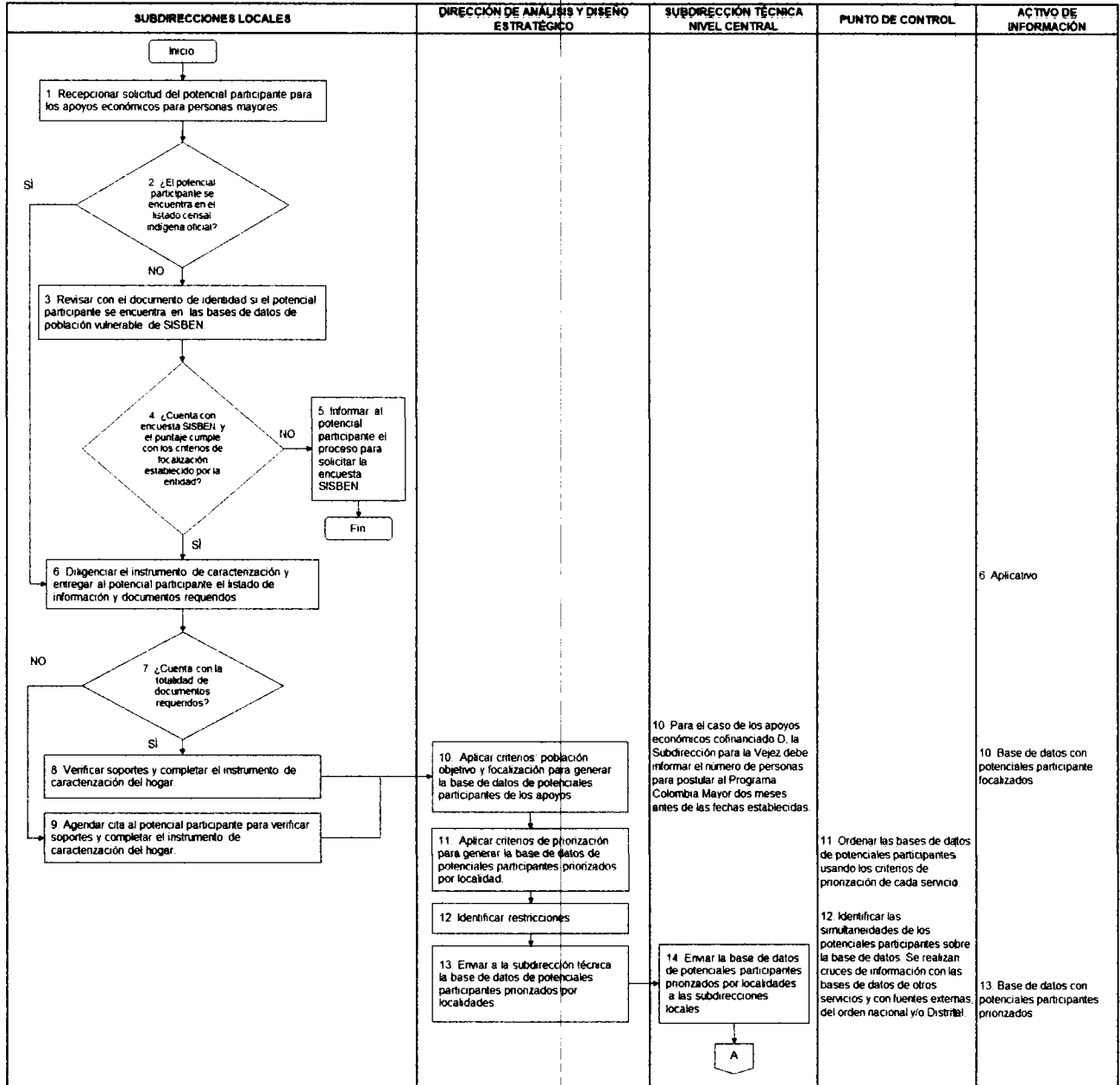
4. Descripción de actividades

4.1. Focalización y priorización general




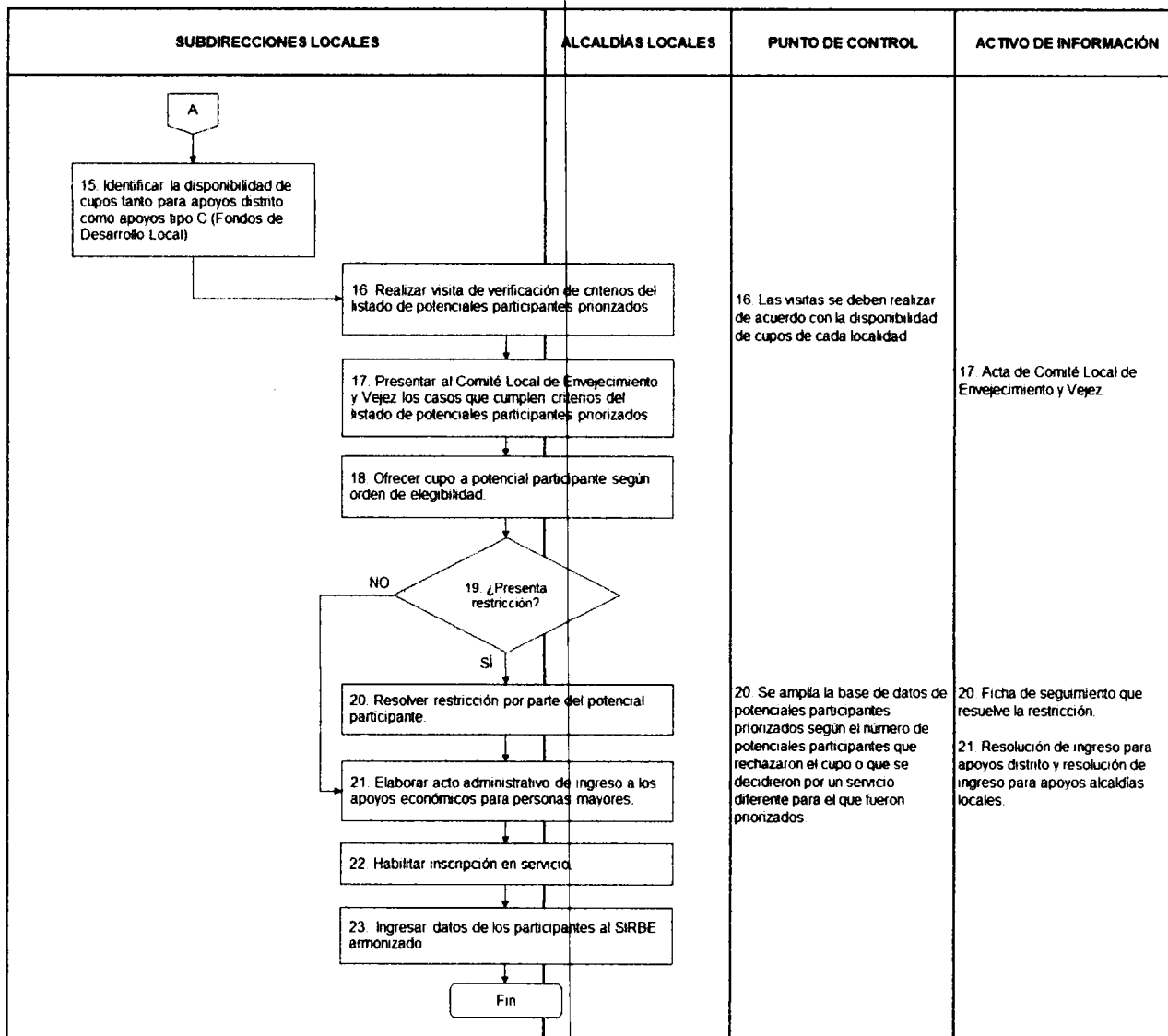
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>	<p>Código: PCD-GC-010</p>
	<p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 8 de 22</p>

4.2. Focalización y priorización para apoyos económicos para personas mayores⁶



⁶Las actividades asociadas a Apoyos Económicos se realizarán una vez se inicie el ingreso de ciudadanos por medio del aplicativo de focalización atendiendo a los criterios de ingreso de la Resolución 0825 de 2018.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 9 de 22




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 Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Dirección de Análisis y Diseño Estratégico


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 10 de 22

7. Documentos asociados

- FOR-GC-064 Formato Ficha de focalización y priorización
- FOR-GC-065 Formato Registro como potencial participante
- FOR-GC-067 Formato Ficha identificación potenciales beneficiarios que son usuarios de paga diarios
- FOR-GC-068 Formato solicitudes proceso de focalización
- PCD-MS-001 Procedimiento Gestión de cambios de tecnologías de la información
- FOR-MS-006 Formato Solicitud de creación, modificación o desactivación de usuarios y asignación de perfiles

8. Aprobación del documento


	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	<p>Jose Manuel Palacios Torres <i>Jose Manuel Palacios Torres</i></p> <p>Edwin Molano Suarez <i>Edwin Molano Suarez</i> <small>Edwin Molano Suarez (17 jun. 2019)</small></p> <p>Luis Alejandro Diaz Rojas</p> <p>Maria Camila Lara Delgado <i>MARIA CAMILA LARA D</i></p> <p>Jorge Felipe Castañeda</p>	<p>Maria del Pilar Suarez S. <i>Maria del Pilar Suarez S.</i></p> <p>Paola Caicedo <i>Paola Caicedo</i></p> <p>Diana Maria Camargo <i>Diana M. Camargo P.</i> <small>Diana M. Camargo P. (17 jun. 2019)</small></p>	<p>Liliana Pulido Villamil <i>Liliana Pulido Villamil</i></p>
Cargo/Rol	<p>Contratistas Subdirección de Investigación e Información</p> <p>Contratistas Dirección de Análisis y Diseño Estratégico</p>	<p>Contratistas Dirección de Análisis y Diseño Estratégico</p>	<p>Directora de Análisis y Diseño Estratégico</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 11 de 22

Anexos

Anexo 1. Criterios de focalización de los servicios y apoyos sociales que aplican el procedimiento de focalización

Servicio	Criterios
Bono canjeable por alimentos de la estrategia de inclusión comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> – Personas con discapacidad pertenecientes a hogares cuyo puntaje SISBÉN (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales) sea igual o menor a 46,77 o Personas con discapacidad que se encuentren registradas en listado censal indígena oficial avalado por el Ministerio del Interior y que se encuentren en inseguridad alimentaria moderada o severa de acuerdo con los criterios técnicos establecidos por la Entidad
Comedores	<ul style="list-style-type: none"> – Personas pertenecientes a hogares cuyo puntaje SISBEN sea igual o menor a 46,77 y que habitan la ciudad de Bogotá, o – Registrado en el listado censal indígena oficial reconocido por el Ministerio del Interior y/o la Secretaría Distrital de Gobierno, o – Ciudadanos Habitantes de Calle, o en alto riesgo de habitar la calle, registrados en la base de población especial; o – Población en extrema pobreza o inseguridad alimentaria que no pueden acceder a la encuesta SISBÉN por no tener un lugar permanente de vivienda, focalizado a través de la herramienta que defina la SDIS.
Complementación Alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> – Personas pertenecientes a hogares cuyo puntaje Sisbén sea igual o menor a 46,77 y que habitan en Bogotá o, – Registrado en el listado censal indígena oficial avalado por el Ministerio del Interior o la Secretaría de Gobierno, o
Creciendo en Familia	<ul style="list-style-type: none"> – Gestantes, niñas y niños menores de dos años pertenecientes a hogares cuyo puntaje Sisbén sea igual o inferior a 57,21 puntos y que habiten en Bogotá, o – Registrado en listado censal indígena oficial avalado por el Ministerio del Interior o la Secretaría Distrital de Gobierno.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 12 de 22

Anexo 2. Criterios de priorización servicios sociales y apoyos que aplican el procedimiento de focalización.

Servicio	Criterios
Bono canjeable por alimentos de la estrategia de inclusión comunitaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personas con discapacidad que requieran sistemas de apoyos extensos o generalizados 2. Personas con discapacidad que estén bajo el cuidado de personas mayores. 3. Persona con discapacidad indígena, afro, palanquera, raizal o Rrom registrado en los listados oficiales, avalados por la entidad gubernamental competente. 4. Persona víctimas de hechos violentos asociados con el conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448/2011 y los Decretos Nacionales 4633, 4634 y 4635 de 2011 con estado inscrito en el Registro Único de Víctimas - RUV.
Comedores	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestantes y lactantes. 2. Personas con discapacidad. 3. Persona indígena, afro, palenquera, raizal o Rrom registrada en los listados oficiales, avalados por la entidad gubernamental competente. 4. Personas de hogares constituidos exclusivamente por personas mayores. Persona de hogares constituidos exclusivamente por personas mayores. 5. Persona víctimas de hechos violentos asociados con el conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448/2011 y los Decretos Nacionales 4633, 4634 y 4635 de 2011 con estado inscrito en el Registro Único de Víctimas - RUV.
Complementación Alimentaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hogares con algún integrante con discapacidad. 2. Hogar indígena, afro, palenquero, raizal o Rrom registrado en los listados oficiales, avalados por la entidad gubernamental competente. 3. Hogares que residan en el área rural de Bogotá (aplica para canastas) 4. Hogares con víctimas de hechos violentos asociados al conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448/2011 y los Decretos Nacionales 4633, 4634 y 4635 de 2011 con estado inscrito en el Registro Único de Víctimas - RUV
Creciendo en Familia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Víctima de hechos violentos asociados con el conflicto armado, de acuerdo con las directrices establecidas en la Ley 1448/2011 y los Decretos Nacionales 4633, 4634 y 4635 de 2011 con estado inscrito en el Registro Único de Víctimas - RUV. 2. Adolescentes gestantes. 3. Persona indígena, afro, palanquera, raizal o Rrom registrado en los listados oficiales, avalados por la entidad gubernamental competente. 4. Niños o niñas con discapacidad o alteraciones en el desarrollo con soporte médico o que se encuentren en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad.

Anexo 3. Grupos de priorización de los servicios sociales


1. Creciendo en Familia

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PCD-GC-010
	PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA	Versión: 0
		Fecha:
		Página: 13 de 22

Grupo de priorización	Víctimas del conflicto	Adolescentes gestantes	Registrado en listado censal indígena	'Niños o niñas con discapacidad o alteraciones en el desarrollo
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

2. Comedores


Grupo de priorización	Gestantes y lactantes	Personas con discapacidad	Registrados en listado Censal Indígena	Personas de hogares constituidos exclusivamente por personas mayores	Víctimas del conflicto
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 14 de 22

Grupo de priorización	Gestantes y lactantes	Personas con discapacidad	Registrados en el Estado Censal Indígena	Personas de hogares constituidos exclusivamente por personas mayores	Víctimas del conflicto
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

3. Apoyos Económicos para la Vejez

Grupo de priorización	Persona mayor con dependientes económicos*	Personas con discapacidad	Personas mayores con mayor grado de dependencia	Persona con mayor edad	Víctimas del conflicto
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		Código: PCD-GC-010
	PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA		Versión: 0
			Fecha:

Grupo de priorización	Persona mayor con dependientes económicos*	Personas con discapacidad	Personas mayores con mayor grado de dependencia	Persona con mayor edad	Víctimas del conflicto
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					


* El criterio es exactamente así: Persona mayor con niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad u otras personas mayores que dependen económicamente de ella.

4. Complementación Alimentaria / Bonos


Grupo de priorización	Hogares con personas en condición de discapacidad	Registrados en listado Censal Indígena	Víctimas del conflicto
1			
2			
3			
4			
5			
6			

5. Complementación Alimentaria / Canastas Y Bonos

Grupo de priorización	Hogares con personas en condición de discapacidad	Registrados en listado Censal Indígena	Residentes en el área rural	Víctimas del conflicto
1				

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 16 de 22

Grupo de priorización	Hogares con personas en condición de discapacidad	Registrados en listado Censal Indígena	Residentes en el área rural	Víctimas del conflicto
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>	<p>Código: PCD-GC-010</p>
	<p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 17 de 22</p>

Metodología de desempate

Debido a que es posible que los cupos disponibles se agoten al interior de un grupo de priorización, las siguientes serán las formas en que se definirá el desempate entre los posibles participantes:

1. Mayor tasa de dependencia económica del hogar: La tasa de dependencia económica corresponde al número de personas que existe en el hogar por cada miembro ocupado del hogar.

$$tdeh = \frac{\sum \text{miembros del hogar}}{\sum \text{miembros ocupados del hogar}}$$

Miembros ocupados del hogar: Número de personas con respuesta "Trabajar" a la pregunta: ¿Cuál fue su actividad principal en el ÚLTIMO MES?

Si \sum miembros ocupados del hogar es igual a 0 entonces a $tdeh$ se le asignará el máximo peso (1000). (Asumiendo que un hogar tiene por lo menos 1 integrante)

2. Mayor tasa de dependencia económica de menores de edad del hogar: Corresponde al número de menores de 18 años que hay en el hogar, por cada miembro ocupado del hogar

$$tdemeh = \frac{\sum \text{miembros} < 18 \text{ años del hogar}}{\sum \text{miembros ocupados del hogar}}$$

Si \sum miembros ocupados del hogar es igual a 0 y \sum miembros < 18 años del hogar es mayor a 0 entonces a $tdemeh$ se le asignará el máximo peso (1000).

Si \sum miembros ocupados del hogar es igual a 0 y \sum miembros < 18 años del hogar es igual a 0 entonces a $tdemeh$ se le asignará el menor peso (0).


3. Mayor tasa de dependencia económica de personas mayores del hogar:

$$tdepmh = \frac{\sum \text{miembros} \geq 60 \text{ años del hogar}}{\sum \text{miembros ocupados del hogar}}$$


Si \sum miembros ocupados del hogar es igual a 0 y \sum miembros > 60 años del hogar es mayor a 0 entonces a $tdepmh$ se le asignará el máximo peso (1000).

Si \sum miembros ocupados del hogar es igual a 0 y \sum miembros > 60 años del hogar es igual a 0 entonces a $tdepmh$ se le asignará el menor peso (0).


4. Hogar con mujer cabeza de hogar.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 18 de 22

<p>Identificada en el aplicativo para cada hogar con el parentesco igual a JEFE y sexo igual a MUJER</p> <p>5. Hogar monoparental Identificado en el aplicativo como el hogar que no tiene integrantes con el parentesco igual a Cónyuge/Compañero(A)</p> <p>6. Hogar con jefe de hogar de mayor edad <u>Para esto se debe ordenar por la fecha de nacimiento del jefe de hogar y no por los años (entero) cumplido.</u></p> <p><u>Cuando el servicio es para menores de edad</u></p> <p>7. <u>Menor edad de los menores de edad:</u> Las personas menores a 18 años se organizan de forma descendente por fecha de nacimiento para priorizar los más jóvenes.</p> <p><u>Cuando el servicio es para personas mayores</u></p> <p>7. <u>Mayor edad de las mujeres de 54 años o más o de los hombres de 59 años o más:</u> Se ordena de forma ascendente por fecha de nacimiento para priorizar las personas de mayor edad.</p> <p>8. <u>Priorizar los números de documentos de forma ascendente.</u></p> <p>Debido a que es posible que los cupos disponibles se agoten al interior de un grupo de priorización, las siguientes serán las formas en que se definirá el desempate entre los posibles participantes:</p> <p>8. Mayor tasa de dependencia económica del hogar: La tasa de dependencia económica corresponde al número de personas que existe en el hogar por cada miembro ocupado del hogar.</p> $t_{deh} = \frac{\sum \text{miembros del hogar}}{\sum \text{miembros ocupados del hogar}}$ <p>9. Mayor tasa de dependencia económica de menores de edad del hogar: Corresponde al número de menores de 18 años que hay en el hogar, por cada miembro ocupado del hogar</p> $t_{demeh} = \frac{\sum \text{miembros} < 18 \text{ años del hogar}}{\sum \text{miembros ocupados del hogar}}$ <p>10. Mayor tasa de dependencia económica de personas mayores del hogar:</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>	<p>Código: PCD-GC-010</p>
	<p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 19 de 22</p>

$tdep_{mh} = \frac{\sum \text{miembros} > 60 \text{ años del hogar}}{\sum \text{miembros ocupados del hogar}}$	
<p>11. Mujer cabeza de hogar</p>	
<p>12. Hogar monoparental</p>	
<p>13. Mayor edad del jefe del hogar</p>	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 20 de 22


Anexo 4. Restricciones

1. Creciendo en Familia

Desarrollo Integral desde la Gestación hasta la Adolescencia	
Jardín infantil diurno	
Jardín infantil nocturno	
Casas de pensamiento intercultural	
Creciendo en Familia en la Ruralidad	
Centros Amar	
Por una Ciudad Incluyente y sin Barreras	
Centros Crecer	
Centros Avanzar	
Centro Renacer	
Centros Integrarte: Atención Externa	
Centros Proteger	
Bogotá Te Nutre	
Bonos de complementación alimentaria	
Canastas de complementación alimentaria	
Comedores comunitarios	
Otros	
Quienes reciban apoyo en otras entidades del Distrito o la Nación. Beneficiarios de los siguientes servicios:	
- Servicios de Primera Infancia SED: Base de beneficiarios SED.	
- Más Familias en Acción: Beneficiarios del apoyo de nutrición	
- Servicios de primera infancia - ICBF	

2. Comedores


Desarrollo Integral desde la Gestación hasta la Adolescencia	
Jardín infantil diurno	
Casas de pensamiento intercultural	
Centros Amar	
Creciendo en Familia	
Creciendo en Familia en la Ruralidad	
Servicios de Atención Integral al Fenómeno de Habitabilidad en Calle	
Centros de atención transitoria	
Comunidad de vida	
Por un Envejecimiento, Digno, Activo y Feliz	
Centros de Protección Social	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 21 de 22


Por una Ciudad Incluyente y sin Barreras	
Centros Crecer	
Centros Avanzar	
Centro Renacer	
Centros Integrarte: Atención Externa	
Centros Integrarte: Atención Interna	
Bonos de complementación alimentaria	
Una Ciudad para las Familias	
Centros Proteger	
Bogotá Te Nutre	
Apoyo de Complementación alimentaria (bono o canasta)	
Otros	
Quienes reciban apoyo en otras entidades del Distrito o la Nación. Beneficiarios de los siguientes servicios: - Más Familias en Acción - Beneficios Económicos Periódicos - Colombia Mayor	

3. Complementación alimentaria

Desarrollo Integral desde la Gestación hasta la Adolescencia	
Jardín infantil diurno	
Casas de pensamiento intercultural	
Centros Amar	
Creciendo en Familia	
Creciendo en Familia en la Ruralidad	
Servicios de Atención Integral al Fenómeno de Habitabilidad en Calle	
Centros de atención transitoria y comunidad de vida	
Hogar de paso día	
Hogar de paso noche	
Centro para el desarrollo de capacidades	
Por un Envejecimiento, Digno, Activo y Feliz	
Centros de Protección Social	
Centros noche	
Por una Ciudad Incluyente y sin Barreras	
Centros Crecer	
Centros Avanzar	
Centro Renacer	
Centros Integrarte: Atención Externa	
Centros Integrarte: Atención Interna	
Una Ciudad para las Familias	
Centros Proteger	
Viviendo el Territorio	
Enlace social: Bono de emergencia social	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p> <p>PROCEDIMIENTO FOCALIZACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE POTENCIALES PARTICIPANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL POR DEMANDA</p>	Código: PCD-GC-010
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 22 de 22

Bogotá Te Nutre	
Apoyo de complementación alimentaria	
Comedores	
Otros	
Quienes reciban apoyo en otras entidades del Distrito o la Nación. Beneficiarios de los siguientes servicios:	
- Más Familias en Acción	
- Beneficios Económicos Periódicos	
- Colombia Mayor	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO</p>	<p>Código: PCD-SMT-003</p>
	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - TI</p>	<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 1 de 5</p>

1. Objetivo

Gestionar el ciclo de vida de los problemas de tecnología de la información – TI, con el fin de prevenir proactivamente la ocurrencia de incidentes de TI y minimizar el impacto de aquellos que se materialicen.

2. Glosario

Análisis de causa raíz: es una actividad que identifica la causa raíz de un incidente o problema de TI. El análisis de causa raíz normalmente se centra en las fallas de infraestructura de TI. En este análisis se debe identificar una o más interrupciones en el servicio de TI.

Base de datos de la gestión de configuración (CMDB - Configuration Management DataBase): Es un repositorio de información donde se relacionan todos los componentes de un sistema de información, ya sean hardware, software, documentación, etc.

Elemento (ítem) de configuración: es cualquier componente u activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión del cambio; por lo general incluyen servicios de TI, hardware, software, edificios, personas y documentación formal como documentación del proceso y los acuerdos de niveles de servicio.¹

Herramienta de gestión: son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el caso de TI, se utilizan para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como incidentes, requerimientos, problemas, controles de cambios, etc., todas estas correspondientes a TI.

Incidente de TI: es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.²


Mesa de servicio: es el único punto de contacto entre la Subdirección de Investigación e Información como proveedora de servicios de TI y los usuarios, servidores de la Secretaría Distrital de Integración Social. Una mesa de servicio típica maneja incidentes y solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios.

Problema de TI: es la causa raíz de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce dicha causa raíz al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.

Solución definitiva: es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema. Teóricamente al implementar una solución definitiva el incidente no se debe volver a presentar.

¹ ITIL® Glossary of Terms English – Spanish – Transición del Servicio

² ITIL® Glossary of Terms English – Spanish – Operación del Servicio

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - TI</p>	Código: PCD-SMT-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 2 de 5

Solución temporal: es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso que aún no esté disponible una solución completa - por ejemplo, reiniciar varias veces un servidor que está fallando. Las soluciones temporales para los incidentes que no tienen registros de problemas asociados se documentan en el registro de incidentes.

Solicitud de TI: es una petición formal por parte de un usuario de TI para que algo sea provisto – por ejemplo, una solicitud de información o asesoría, restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las solicitudes de servicios son gestionadas por la mesa de servicio.

Ticket / Número de Servicio: Número consecutivo suministrado por una herramienta de gestión durante el reporte de una solicitud de un servicio, para facilitar a través del mismo, el seguimiento y control de los grupos de soporte que participan en la solución.

3. Condiciones generales

3.1 Detección y postulación

La postulación a problemas será realizada por el Gestor de Incidentes, con base en las incidencias registradas en la operación llevada a cabo por mesa de servicios, fallas masivas donde no exista reporte en la base de datos de gestión de configuración.


3.2 Validación

Cuando la postulación es recibida por el gestor de problemas se procede a realizar validación inicial, con base en esta, la petición podrá ser aceptada o rechazada, en cualquiera de los casos, el gestor de problemas notificará al gestor de incidentes el resultado.

3.3 Trámite del registro de problema


Las solicitudes de problema que sean aceptadas serán categorizadas y priorizadas por el Gestor de problemas, luego se notifica y asigna al personal que corresponda según el servicio, aplicación o sistema afectado, conformando así el equipo que intervendrá en su manejo y resolución.

Si una vez realizado el diagnóstico no ha sido posible encontrar la causa principal que origina el problema, se procederá con la aplicación de la lluvia de ideas, que consiste en agrupar a personas de distintas especialidades para generar diversas ideas, luego se complementa con el Diagrama Ishikawa o análisis de Pareto; con el fin de finalizar el análisis de causa raíz y ejecutar las actividades necesarias por parte del equipo resolutor, según las condiciones del problema y el servicio, componente o sistema afectado. Si la afectación es de alto impacto, deberá pasar por control de cambios y surtir el trámite con la gestión correspondiente.

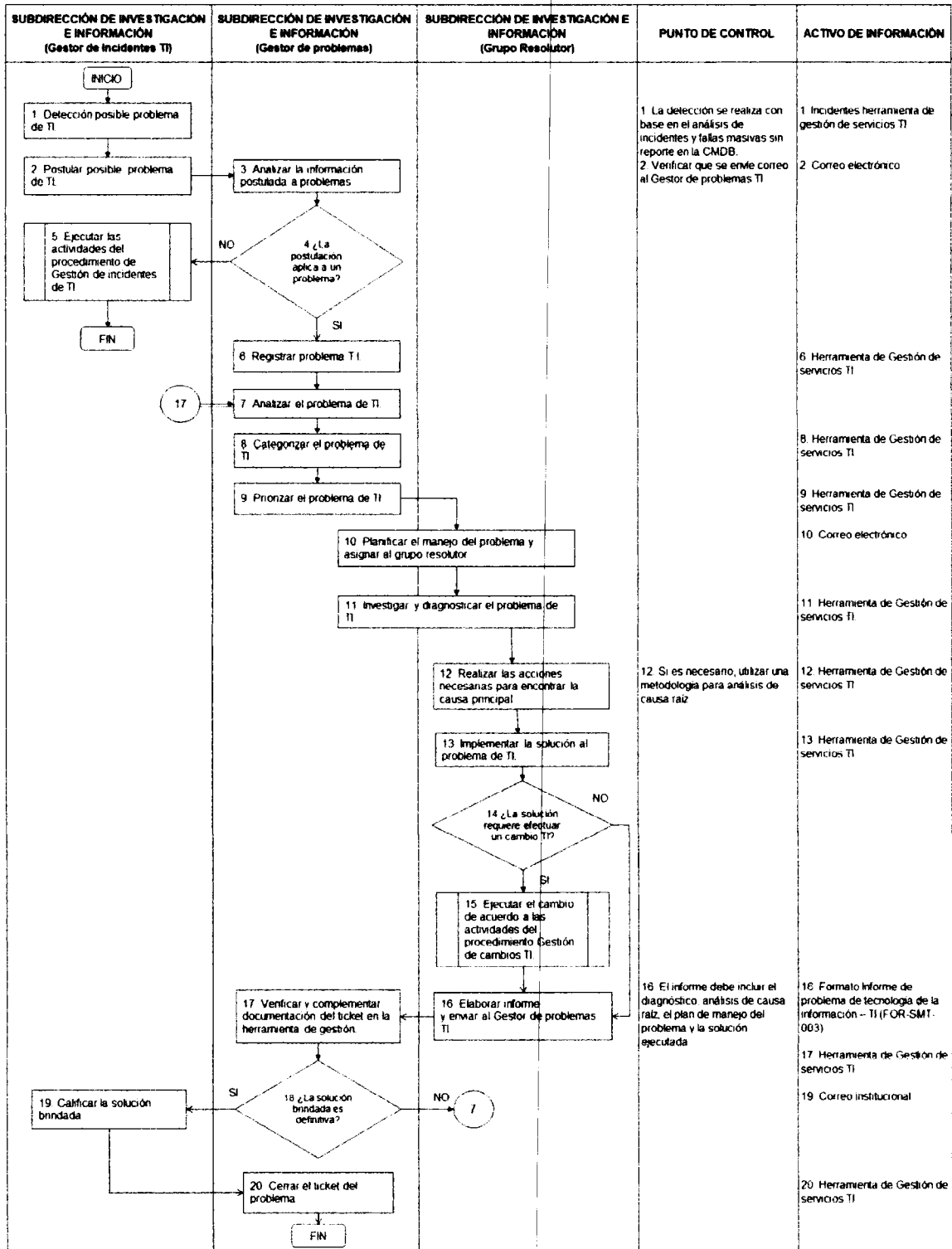
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - TI</p>	Código: PCD-SMT-003
		Versión: 0
		Fecha:
		Página: 3 de 5


3.4 Resolución y cierre

El equipo resolutor documentará todos los problemas en el Formato Informe de problema de tecnología de la información – TI (FOR-SMT-003). Este informe se adjunta al ticket en la herramienta de gestión una vez esté completo. La gestión de incidentes verifica si la solución del problema ha sido definitiva, para ello se apoya en los reportes de incidencias de la herramienta de gestión. Finalmente el registro de problema en la herramienta de gestión es cerrado por el Gestor de problemas TI.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO</p> <p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - TI</p>	<p>Código: PCD-SMT-003</p>
		<p>Versión: 0</p>
		<p>Fecha:</p>
		<p>Página: 4 de 5</p>

4. Descripción de actividades



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: PCD-SMT-003
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PROBLEMAS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN - TI	Versión: 0
		Fecha:
		Página: 5 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 Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA).

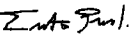


6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - Subdirección de Investigación e Información.

7. Documentos asociados

- FOR-SMT-003 Formato Informe de problema de tecnología de la información – TI

8. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Leimer García T.	 Luis Ernesto Gerena Salas  Viviana Carolina Durango Ruiz	 Álvaro Andrés Rueda Zapata
Cargo/ Rol	Proveedor mesa de servicios -Gestor de problemas	Contratista - Líder de servicios - Subdirección de Investigación e Información Gestora SIG proceso Gestión de soporte y mantenimiento tecnológico - Subdirección de Investigación e Información	Subdirector de Investigación e Información

