1. **Objetivo**

Proporcionar atención oportuna a través de la entrega de bono canjeable por alimentos a personas y familias en situación de emergencia social y hogares afectados por emergencias de origen natural o antrópico con el propósito de aportar a la superación de la situación de crisis o emergencia social.

1. **Glosario**

**Aplicativo bonos:** herramienta informática diseñada para el cargue, administración, consulta y canje de bonos, permitiendo el control de información para la SDIS y acceso a los operadores para efectuar el canje de bonos.

**Bono anulado:** estado del apoyo alimentario (beneficio) en SIRBE, el cual indica que el bono después de autorizado ya no puede ser canjeado.

**Bono autorizado:** estado del apoyo alimentario (beneficio) generado por la Subdirecciones Técnicas y Locales el cual indica que las personas y familias participantes pueden realizar el canje de bono por alimentos.

**Bonos canjeables por alimentos:** el bono es un título valor asignado y entregado por la Secretaria Distrital de Integración Social a un beneficiario que requiere de un apoyo alimentario, debido a su situación de vulnerabilidad para que este realice el canje por alimentos en los almacenes autorizados.

**Bono no otorgado (caducado):** estado del apoyo alimentario (beneficio) en SIRBE, el cual indica que el periodo de validez del apoyo alimentario ha caducado y por tanto ya no puede ser canjeado.

**Bono otorgado:** estado del apoyo alimentario (beneficio) en SIRBE, el cual indica que ha sido canjeado por el titular

**Canje de bonos:** son las actividades que los y las titulares del Bono realizan en los puntos establecidos por la SDIS, para adquirir de manera autónoma los alimentos dentro de sus preferencias, hábitos y costumbres, teniendo en cuenta los lineamientos nutricionales de la Secretaría.

**Lugar de entrega o canje:** Es el lugar en el cual el titular canjea el bono por productos de acuerdo a sus hábitos, preferencias y costumbres dentro de la lista de alimentos establecidos por la SDIS.

**Titular del bono:** Persona autorizada para canjear el bono.

1. **Desarrollo** 
   1. Registre la información de las fichas en SIRBE: para el servicio de Enlace Social desde las Subdirecciones Locales y Unidades Operativas, se debe realizar el registro de las fichas en SIRBE inmediatamente después de hacer la atención a la ciudadanía en el marco del procedimiento para la atención de personas y familias en situaciones de crisis y emergencia social, cargando el bono que debe quedar en estado AUTORIZADO, teniendo en cuenta el número de contrato vigente, el tipo de bono y el valor del mismo.

Para el servicio de atención social y gestión del riesgo, registre la información del Formato de población afectada (F-O5), desde la Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración (ICI); cargando el bono que debe quedar en estado AUTORIZADO, teniendo en cuenta el número de contrato que se encuentra vigente, el tipo de bono y el valor del mismo.

* 1. Envié la solicitud del bono autorizado por correo electrónico institucional: envíe al asistente administrativo asignado por la Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración que cuente con los permisos correspondientes para el cargue al aplicativo del operador; la autorización de bonos con los siguientes datos: fecha de autorización, consecutivo, nombre y apellidos, tipo de documento, número de documento, tipo de bono, valor del bono y localidad.
  2. Verifique los datos del correo: el asistente administrativo asignado por la Subdirección ICI, verifica con el archivo encriptado, que los datos coincidan con el reporte en SIRBE, si se presentan inconsistencias o duplicidad de bonos, se realizará devolución por correo al profesional de la Subdirección Local o Unidad Operativa, para realizar las respectivas correcciones.
  3. Informe personal o telefónicamente al titular del bono para el respectivo canje: el-la profesional del Servicio de Enlace Social, informara directamente al titular del bono el valor, la fecha, el punto donde podrá efectuar el canje y los alimentos que puede canjear, aclare que en caso de presentarse dificultades en el canje lo comunique directamente al-la profesional que realizó la autorización del bono. Para el Servicio de Atención Social y Gestión del Riesgo lo realizará la persona delegada por la Subdirección ICI.
  4. Realice el canje del bono: el titular del bono se acerca al punto de atención al cliente o directamente en las cajas, presentando el documento de identidad e informando que el bono es de emergencia. Para el titular afectado por emergencias de origen natural o antrópico que haya perdido el documento de identidad en el evento, podrá canjear el bono con el certificado que haya sido emitido por Bomberos o IDIGER.
  5. Oriente al titular en caso de que no pueda canjear el bono: el operador orientará al-ciudadano-a para que se dirija o se comunique con el-la profesional en la Subdirección Local o Unidad Operativa que le corresponde, en caso de que exista algún error en el documento de identidad, pérdida de este o haya fondos insuficientes.
  6. Realice el cambio de estado de beneficios en SIRBE el asistente administrativo asignado por la Subdirección ICI, genera en el aplicativo del operador el reporte de los bonos otorgados y caducados, para realizar el cambio de estado de autorizado a otorgado o de autorizado a no otorgado en SIRBE semanalmente según el caso.
  7. Realice seguimiento de los bonos autorizados semanalmente en SIRBE: El-la profesional de enlace social debe hacer la consulta en SIRBE del reporte de los bonos autorizados para realizar el seguimiento al canje y los motivos del no canje, los cuales deben quedar registrados en las actuaciones de la ficha SIRBE, en caso que el ciudadano-a no realice el canje del bono en el tiempo estipulado, se debe dejar caducar describiendo las actuaciones realizadas y enviar el seguimiento correspondiente al asistente administrativo asignado por la Subdirección ICI. Para el Servicio de Atención Social y Gestión del Riesgo, se debe enviar el seguimiento realizado por correo electrónico.
  8. Realice seguimiento mensual a los bonos autorizados en el aplicativo del operador: el asistente administrativo asignado por la Subdirección ICI, genera un reporte de bonos activos en el aplicativo del operador y un reporte de bonos autorizados en SIRBE, realizando el cruce de la información, para identificar si los bonos se encuentran cargados en el aplicativo del operador; en caso de no encontrarse se informa al profesional de Enlace Social para que realicen el respectivo seguimiento y para el Servicio de Atención Social y Gestión del Riesgo se le informa a la persona delegada por el servicio.
  9. Envié memorando en donde se consoliden los bonos autorizados y anulados durante el mes: el (la) Subdirector (a) Local enviará memorando firmado a la Subdirección de Gestión Integral Local, al final de cada mes donde se consoliden los bonos autorizados y anulados según el contrato que se encuentre vigente. Este memorando debe contener información relacionada con el tipo de bono, número de cedula, nombres y apellidos del ciudadano-a, después de radicado se escanea el documento para enviar por correo electrónico a la Subdirección ICI.

1. **Observaciones**

* En todos los casos la entrega de bono canjeable por alimentos para el servicio de Enlace Social se derivará de la implementación del Procedimiento Atención de personas y/o familias en situación de crisis o emergencia social (PCD-PSS-005), y para el servicio de Atención Social y Gestión del Riesgo se deriva del Procedimiento General de identificación y caracterización de la población.
* No se realizará programación previa para el canje del bono de apoyo alimentario para el servicio de Enlace Social ni para el de Atención Social y Gestión del Riesgo; el canje se realizará en el horario de atención habitual del punto de canje en días calendario.
* El bono debe ser canjeado en los sitios autorizados por el operador y la SDIS.
* Cada bono generado tiene vigencia de canje 30 días, a partir del momento en que se realiza la autorización en SIRBE.
* El titular deberá canjear el valor total del bono autorizado.
* La autorización de bonos se realizará de lunes a viernes en las Subdirecciones Locales y Unidades Operativas, en caso de ser necesario se realizará la autorización los fines de semana.
* El-la profesional que realiza la atención se encargara de ejecutar las acciones necesarias para la prestación del servicio, el seguimiento al canje del bono de apoyo alimentario y al cargue de la información en el SIRBE.
* El-la profesional del servicio de Enlace Social y la persona delegada por parte del servicio de Atención Social y Gestión del Riesgo, enviara por correo electrónico la solicitud de anulación del bono al líder del servicio respectivo, quien solicita la viabilidad al asistente administrativo asignado por la Subdirección ICI, si se confirma la viabilidad, el líder enviará un ticket con la solicitud de anulación a la mesa de ayuda (Subdirección de Investigación e Información); el número de ticket se dará conocer al profesional de la Subdirección Local o Unidad Operativa para realizar el seguimiento correspondiente.

1. **Administración del instructivo**

Dirección Territorial, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración.

1. **Aprobación del documento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** |
| **Nombre** | Ismery Becerra Torres  Lina Yennyfer Bejarano | Sandra Esperanza Avila Pérez  Beatriz Elena Rodríguez Villabona  Jarlín Sulelly Díaz Gómez | Maritza del Carmen Mosquera Palacios |
| **Cargo/Rol** | Profesionales Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración | Gestora SIG Proceso Prestación de los Servicios Sociales  Gestora SIG Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración  Subdirectora para la Identificación, Caracterización e Integración | Directora Territorial |