

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Integración Social	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES	Código: DS-PRO-22
		Versión: 4
		Fecha: 30 DE AGOSTO-2010
		Página: 1 de 8

Líder del Proceso: Subsecretaria	Tipo de Proceso: Direccionamiento <input checked="" type="checkbox"/> Misional <input type="checkbox"/> Administrativo <input type="checkbox"/> Seguimiento y Control <input type="checkbox"/>
--	--

A. PLANEAR

1. Objetivo del Proceso: Liderar, diseñar y estandarizar la red de servicios sociales del Distrito Capital, asegurando su accesibilidad, oportunidad, continuidad, disponibilidad, adaptabilidad y universalidad; de forma transectorial, para contribuir con la garantía de los derechos y promover el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, implementando las políticas sociales.
2. Alcance del Proceso: El proceso inicia con el análisis de las políticas sociales, la normatividad aplicable, los diagnósticos de realidades sociales, estándares nacionales e internacionales de servicios sociales y finaliza con la regulación de la vinculación, la prestación, el control y evaluación de los servicios sociales del Distrito capital.
3. Normatividad: Las normas jurídicas que son referencia obligatoria para este proceso, pueden ser consultadas a nivel general en el Normograma de la SDIS (Intranet - módulo Sistema Integrado de Gestión).

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES</h2>	Código: DS-PRO-22
		Versión: 4
		Fecha: 30 DE AGOSTO-2010
		Página: 2 de 8

4. Etapas del proceso

1. Analizar las políticas sociales, la normatividad aplicable, los diagnósticos de realidades sociales, estándares nacionales e internacionales de servicios sociales, la cartografía social y el Plan de Desarrollo Distrital.

Responsable de coordinar la etapa:

Subsecretaría

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSOS		SALIDAS	DESTINATARIOS
		TECNOLOGICOS	FISICOS		
Proceso de construcción e implementación Política Social.	Políticas Sociales.	SIRBE		Diagnóstico de Servicios Sociales del Distrito Capital	Ciudadanía
Proceso de Direccionamiento Político	Líneas Orientadoras Generales para la Acción de Gobierno				
Proceso de Direccionamiento Estratégico	Plataforma Estratégica de la Entidad Diagnóstico de realidades sociales Cartografía Social				
Secretaría Distrital de Planeación	Plan de Desarrollo Distrital				
Entidades y organismos gubernamentales y no gubernamentales del orden nacional e internacional.	Estándares de calidad del servicio				
					Direccionamiento de Servicios Sociales.
					Direccionamiento estratégico.

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES	Código: DS-PRO-22
		Versión: 4
		Fecha: 30 DE AGOSTO-2010
		Página: 3 de 8

2. Diseñar la Red de Servicios Sociales del Distrito Capital

Responsable de coordinar la etapa:

Subsecretaría

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSOS		SALIDAS	DESTINATARIOS
		TECNOLOGICOS	FISICOS		
Proceso de construcción e implementación Política Social.	Políticas Sociales.			Red territorializada de servicios sociales del Distrito Capital	Ciudadanía
					Proceso de prestación de servicios sociales
Proceso de Direccionamiento de Servicios Sociales	Diagnóstico de Servicios Sociales del Distrito Capital			Sistema de Información y Registro de Servicios Sociales	Proceso de Análisis y Seguimiento de Políticas Sociales.
					Prestadores Públicos y Privados
					Direccionamiento estratégico.

	<h2>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES</h2>	Código: DS-PRO-22
		Versión: 4
		Fecha: 30 DE AGOSTO-2010
		Página: 4 de 8

3. Estandarizar la prestación, la inspección, la vigilancia y el control de los servicios sociales del Distrito capital.

Responsable de coordinar la etapa:

Subsecretaría

PROVEEDORES	ENTRADAS	RECURSOS		SALIDAS	DESTINATARIOS
		TECNOLOGICOS	FISICOS		
Proceso de construcción e implementación Política Social.	Políticas Sociales.			Estándares de Calidad de los servicios sociales	Ciudadanía
Proceso de Direccionamiento de Servicios Sociales	Red territorializada de servicios sociales del Distrito Capital	Sistema de Información y Registro de Servicios Sociales SIRSS		Sistema de Calidad de Servicios Sociales del Distrito Capital	Proceso de Direccionamiento Político
Proceso de Direccionamiento Político	Marco Normativo			Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	Prestadores Públicos y Privados
Entidades y organismos gubernamentales y no gubernamentales del orden nacional e internacional.	Estándares de calidad del servicio			Actos administrativos de reglamentación	Proceso de Direccionamiento estratégico.
					Proceso de Prestación de Servicios Sociales



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Código: DS-PRO-22

Versión: 4

Fecha: 30 DE AGOSTO-2010

Página: 5 de 8

5. Proceso y articulación con otros procesos

Convenciones:



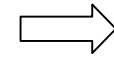
Proceso principal



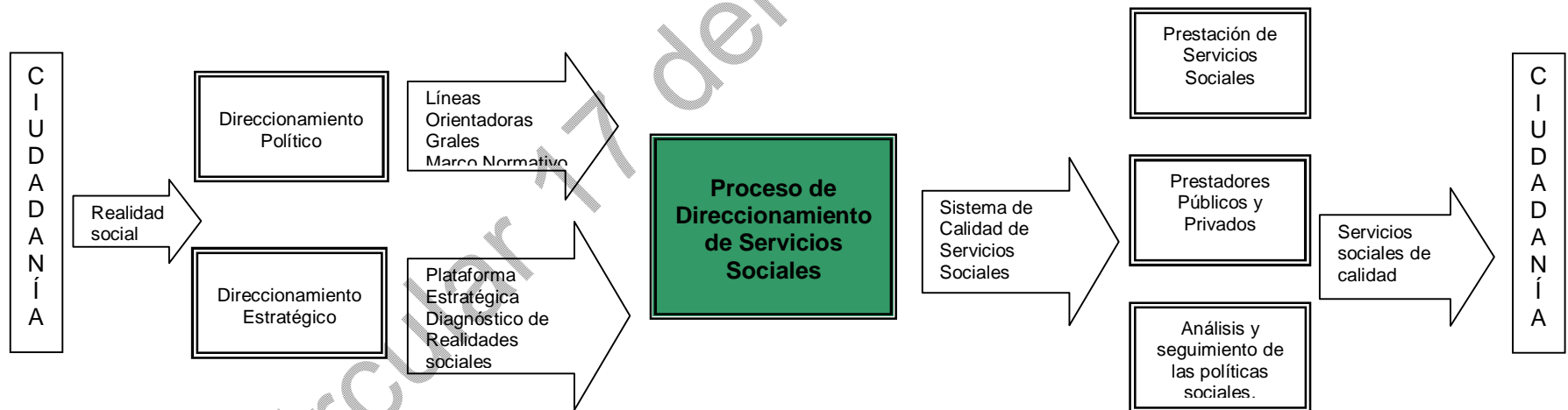
Proveedor o Destinatario



Proceso relacionado



Insumo o producto





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Secretaría

Integración Social

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Código: DS-PRO-22

Versión: 4

Fecha: 30 DE AGOSTO-2010

Página: 6 de 8

6. Identificación de riesgos del Proceso:

Causa (Factor interno o externo generador de riesgo)	Riesgo
Construcción de Proyectos sin planificación concertada	Insuficiencia de recursos
Reasignación de recursos sin tener en cuenta la planificación	
Intereses particulares	Falta de compromiso de los entes internos y externos involucrados en la prestación de servicios sociales
Carencias en la gestión administrativa en las entidades	
Excesiva carga laboral de las entidades rectoras de sector	
No se cuenta con la memoria institucional debidamente archivada, actualizada y de fácil acceso	Información insuficiente
Información inexistente	
Recursos insuficientes para estudios o levantamiento de información	
Recursos insuficientes	
Falta de planeación de las actividades institucionales	Excesiva carga laboral
Excesivos requerimientos de información de entidades externas	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría

Integración Social

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Código: DS-PRO-22

Versión: 4

Fecha: 30 DE AGOSTO-2010

Página: 7 de 8

7. Descripción del Producto o Resultado:

Sistema de Calidad de Servicios Sociales. Estándares de Calidad de Servicios Sociales. Regulación de la prestación, la inspección, la vigilancia y el control de servicios sociales. Actos administrativos de reglamentación.

Red territorializada de servicios sociales

Sistema de Información y Registro de Servicios Sociales –SIRSS-

Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía. Informes del Servicio Integral a la Ciudadanía, con resultados de la percepción de la prestación del servicios sociales

B. HACER

8. Procedimientos	9. Documentos soporte
<ol style="list-style-type: none">1. Procedimiento del servicio integral de atención a la ciudadanía. Tramite de requerimientos ciudadanos a través del sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS) Con código PCD-DS-ATIN-500.2. Procedimiento de Asesoría Técnica e Inscripción de instituciones o establecimientos que prestan servicios sociales Con código PCD-DS-ATIN-5013. Procedimiento de Inspección y Vigilancia de instituciones o establecimientos que prestan servicios sociales. Con código PCD-DS-VI-5024. Procedimiento de Control de instituciones o establecimientos que prestan servicios sociales. Con código PCD-DS-CO-5035. Procedimiento de Notificaciones. Con código PCD-DS-NO-5046. Procedimiento de Recursos. Con código PCD-DS-RE-505	



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES

Código: DS-PRO-22

Versión: 4

Fecha: 30 DE AGOSTO-2010

Página: 8 de 8

C. VERIFICAR

10. Seguimiento y medición de la gestión del proceso – indicadores

Factores Críticos de Éxito

1. Formular estándares de Calidad ajustados a los requisitos legales, ciudadanos, interesados y organizacionales
2. Estándares de calidad definidos para todos los servicios sociales identificados
3. Articulación de los servicios sociales del Distrito Capital
4. Fortalecimiento servicios sociales, con accesibilidad, oportunidad, continuidad, disponibilidad, adaptabilidad y universalidad.

D. ACTUAR

11. Acciones de mejora

Las acciones de mejora del proceso están consignadas en el Plan de Mejoramiento.

Circular 17 del 30 ago-2010