

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES	Código: P-DS-001
	PROTOCOLO PARA LA VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE OPERACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN SERVICIOS SOCIALES	Versión: 0
		Fecha: 14 Noviembre 2012
		Página: 1 de 3

1. Objetivo del protocolo:

Establecer los criterios básicos que se deben tener en cuenta al momento de realizar las visitas de verificación de condiciones de operación de los establecimientos oficiales y privados que prestan servicios sociales, por parte de los equipos interdisciplinarios de Inspección y Vigilancia de la Secretaría Distrital de Integración Social.

2. Marco conceptual:

- a. **Inspección y Vigilancia:** Conjunto de acciones de verificación y seguimiento de las condiciones de operación a las instituciones que prestan servicios sociales, encaminadas a garantizar el cumplimiento de las funciones y obligaciones para la garantía y restablecimientos de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.
- b. **Acta de visita:** Documento donde se registra la falta de condiciones para llevar a cabo la inspección y vigilancia, el cual incluye la hoja inicial y final del IUV.
- c. **Criterios:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia para la visita de inspección y vigilancia.
- d. **Certificado de cumplimiento:** constancia del cumplimiento total de los estándares de calidad de un establecimiento
- e. **Estándar de Calidad:** Definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o los requisitos indispensables para la operación de procesos específicos, con el fin de asegurar la calidad en la prestación de los servicios sociales y la garantía de derechos de los ciudadanos y ciudadanas.
- f. **Inscripción:** actividad que realiza el propietario o representante legal de la entidad o institución que presta el Servicio Social en el D.C., diligenciando el respectivo formulario en la página web que determine la Secretaría Distrital de Integración Social y radicación de la documentación que especifica el presente procedimiento en las Subdirecciones Locales de Integración Social en los Puntos de Atención a la Ciudadanía o en la Sede Central.
- g. **Instrumento Único de Verificación È IUV:** instrumento en el que se constata el cumplimiento o no de los estándares de calidad definidos para cada servicio social.
- h. **Plan operativo:** programación de cada una de las actividades, metas y presupuesto necesarios para la función anual de inspección y vigilancia
- i. **Servicio Social:** Desde un Estado Social de Derecho es un Instrumento de política social que se materializa en un conjunto de acciones integrales de carácter prestacional, con recursos físicos, técnicos, financieros y talento humano que contribuye a la garantía de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de personas, familias y comunidades en el territorio.
- j. **Verificación:** medición objetiva y sustentada, realizada a través de un instrumento (IUV) que reúne la totalidad de criterios a evaluar de las condiciones de operación del establecimiento

F-PT-002

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES	Código: P-DS-001
	PROTOCOLO PARA LA VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE OPERACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN SERVICIOS SOCIALES	Versión: 0
		Fecha: 14 Noviembre 2012
		Página: 2 de 3

3. Condiciones generales:

- a. *Lineamientos y estándares técnicos definidos para los servicios sociales legalizados mediante acto administrativo.*
- b. *Contar con Instrumentos de Verificación de condiciones de operación.*
- c. *Definición de equipos comprometidos y dispuestos a realizar la verificación de condiciones de acuerdo al procedimiento establecido.*
- d. *Sistema de Información para registro y actualización de información.*
- e. *Contar con apoyos administrativos para la verificación de condiciones que contribuyan a la actualización y consolidación de la información, así como con recursos adicionales tales como: chaleco, carné, decámetro, cámara fotográfica.*
- f. *Contar con una programación de visitas para establecer posibles rutas de llegadas a los establecimientos objeto de verificación.*

4. Desarrollo del protocolo:

Al llegar al establecimiento sujeto de verificación, el líder del equipo de visita realizará la apertura así:

- 4.1.1. Saludar cordialmente a la-s persona-s que lo-s reciba-n y brindar un trato amable durante el desarrollo de la visita.
- 4.1.2. Presentar el equipo mostrando el carné de identificación que los identifica como servidores públicos de la SDIS., diciendo su nombre, profesión, su rol en la visita y entregar la comunicación de asignación, así como la copia para ser firmada por quien recibe la visita.
- 4.1.3. Informar el objeto de la visita, haciendo énfasis en la verificación de las condiciones de operación de la prestación del servicio y las actividades que se desarrollarán.
- 4.1.4. Indicar que se diligenciará el Instrumento Único de Verificación . IUUV y que al terminar la inspección se hará un informe de cierre.
- 4.1.5. Informar al propietario o representante legal, que deberá estar presente durante la realización de la visita, o en su defecto autorizar de forma expresa a una persona para recibirla, dejando constancia en el IUUV.
- 4.1.6. El líder de la visita establecerá un orden para solicitar los documentos de manera organizada, evitando solicitudes simultáneas.
- 4.1.7. Diligenciar en su totalidad el IUUV (sin enmendaduras, uso de corrector o tachones), anotando las observaciones que surjan a medida que se realiza la visita en la parte respectiva de cada estándar.
- 4.1.8. El equipo deberá hacer uso adecuado del tiempo estimado para realizar la visita con el fin de no afectar el funcionamiento normal de la prestación del servicio y dar cumplimiento al cronograma de visita.
- 4.1.9. En caso de presentarse un imprevisto en el desarrollo de la visita, deberá ser comunicado al Coordinador-a del Área de Inspección y Vigilancia,

F-PT-002

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO DE SERVICIOS SOCIALES	Código: P-DS-001
	PROTOCOLO PARA LA VERIFICACIÓN DE CONDICIONES DE OPERACIÓN EN ESTABLECIMIENTOS QUE OFRECEN SERVICIOS SOCIALES	Versión: 0
		Fecha: 14 Noviembre 2012
		Página: 3 de 3

informando las circunstancias que impiden realizar la visita, dejando constancia de lo sucedido.

- 4.1.10. Cada uno de los integrantes del equipo interdisciplinario, informará el resultado de la verificación de condiciones, dejando constancia en cada uno de los estándares de la situación encontrada en el establecimiento. Todos los integrantes del Equipo deberán estar presentes durante el cierre de la visita.
- 4.1.11. Indicar el término que se tiene para el cumplimiento de los estándares indispensables y básicos, de acuerdo a lo establecido en la normatividad.
- 4.1.12. Informar al establecimiento el procedimiento que debe seguir, de acuerdo con lo establecido en la normatividad. En caso de no cumplir con estándares indispensables y/o básicos, remitirlo a Asesoría Técnica.
- 4.1.13. El representante legal o propietario del establecimiento tendrá derecho a revisar las observaciones consignadas en el (IUV) por el equipo interdisciplinario de Inspección y Vigilancia y registrar sus observaciones respecto al desarrollo de la visita, para lo cual el líder señalará que puede hacer uso del espacio destinado para tal fin en el IUV.
- 4.1.14. Para la validez del IUV, se requiere la firma de quien atendió la visita en el establecimiento, así como del equipo interdisciplinario de inspección y vigilancia que realizó la verificación de condiciones.
- 4.1.15. El líder de la visita informará a los miembros del equipo y al representante legal o propietario del establecimiento, que la visita ha finalizado, dejando constancia en el IUV de la hora de inicio y terminación.
- 4.1.16. Al finalizar la visita, se informará al representante legal o propietario del establecimiento, que podrá sacar una copia del IUV o dirigirse a las Oficinas del Área de Inspección y Vigilancia donde se le facilitará una copia.
- 4.1.17. El Equipo Interdisciplinario deberá presentar el informe de la visita el mismo día, a través de los medios establecidos.

5. Administración del protocolo: la Subsecretaría será la *dependencia emisora responsable de que el protocolo se mantenga actualizado, identificado, correctamente aplicado y en conocimiento de la Dirección de Análisis y Diseño Estratégico - DADE cada vez que cambie su versión oficial conforme al Decreto 607 de 2007.*

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	Jeason Cossio	Aurora Amado	Harolh Gómez Martínez
CARGO	Profesional	Coordinadora Inspección y Vigilancia	Subsecretario Líder del Proceso de Prestación de los Servicios Sociales

F-PT-002