

**ORIENTAPRO**

*con la colaboración de Opción 3 Iniciativa Social*

Informe  
de la segunda\* asistencia técnica para la  
Unión de Ciudades Capitales  
Iberoamericanas,  
Ayuntamiento de Madrid e  
Instituto Para la Economía Social (IPES)  
de Bogotá

---

en materia de impulso a la formalización de empleo y de emprendimiento  
empresarial en sectores de la economía informal

Junio 2018

\*La primera asistencia técnica se realizó desde el 21 de diciembre hasta el 28 de febrero de 2018

## **FICHA TÉCNICA**

### **Contratante**

Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI)

### **Institución destinataria**

Alcaldía Mayor de Bogotá - Instituto Para la Economía Social (IPES)

### **Actividad**

Segunda Asistencia Técnica de OrientaPro al Instituto Para la Economía Social de la Alcaldía de Bogotá (IPES) en materia de impulso a la formalización de empleo y de emprendimiento empresarial en sectores de la economía informal

### **Objetivo general**

Elaborar el contenido definitivo y detallar las adaptaciones tecnológicas necesarias para impulsar, a la mayor brevedad posible, la digitalización e introducción de las funcionalidades requeridas en la plataforma de perfilación y trazabilidad para que la población objeto de atención por parte del IPES reciba una orientación efectiva hacia los procesos de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad adecuados y se beneficie de un seguimiento institucional sistemático y eficaz.

### **Programa de Buenas Prácticas**

Debido al carácter innovador de esta asistencia técnica ha sido seleccionada para el Programa de Buenas Prácticas de la Alcaldía de Bogotá: "Bogotá Aprende", que hace referencia a la transferencia de conocimiento de valor (soluciones probadas) que dan respuesta total o parcial a los retos que actualmente enfrenta la ciudad.

### **Resultado**

Para evidenciar los resultados de esta asistencia técnica se ha elaborado este **documento** que sintetiza el conjunto de las acciones realizadas, al que se le añaden unos **documentos complementarios**, en forma de Anexos, que detallan con mayor profundidad aquellos temas que lo requieren

### **Fecha**

16 de abril – 22 de junio de 2018

### **Equipo**

Rafael Porcel Aguilar (coordinador – OrientaPro ), Irene Bachetti (Opción 3) y Marc Cullell Torcal (OrientaPro)

El equipo quiere agradecer el apoyo recibido desde ambos lados del Atlántico por técnicos y directivos, que han permitido trabajar en colaboración y obtener unos resultados compartidos como los que se presentan a continuación.

1. CONTEXTO .....	3
1.1 Marco .....	3
1.2 Enfoque .....	5
2. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN .....	7
2.1 Objetivo general .....	7
2.2 Objetivos específicos .....	7
2.3 Resultados esperados .....	7
2.4 Entregables finales.....	8
3. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.....	9
4. RESULTADOS OBTENIDOS .....	12
5. CONCLUSIONES.....	24
Anexo 1 – Actividades desarrolladas.....	26
Anexo 2 - Análisis de procesos y diseño del contenido y funcionalidades de la nueva plataforma.....	53
Anexo 3 – Las Plazas de Mercado.....	73
Anexo 4 – Aspectos tecnológicos .....	76
Anexo 5 – Evaluación de la asistencia técnica .....	78

### **Nota introductoria**

El presente informe de asistencia técnica, el segundo que se realiza, se enmarca dentro del Programa de Cooperación Integral (PCI) con la ciudad de Bogotá, impulsado por la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI), gracias al apoyo financiero del Ayuntamiento de Madrid. El PCI prioriza dos líneas estratégicas de cooperación para los años 2017 y 2018 relacionadas con Transparencia en la gestión y el impulso a la formalización de actividades laborales y económicas vinculadas preferentemente al comercio en la calle. Los aliados locales para la concreción de acciones son, respectivamente, la Veeduría Distrital y la Dirección General del Instituto para la Economía Social de la Ciudad de Bogotá (IPES).

El presente informe sobre la asistencia técnica encargada por la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) para el Instituto de la Economía Social (IPES) ha sido elaborado por el equipo que realizó la asistencia técnica y estructurado en el formato establecido para los **proyectos estratégicos de Buenas Prácticas** que selecciona la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Este mismo equipo realizó en enero una primera asistencia técnica con el objetivo de detectar las necesidades del IPES con respecto a la integración, en sus servicios institucionales, de una plataforma de perfilación y trazabilidad personalizada. Los resultados de la acción fueron descritos y analizados en un informe de asistencia técnica que fue entregado a la UCCI el pasado mes de febrero de 2018. A lo largo del presente informe se hace referencia al mismo como muestra de la continuidad y coherencia entre las dos asistencia técnicas.

## 1. CONTEXTO

### 1.1 Marco

Según estudios realizados para el diagnóstico de la ciudad de Bogotá, la combinación de la informalidad con la dificultad para acceder a empleos de calidad son el resultado de **asimetrías de información entre la oferta y la demanda de trabajo**, programas de formación que no corresponden con las necesidades del sector productivo, **oferta de formación y capacitación desactualizada y escasa interacción entre el sector empresarial y las entidades de formación**, acompañado de una creciente necesidad de fortalecer las competencias transversales de los trabajadores.

Esta situación se ve agravada por la problemática que representa la utilización del espacio público por parte de los **vendedores informales ambulantes**, para quienes es fundamental implementar mecanismos que les permitan generar ingresos, tales como la potencialización de la generación de empleo de calidad y alternativas productivas que vayan más allá de la subsistencia. A estos factores se suma la migración continua de población de otras regiones del país hacia Bogotá, fenómeno que aumenta la presión sobre el uso del suelo para actividades económicas de todo tipo.

El uso irregular del espacio público para actividades económicas no reguladas fomenta la informalidad, incide en la inseguridad y priva a otros ciudadanos del disfrute del mismo. Se ha evidenciado, a través de los seguimientos realizados de las unidades productivas fortalecidas mediante las diferentes acciones ejecutadas por el Instituto para la Economía Social (IPES), una baja competitividad y sostenibilidad de las mismas lo cual no ha permitido la inserción de dichas unidades a las cadenas productivas, a procesos de comercialización en la ciudad, debido principalmente a **carencias en las habilidades y competencias** para el emprendimiento de las personas, debilidad en las estrategias publicitarias, limitado acceso al sistema financiero formal, la baja competitividad, **falta de enfoque de mercado**, innovación y valor agregado de las unidades de negocio. El vendedor informal permanece en el espacio público por la **relación costo-beneficio** que le representa su condición de vendedor, por cuanto la generación de ingresos está libre de cualquier restricción legal (arriendos, servicios públicos, impuestos, salarios, entre otros), desarrollando un proceso de economía informal.

Si bien el espacio público es el área donde normalmente se manifiestan las demandas sociales, su usufructo para beneficio personal está lejos de ser la herramienta idónea para superar los conflictos estructurales de carácter económico, político y social. De hecho, tiene el potencial de crear conflictos aún mayores bajo entornos carentes de ley, orden y respeto por los derechos de propiedad, perpetuar la existencia de trampas de pobreza y situaciones de vulnerabilidad (bajo acceso a servicios sociales). En Bogotá el espacio público ha dejado de ser el campo de interacción social por excelencia y disfrute de la infraestructura de las ciudades y ha pasado a convertirse en un lugar de paso a raíz de la mayor percepción de inseguridad de la población, los inconvenientes de movilidad que

conlleva y, en algunos casos, de la presencia de actividades ilegales vinculadas, como lo son el microtráfico y el contrabando. Asimismo, las ventas informales inciden de manera negativa en el medio ambiente debido a la producción y mala disposición de residuos sólidos, el aseo, la imagen comercial y las condiciones físicas del espacio público, deteriorando el entorno urbano y dificultando su mantenimiento por parte del gobierno distrital.

Frente a esta situación, la respuesta de política pública en Bogotá fue iniciar la **recuperación del espacio público**, principalmente de cara a las demandas ciudadanas por mayor seguridad.

Sin embargo, en línea con lo estipulado en la Sentencia 772 de 2003 de la Corte Constitucional, esta forma de intervención ha venido migrando hacia una más integral en busca de equilibrar el interés público con el interés de las población vulnerable, lo que se traduce en **brindar alternativas viables para los trabajadores informales** que desarrollan sus actividades económicas en el espacio público, pero más allá de ello en mejorar sostenidamente su capacidad de **generación de ingresos previsibles y estables**, siendo este el campo de acción del Instituto para la Economía Social (IPES).

Teniendo en cuenta el diagnóstico anteriormente descrito, el IPES de acuerdo a su misión<sup>1</sup> incluyó cuatro programas en el actual **Plan de Desarrollo Distrital**, con el objetivo de atender y aportar en la solución de esta problemática en la ciudad.

No de proyecto	Objetivo
1130 Formación e inserción laboral	Incrementar el potencial productivo de las personas que ejercen actividades de la economía informal, mediante el fortalecimiento de competencias generales y específicas que les permita ser más competitivos, logrando así mejorar el nivel de ingreso y el bienestar de sus familias
1041 Administración y fortalecimiento del sistema distrital de plazas de mercado	Elevar la competitividad del sistema distrital de plazas de mercado para garantizar el cumplimiento de la función social ligada al abastecimiento y la seguridad alimentaria de la ciudad.

---

<sup>1</sup> "Aportar al desarrollo económico de la ciudad, mediante la oferta de alternativas de generación de ingresos a la población de la economía informal que ejerce sus actividades en el espacio público, enfocadas a la formación, el emprendimiento, el fortalecimiento empresarial y la gestión de plataformas comerciales competitivas; así como administrar y desarrollar acciones de fortalecimiento del Sistema Distrital de Plazas de Mercado"

1134 Oportunidades de generación de ingresos para vendedores informales	Generar alternativas de ingresos a través del emprendimiento y el fortalecimiento empresarial de la población sujeto de atención
1078 Generación de alternativas comerciales transitorias	Generar alternativas comerciales transitorias para los vendedores informales en Bogotá que permitan dignificar su actividad económica, contribuir a mejorar su calidad de vida y disminuir las actividades informales en el espacio público
1037 Fortalecimiento de la gestión Institucional	Aumentar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas mediante la mejora de la gestión institucional soportada en el desarrollo del sistema integrado de gestión de la entidad

## 1.2 Enfoque

El contexto social descrito, así como la política de Transparencia y Acceso a la Información Pública del IPES, requiere un exhaustivo control de los datos de la población que accede a participar en los programas ofrecidos por el Instituto.

Es por ello que, de acuerdo con la línea de intervención institucional y la lógica de alineamiento que persiguen los PCI y con el fin de desarrollar eficientemente su misión, el IPES ha manifestado la necesidad de contar con un **instrumento de perfilación y trazabilidad** de la población que ingresa a sus servicios, el cual debe complementar a su sistema informático actual, denominado Herramienta Misional (HEMI), que fue creado para centralizar los datos básicos de los usuarios, así como apoyar las actividades de planeación, seguimiento y evaluación de los técnicos.

A inicios de este año, OrientaPro realizó una **primera asistencia técnica** al IPES donde se detectaron las necesidades para **dotarle de una plataforma totalmente personalizada y adaptada** a las especificidades administrativas, metodológicas y tecnológicas en que se enmarca el trabajo que sus profesionales realizan en beneficio de la población objeto de atención.

Las principales conclusiones de aquella asistencia técnica fueron que la nueva plataforma debe:

- Basarse en la conectividad entre HEMI y la plataforma a desarrollar
- Permitir la generación de una ficha individual de cada usuario del IPES que represente la base informática para garantizar la trazabilidad de la persona durante la totalidad del proceso de inserción
- Permitir que los profesionales del IPES puedan subir información cualitativa y documentos oficiales.

Para ello, y atendiendo al complejo contexto social, legal y tecnológico en que se mueven las acciones del IPES, junto a las renuencias que acompañan los procesos de renovación, se hacía necesaria:

- Una implicación directa de los profesionales para que, a partir de las herramientas metodológicas facilitadas por OrientaPro en aquella asistencia técnica, se encargasen de la **adaptación del material de perfilación competencial** a su contexto particular.
- La realización de validaciones y verificaciones metodológicas y tecnológicas de las soluciones propuestas en el informe de aquella primera asistencia técnica, a través de la realización por parte de los profesionales del IPES de grupos focales y de verificación
- La realización de una segunda asistencia técnica para la elaboración definitiva de los contenidos que deberían introducirse en la nueva plataforma a través de una **acción de tutoría** (tanto virtual como presencial) **por parte de expertos en la metodología**.

A partir de dichas conclusiones, el objetivo de la segunda asistencia técnica se enfocará a diseñar y especificar una nueva plataforma integral, que por definición será la suma de HEMI y del nuevo instrumento (plataforma) de perfilación y trazabilidad, que además de la gestión general de los servicios del IPES (HEMI) garantizará que la población atendida se dirccione correctamente hacia los procesos de Emprendimiento o Formación y Empleabilidad, a la vez que recibe un seguimiento que le facilite el acceso a mayores y mejores oportunidades para su inserción en la economía formal.

Por último, hay que destacar que la asistencia técnica se lleva a cabo coincidiendo en el tiempo con otra **misión de la Unión Europea**. Concretamente, una misión a cargo de **Socieux** (expertos en temas de protección social, trabajo y empleo) que tiene por objetivo ayudar al IPES a formular **un modelo de atención integral** que contribuya al mejoramiento de las condiciones de vida de los actores de la economía informal mediante la aplicación de estrategias de inclusión y protección social. Esta misión está siendo complementada por una segunda misión, actualmente en desarrollo por otro equipo de expertos, que tiene por objetivo el **diagnóstico de los programas formulados, implementados y financiados** por el IPES en beneficio de la población e los vendedores ambulantes de Bogotá. Sus efectos en los resultados se recogen en varios apartados del presente documento.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

### 2.1. Objetivo general

El objetivo general de esta asistencia técnica es elaborar el contenido y detallar las adaptaciones tecnológicas necesarias para impulsar, a la mayor brevedad posible, la digitalización e introducción de las nuevas funcionalidades en la plataforma de perfilación y trazabilidad para que la población objeto de atención por parte del IPES reciba una orientación efectiva hacia los procesos de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad adecuados y se beneficie de un seguimiento institucional sistemático y eficaz.

### 2.2. Objetivos específicos

- Definir modalidad y herramientas de perfilación inicial (Fase 1) y las funcionalidades de la plataforma que estos requieren
- Definir modalidad y herramientas de perfilación competencial (Fase 2) y las funcionalidades de la plataforma que estos requieren
- Definir modalidad y herramientas de seguimiento (Fase 3) y las funcionalidades de la plataforma que estos requieren
- Actualizar los materiales en uso en el IPES según la nueva lógica de perfilación y trazabilidad y garantizar la conectividad entre HEMI y la nueva plataforma.

**Nota:** los Anexos 1 y 2 del presente informe de asistencia técnica describen con mayor detalle el proceso que ha permitido el logro de todos y cada uno de estos objetivos.

### 2.3. Resultados esperados

El resultado esperado como consecuencia de esta acción de asistencia técnica es impulsar la puesta en marcha de las acciones que se precisan para que el IPES disponga cuanto antes de:

- los contenidos, la tecnología y la licencia de uso para tener operativa una nueva plataforma;
- las herramientas metodológicas que le permitan abordar eficientemente tanto su función social como el reto de mejorar el acceso de las personas al mercado laboral formal ya sea como trabajador o como emprendedor (empresario/a o comerciante);
- las herramientas metodológicas y tecnológicas para llevar a cabo una evaluación del funcionamiento de la nueva plataforma (prueba piloto, sistema de medición de objetivos, etc.) y su conectividad con el HEMI.

Las acciones concretas que se hacen operativamente necesarias para el logro de estos resultados a la mayor brevedad posible son:



- Diseñar la arquitectura tecnológica de la plataforma y su conexión con el HEMI y digitalizar los contenidos elaborados conjuntamente con los profesionales del IPES
- Definir y desarrollar una prueba piloto para verificar el correcto funcionamiento metodológico y tecnológico de la nueva plataforma
- Evaluar los resultados y definir los ajustes a realizar en la plataforma
- Diseñar la fase de universalización de la plataforma como herramienta integral y permanente para todos los servicios del IPES (nueva plataforma).

#### **2.4. Entregables finales**

Para evidenciar los resultados de esta asistencia técnica se ha elaborado este **documento principal** que sintetiza el conjunto de las acciones realizadas, al que se le añaden unos **documentos complementarios**, en forma de Anexos, que detallan con mayor profundidad aquellos temas que lo requieren. En su conjunto la documentación se compone de:

- El presente informe que describe el proceso de asistencia técnica realizado
- Una descripción de la metodología utilizada para llevar a cabo la asistencia técnica (Anexo 1)
- Una descripción detallada del proceso de diseño de los contenidos y funcionalidades de la nueva plataforma (Anexo 2)
- Un detalle del caso de las Plazas de Mercado, atendiendo a su singularidad dentro de los servicios del IPES (Anexo 3)
- Una especificación sobre los aspectos tecnológicos (Anexo 4)
- Una evaluación del desarrollo del proceso, a partir del análisis de las encuestas de satisfacción respondidas por los profesionales del IPES (Anexo 5)

### 3. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

En virtud de la gran **implicación y entusiasmo** demostrada por todos los profesionales del IPES durante la consecución de los pasos para lograr la implementación de la nueva plataforma, ya desde la primera asistencia técnica se empezó el trabajo de definición del contenido que quedó recopilado en el Anexo de Tareas pendientes del correspondiente informe. Toda esta dedicación conjunta favoreció avances notables en la resolución de las tareas pendientes y en la creación de materiales metodológicos y didácticos adaptados a las necesidades del IPES antes de esta segunda asistencia técnica.

Así mismo, todo el trabajo llevado a cabo desde entonces ha permitido la creación de un **vínculo profesional y humano** muy provechoso para los resultados del proyecto ya que, a nivel operativo, esto se ha traducido en una colaboración fluida y productiva a pesar de la distancia. De hecho, resulta paradójico ver cómo aquellos profesionales que inicialmente se mostraban más reacios a la realización de este proyecto son hoy nuestros más implicados colaboradores y sus mayores defensores tanto dentro como hacia fuera del IPES.

La implicación institucional del IPES fue total, excepto en algún caso en que las razones corporativas primaron sobre el interés general, y contamos con la participación activa de profesionales de las 5 subdirecciones implicadas en todas las reuniones realizadas:

- Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico (**SDAE**): equipo de Sistemas
- Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (**SESEC**)
- Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad (**SGRSI**)
- Subdirección de Formación y Empleabilidad (**SFE**)
- Subdirección Jurídica y de Contratación (**SJC**).

Además, desde el inicio y durante todo el período de la asistencia técnica se han mantenido reuniones de coordinación con la Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI) para ir definiendo los límites y el alcance de las tareas a realizar, resolver las problemáticas básicas que se iban planteando y realizar el seguimiento del programa establecido.

Para ser más explícitos, realizamos a continuación una descripción sintética de las tareas realizadas desde la finalización de la primera asistencia técnica y hasta el momento en que se entrega este informe. De todas formas, se recomienda al lector dirigirse al Anexo 1 para acceder a una descripción mucho más detallada del día a día de las tareas realizadas a lo largo de estos meses de trabajo.

#### Antes del viaje a Bogotá

Durante los meses anteriores a esta segunda asistencia técnica presencial, los equipos del IPES y los profesionales de OrientaPro estuvieron en constante contacto para llevar a cabo las Tareas pendientes que se definieron como conclusión de la primera asistencia técnica realizada en enero de 2018. Con esta finalidad cada viernes se realizaron videoconferencias durante las cuales se fueron revisando las varias tareas que los profesionales del IPES iban realizando de forma autónoma y se profundizó en los temas más cruciales para preparar la segunda fase del proyecto.

Además, la semana anterior a este segundo periodo de asistencia técnica presencial, los expertos de OrientaPro enviaron al IPES un plan operativo, que se puede consultar en el siguiente [enlace](#), con la descripción de las actividades a realizar una vez llegados a Bogotá que incluía: el detalle del cronograma, los medios y logística necesaria y la propuesta de la metodología de intervención acordados.

#### Acciones presenciales (Abril 2018)

En general, la metodología presencial de trabajo consistió en mesas conjuntas de todos los profesionales de referencia que tenían el objetivo de proporcionar un marco de actuación para que los equipos de cada subdirección pudiesen enfocar el trabajo individual necesario para la definición de los contenidos.

A este propósito los profesionales de OrientaPro, según las necesidades específicas de las tareas a desarrollar, acompañaron a los profesionales tanto en las reuniones generales como en el trabajo por equipos realizados con el objetivo de revisar los materiales y herramientas en uso, analizar los puntos fuertes y a mejorar de los mismos y adaptarlos a las nuevas lógicas de perfilación y seguimiento que la nueva plataforma va a enmarcar.

Por otro lado, los profesionales de OrientaPro se reunieron cada día después de las mesas de trabajo para organizar y sistematizar las informaciones que se iban recopilando y preparar las sesiones del día siguiente.

El detalle de las actividades llevadas a cabo durante las dos semanas de estadía de los profesionales de OrientaPro en Bogotá, se encuentra en el documento **Actividades desarrolladas (Anexo 1)** que contiene los objetivos de cada actividad y un reporte completo del día a día de la misión con una descripción de las actividades realizadas, reflexiones sobre los resultados de cada una de ellas y algunos recursos audiovisuales de soporte.

#### Encuentro con Socioux (Unión Europea)

Durante la primera de las dos semanas de asistencia presencial, tal y como la dirección del IPES había planificado, los profesionales de OrientaPro también coincidieron con sus homólogos de **Socioux (Unión Europea)** que se encontraban desarrollando la segunda fase de un proyecto para la definición de un modelo de atención integral para la protección social de los trabajadores pertenecientes a la economía informal en Bogotá.

Así, mientras en diciembre de 2017 realizaron un primer análisis de las dificultades para el desarrollo del mismo, esta segunda asistencia técnica tenía por objetivo realizar un mapeo de las entidades más relevantes para garantizar una **protección social integral** a los vendedores informales y de formular recomendaciones para un **modelo de cooperación interinstitucional** que vinculara los diferentes programas ofertados por cada entidad en un sistema integral.

Este trabajo conjunto, donde OrientaPro y Socieux tuvieron la oportunidad de intercambiar los resultados alcanzados hasta el momento y discutir las soluciones a los desafíos futuros, fue realmente fructífero para este proyecto dado que finalizó con:

- un acuerdo para **sistematizar las acciones de atención integral** que ambas partes promueven
- la presentación por parte de Socieux, al equipo directivo del IPES y a la Alcaldía de Bogotá, de una propuesta para que la nueva plataforma del IPES esté en la base del nuevo modelo de cooperación interinstitucional como herramienta fundamental para la **remisión de las personas entre instituciones** y para garantizar la **trazabilidad de las mismas** en su periplo interinstitucional.

Aspectos, ambos, que nos permiten afirmar que este proyecto no sólo está siendo un éxito por la consecución de sus propios objetivos hasta el momento, sino que se va abriendo camino hacia el futuro para seguir creciendo como una solución realmente clave para garantizar una mejora de la atención integral que la Alcaldía de Bogotá en su conjunto ofrece a los vendedores informales de la ciudad.

#### Después del viaje a Bogotá

Durante el mes que siguió la asistencia presencial y hasta el momento en que se entrega el presente informe, los profesionales de OrientaPro han seguido en contacto permanente con los profesionales del IPES para proporcionar el apoyo y el seguimiento necesarios a la realización de las varias tareas que quedaron pendientes para acabar de definir el contenido metodológico y concretar las adaptaciones tecnológicas para el diseño de la plataforma de perfilación y trazabilidad de la población atendida por el IPES.

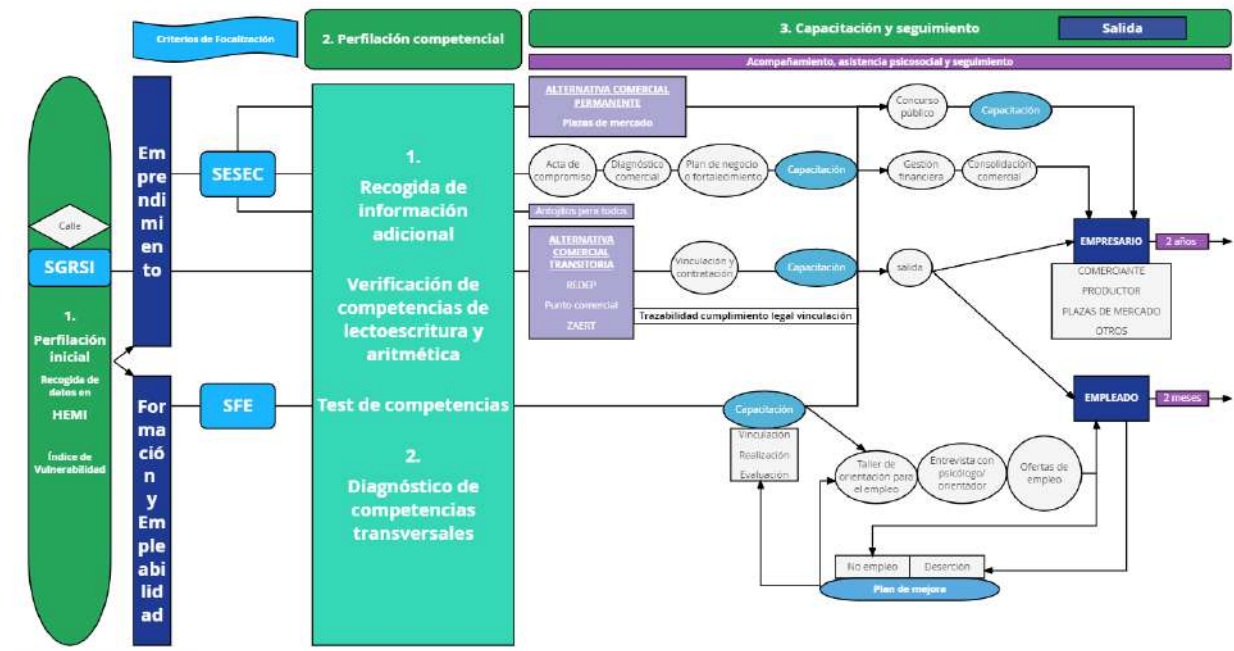
**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

El primer elemento a destacar es que el conjunto de soluciones y funcionalidades finalmente diseñadas son el resultado de un proceso que trasciende los meros objetivos de la presente asistencia técnica. Es por ello, que el proceso de discusión, replanteamiento y decisión relativo a las varias propuestas que se han realizado a largo de estos meses de trabajo es básico y fundamental para entender los alcances conseguidos.

El ejercicio de diseñar una herramienta de perfilación y trazabilidad, de hecho, ha representado para los equipos y profesionales del IPES la oportunidad para articularse y coordinarse, así como para resolver los vacíos en el proceso de atención y las duplicidades de tareas que han podido limitar la eficiencia del servicio hasta el momento. Tales cuellos de botella fueron detectados por los mismos profesionales del IPES y recopilados y analizados por OrientaPro en el primer informe de asistencia técnica.

Dichos resultados se resumieron en una imagen descriptiva de la ruta de la persona desde su primer contacto con el IPES hasta su salida como empresario/a o empleado/a. Esto favoreció, utilizando nuestra metodología, una esquematización de las fases de atención tal y como se llevan a cabo en el IPES.

Figura 1: Esquema resultado de la primera asistencia técnica



El trabajo realizado en continuidad por los profesionales del IPES y por los de OrientaPro, así como las pruebas de validación metodológica realizadas por los profesionales del IPES sobre algunas de las soluciones resultantes de la primera asistencia técnica, generaron cuestionamientos y debates que llevaron a moldear este esquema sobre los objetivos de coordinación y unificación que los profesionales del IPES se proponen.

De esta manera, podemos concluir que la primera esquematización sirvió como un guión general del diseño de la nueva plataforma y como base para visualizar los espacios de mejora procedimental. A partir de ello, la presente asistencia técnica ha concluido con un esquema que integra dichas mejoras y representa por un lado el resumen del proceso de optimización y por otro la base “mejorada” para:

- la definición de las **funcionalidades** de la nueva plataforma para el IPES, que queda detallada en el presente informe;
- el diseño de los **contenidos** de la nueva plataforma para el IPES, recogidos en unas herramientas de trabajo compartidas con los profesionales implicados y presentados con un poco más de detalle en el Anexo 2 de este informe;
- el establecimiento de los requisitos técnicos para asegurar la conectividad de ambos sistemas en la nueva plataforma.

Se hace así evidente que tanto los resultados como las necesidades detectadas en la primera asistencia técnica se han ido discutiendo, replanteando y redefiniendo durante todo el proceso de construcción de la estructura y contenido de la nueva plataforma a lo largo de esta segunda fase del proyecto.

Otro elemento que contribuyó a ampliar el alcance de esta asistencia técnica, fue su concomitancia con la misión de la Unión Europea (Socieux). Las acciones de articulación intrainstitucional que OrientaPro ha impulsado por un lado y las de articulación interinstitucional que Socieux está promoviendo por otro, han encontrado su encaje en la idea de capacitar un equipo de profesionales que se encargue de todos aquellos procedimientos que en el IPES trascienden las especificidades misionales.

En este sentido, el **Equipo de Atención Integral** que Socieux proponía en las conclusiones de su primer informe de asistencia técnica, se responsabilizaría no solo de las acciones de remisión interinstitucional, sino también de la verificación de los criterios de focalización, de las sesiones informativas, de la perfilación competencial y de la atención psicosocial que el IPES garantiza a la población objeto de su atención.

Por todo ello, se describe a continuación, de forma resumida, la evolución del proceso de definición de contenido confrontando la versión del esquema resultante del primer análisis con la versión que toma en cuenta las conclusiones a las cuales los profesionales del IPES han llegado después de esta segunda asistencia técnica y que redefine las fases que constituyen los pilares de la nueva plataforma para el IPES.

#### La nueva plataforma para el IPES

Dicha plataforma se basa en la conectividad y complementariedad entre HEMI (base de datos actual del IPES) y una nueva plataforma cualitativa, conforme con la idea de **poner en valor los recursos ya existentes y aportar valor añadido** adaptando la tecnología a las necesidades definidas conjuntamente.

Los contenidos de la nueva plataforma cualitativa han sido diseñados conjuntamente por los profesionales de las diferentes subdirecciones implicadas del IPES sobre la base metodológica y tecnológica propuesta por OrientaPro durante la primera fase de este proyecto. Los mismos se estructuran sobre un conjunto de fichas individuales de los usuarios que deben permitir el almacenamiento de información cuantitativa y cualitativa que se irá alimentando a medida de que la persona vaya transitando por las diferentes fases de su ruta.

Con este sistema, se garantiza un incremento en el volumen y calidad de la información recopilada de cada persona que garantiza una mejora de los procesos de toma de decisiones tanto de la propia persona como del profesional o profesionales que la atienden. Cosa que incrementará las opciones de inserción profesional formal de cada persona atendida y, con ello, fortalecerá los alcances misionales del IPES beneficiando a toda la población objeto de atención.

La configuración óptima que se acordó para dicha ficha es una estructura por apartados y subapartados que, por un lado organiza conceptualmente la información y por otro permite marcar la lógica y la cronología de las acciones de atención con el objetivo de ordenar y unificar procedimientos. La descripción detallada del conjunto de funcionalidades y contenidos que componen la nueva plataforma para el IPES se proporciona en el Anexo 2 de este informe y se resume a continuación.

### **Fase 1 – Perfilación inicial**

En su primera versión, esta fase se correspondía a la recogida de información básica de la persona a través del HEMI con la finalidad de orientarla hacia la ruta de Emprendimiento o Formación y Empleabilidad para que los profesionales de referencia pudiesen verificar el cumplimiento de los criterios de focalización necesarios para participar de los servicios del Instituto.

Los debates que se generaron sobre este procedimiento y la coordinación de este proyecto con la asistencia técnica realizada por Socieux, llevaron a la conclusión de que la creación de un **equipo de atención integral** transversal a las Subdirecciones del IPES garantizaría un mejor servicio de orientación basado en una más completa perfilación y análisis de las necesidades e intereses de la persona.

Este nuevo planteamiento ha provocado, por tanto, un rediseño de esta primera fase de Perfilación inicial, cuyo objetivo ya no será el de realizar una primera perfilación profesional de la persona para su direccionamiento inmediato hacia una de las dos rutas, sino que será el de realizar una **perfilación integral** de sus necesidades personales y sociolaborales que, además, tenga en cuenta la posibilidad de **derivación interinstitucional** en el caso en que la persona no pueda acceder a ninguno de los servicios del IPES.

Así, y después de una valoración completa de las nuevas necesidades tecnológicas que el ajuste metodológico descrito conlleva, se confirmó la utilización de HEMI como la solución más óptima para esta fase de la ruta, ya que la herramienta presenta las funcionalidades y posibilidades técnicas para integrar las respuestas a estas necesidades.

De esta forma HEMI, después de verificar que la persona cumple con los criterios de ingreso requeridos para acceder a cada uno de los servicios del IPES, enviará toda la información recogida durante la fase de identificación a la nueva plataforma cuyo objetivo, en esta fase, será reorganizar la información según el nuevo marco conceptual. Concretamente este es el momento en que la ficha de la persona aparecerá en el nuevo sistema informático y, con ello, el nuevo equipo de atención integral podrá iniciar la segunda fase de Perfilación competencial.

Con este sistema, se garantiza además que en la nueva plataforma únicamente se genere una ficha por persona atendida, cosa que soluciona un problema identificado en la primera fase que provocaba la duplicación de bases de datos de una misma persona en HEMI y garantiza una mejora en la atención y trazabilidad de la persona a lo largo de los años en que la misma sea atendida por el IPES cualesquiera que sea la Subdirección que lo haga.



Figura 2: Esquema resultado de la primera asistencia técnica (Fase 1 – Perfilación inicial)

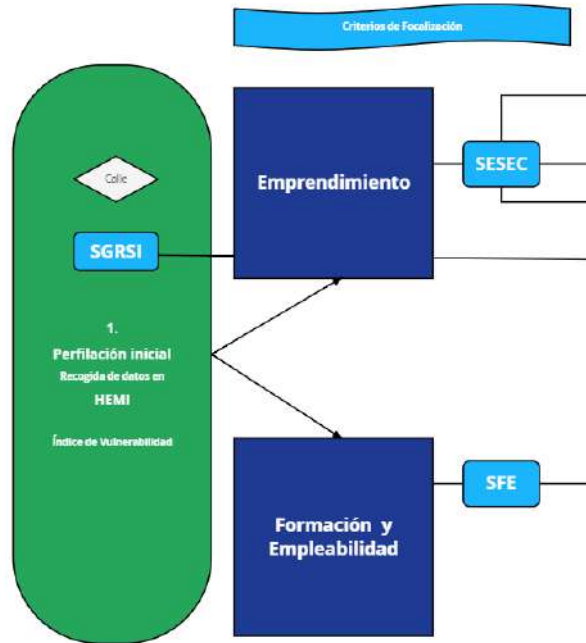
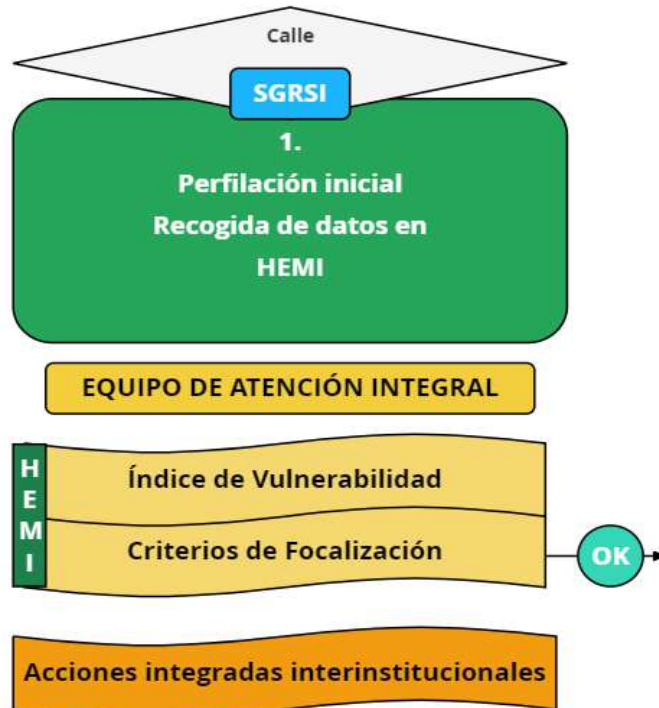


Figura 3: Esquema resultado de la segunda asistencia técnica (Fase 1 – Perfilación inicial)



## **Fase 2 – Perfilación competencial**

Los ajustes aplicados a la fase de perfilación inicial hacen que la verdadera orientación hacia los diferentes servicios del IPES se realice en esta segunda fase de Perfilación competencial.

Actualmente, la falta de coordinación intrainstitucional y de un equipo transversal de atención integral hace que cada subdirección profile sólo a aquellas personas que demuestran interés en las alternativas de su competencia y utilice para hacerlo sus propias herramientas de perfilación, la cual cosa podía limitar el alcance de la perfilación cualitativa planteada por OrientaPro.

Las modificaciones del marco conceptual de esta fase se basan en la decisión de **unificar los criterios** de perfilación competencial entre las subdirecciones misionales y de **crear un equipo de atención integral** para llevar a cabo las funciones de perfilación de toda la población usuaria. Y tienen por objetivo mejorar la orientación y derivación de cada persona hacia la alternativa más adecuada a sus características personales y profesionales y, con ello, incrementar las opciones de éxito de la persona en su proceso de inserción profesional en una alternativa formal.

Estos ajustes han implicado el diseño tanto de las herramientas de perfilación (detalladas en el Anexo 2) como de las modalidades de implementación como medio para garantizar que el proceso que predispone la toma de decisión del usuario y del profesional:

- sea lo más **eficiente** posible
- no pierda de vista la **necesidad de inmediatez** en la atención que las necesidades económicas de la población hacen esencial (dado que cada minuto que no estén vendiendo en la calle es dinero que dejan de ingresar).

Para ello, se tomaron tres decisiones fundamentales. De entrada, atendiendo a la dificultad y al coste económico y temporal que conlleva a la población objetivo desplazarse dentro de una megalópolis como Bogotá, se escogieron tres lugares estratégicamente repartidos por la ciudad (Kennedy, al sur; Veracruz, en el centro; y la nueva sede central del IPES en el norte) como **sedes estables** para la realización de las sesiones de **perfilación competencial**. Para ello, además de su ubicación, también se tuvo en cuenta que fueran sedes que ya dispusieran de recursos humanos y materiales con el objetivo que esta decisión no tuviera un coste adicional para el IPES, cosa que hubiese dificultado su aceptación por el equipo directivo.

En segundo lugar, y dado que las conclusiones de la primera asistencia técnica habían demostrado que se recopilaba mucha información que después no se utilizaba en los procesos de atención a las personas, se decidió reducir el volumen de información cuantitativa que se recogía durante la fase de perfilación competencial. Para ello, se realizó un profundo trabajo de análisis de las herramientas, medios, formularios existentes (201, 203, 557, etc.) y tiempos de recogida de dicha información, seguido por debates entre todas las subdirecciones destinados a la **selección e inclusión** en la plataforma sólo de aquellos **datos** que los profesionales consideran **esenciales** para el cumplimiento de los **objetivos institucionales**.

Por último, se decidió reducir las sesiones de **perfilación** de dos a **una única sesión** que se estructurará de la siguiente manera:

- **Sesión informativa grupal:** donde se proporcionará información detallada sobre las condiciones y ventajas de las diferentes alternativas ofrecidas por el IPES
- **Prueba de lectoescritura y aritmética:** a realizar únicamente por aquellas personas que no puedan acreditar una formación académica básica.
- **Entrevista individual:** donde los profesionales de atención psicosocial recogerán en la nueva plataforma la información cuantitativa adicional y, sobre todo, la información cualitativa de la persona, definiendo con ello el **diagnóstico competencial** de la persona.
- **Toma de decisiones:** donde la persona con la ayuda del profesional confirmará la alternativa o alternativas de interés.

Conforme a esta nueva lógica se creará en la ficha de la persona un apartado de **Evaluación competencial**, cuyo diseño representa uno de los principales logros de la presente asistencia técnica, ya que el diagnóstico competencial es la piedra angular de la metodología de orientación por competencias que OrientaPro promueve, avala y tiene el objetivo de universalizar en el ámbito de los servicios de orientación.

Por esto, la capacitación y seguimiento que OrientaPro ha brindado durante estos meses de trabajo conjunto han permitido a los equipos del IPES integrar en su lógica de trabajo la metodología de orientación por competencias. Metodología que ya manejan de forma autónoma y experta no sólo para poder implementar el nuevo modelo de perfilación competencial definido sino también para adaptarlo a las nuevas necesidades metodológicas que pudieran surgir ante futuras evoluciones de los servicios IPES.

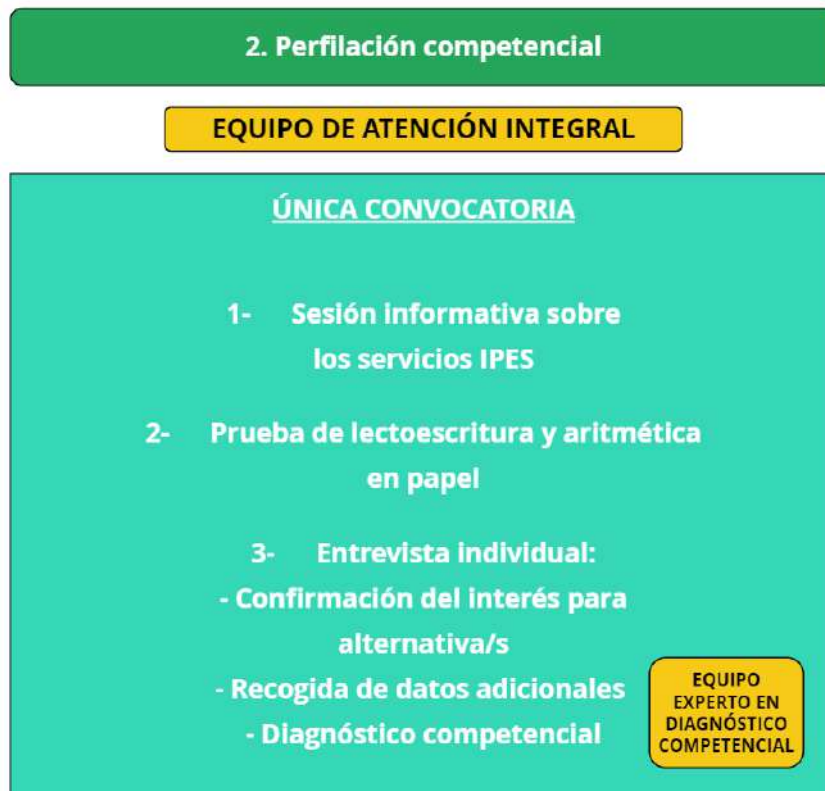
Por todo ello se puede afirmar que esta fase se revela como uno de los elementos fundamentales que esta asistencia técnica aporta al proceso de atención de los vendedores informales de Bogotá por diferentes razones:

- porque las mejoras y modificaciones introducidas en esta fase beneficiarán claramente a las personas atendidas
- por el impacto positivo que su realización ha tenido para el empoderamiento de los profesionales del IPES
- pero, sobretodo, porque esta nueva fase de perfilación competencial representa la definición de un nuevo y mejorado **modelo de articulación intrainstitucional del IPES** que garantiza una atención integral de las necesidades de los vendedores informales y, con ello, un más que probable incremento del éxito en la consecución de los objetivos misionales del IPES.

Figura 4: Esquema resultado de la primera asistencia técnica (Fase 2 – Perfilación competencial)



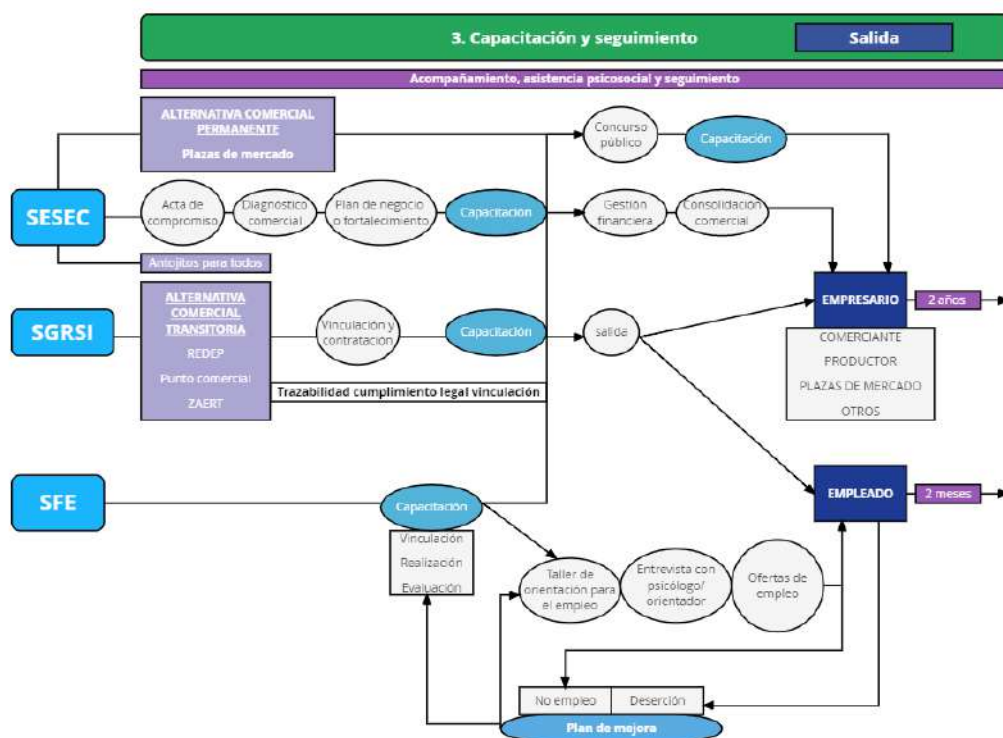
Figura 5: Esquema resultado de la segunda asistencia técnica (Fase 2 – Perfilación competencial)



**Fase 3 – Seguimiento**

La última fase del proceso es la que define las rutas específicas de la persona dentro de cada alternativa, desde la primera convocatoria hasta el seguimiento posterior a su salida profesional como empresario/a o empleado/a, pasando tanto por la perfilación competencial como por la capacitación y el resto de servicios específicos de cada subdirección.

Figura 6: Esquema resultado de la primera asistencia técnica (Fase 3 – Seguimiento)



En línea con las decisiones generales de coordinación y unificación que caracterizan este proyecto, y sobre la base de la complejidad procedimental que lo caracteriza, el diseño de los contenidos y funcionalidades de esta fase se ha basado en un valioso esfuerzo de recogida, análisis, comparación, selección y redefinición de una gran cantidad de materiales y procedimientos por parte de todos los profesionales de las subdirecciones misionales implicadas.

Para ello ha sido fundamental definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la nueva plataforma para establecer y mantener un proceso de trazabilidad que permita el seguimiento de la persona a lo largo de cada una de las etapas que caracterizan las diferentes rutas que las personas pueden transitar según la alternativa del IPES de que sean beneficiarios directos.

Una diferencia sustancial entre esta y las dos fases anteriores es que el dibujo que se construyó durante la primera asistencia técnica no se ve en nada alterado, sino que sigue representando la base sobre la cual se ha diseñado la ficha de la persona, cuyo número de apartados y subapartados específicos refleja la complejidad estructural de la misma.

Figura 7: Apartados y subapartados de la ficha de la persona en la nueva plataforma (Fase 3 – Seguimiento)

<b>PERFILACIÓN</b>	<b>ATENCIÓN INTEGRAL</b>	<b>PLAZAS DE MERCADO</b>	<b>ALTERNATIVAS ECONÓMICAS</b>	<b>EMPRENDIMIENTO</b>	<b>EMPLEO</b>	<b>FORMACIÓN</b>
DATOS BÁSICOS	EVALUACIÓN COMPETENCIAL	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS
DATOS ECONÓMICOS	REMISIÓN INTERINSTITUCIONAL	SOLICITUD	ACTAS Y CONTRATOS	PLAN DE NEGOCIO O FORTALECIMIENTO	SEGUIMIENTO CURSOS	SEGUIMIENTO CURSOS
INFORMACIÓN DE CONTROL	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	ASIGNACIÓN	JURÍDICO	ASISTENCIA TÉCNICA	CERTIFICADOS	CERTIFICADOS
FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	BIENESTAR	JURÍDICO	SEGUIMIENTO	SITUACIÓN FINANCIERA	REMISIÓN	
NUCLEO FAMILIAR		AMBIENTAL		CONSOLIDACIÓN COMERCIAL	SEGUIMIENTO A LA REMISIÓN	
OTROS DATOS		MERCADEO COMERCIAL		ACOMPañAMIENTO		
		PSICOSOCIAL				
		ACTIVIDAD ECONÓMICA				

De esta forma, la estructura planteada para la ficha individual de la persona, que podemos ver sobre estas líneas, tiene el objetivo de **garantizar una trazabilidad** que destaque las especificidades de cada una de las alternativas, pero al mismo tiempo garantizando:

- que los profesionales puedan **registrar** las **atenciones simultáneas** que las personas reciben de las diferentes subdirecciones misionales en uno o más apartados, como se hace necesario en el caso de una persona vinculada a una alternativa económica y que esté al mismo tiempo participando de un proceso de capacitación.
- un marco conceptual que refleje la transversalidad de algunas acciones de seguimiento comunes a todas las alternativas, como puede ser la atención psicosocial, que quedarán recogidas en el apartado de **Atención integral** para ello diseñada.

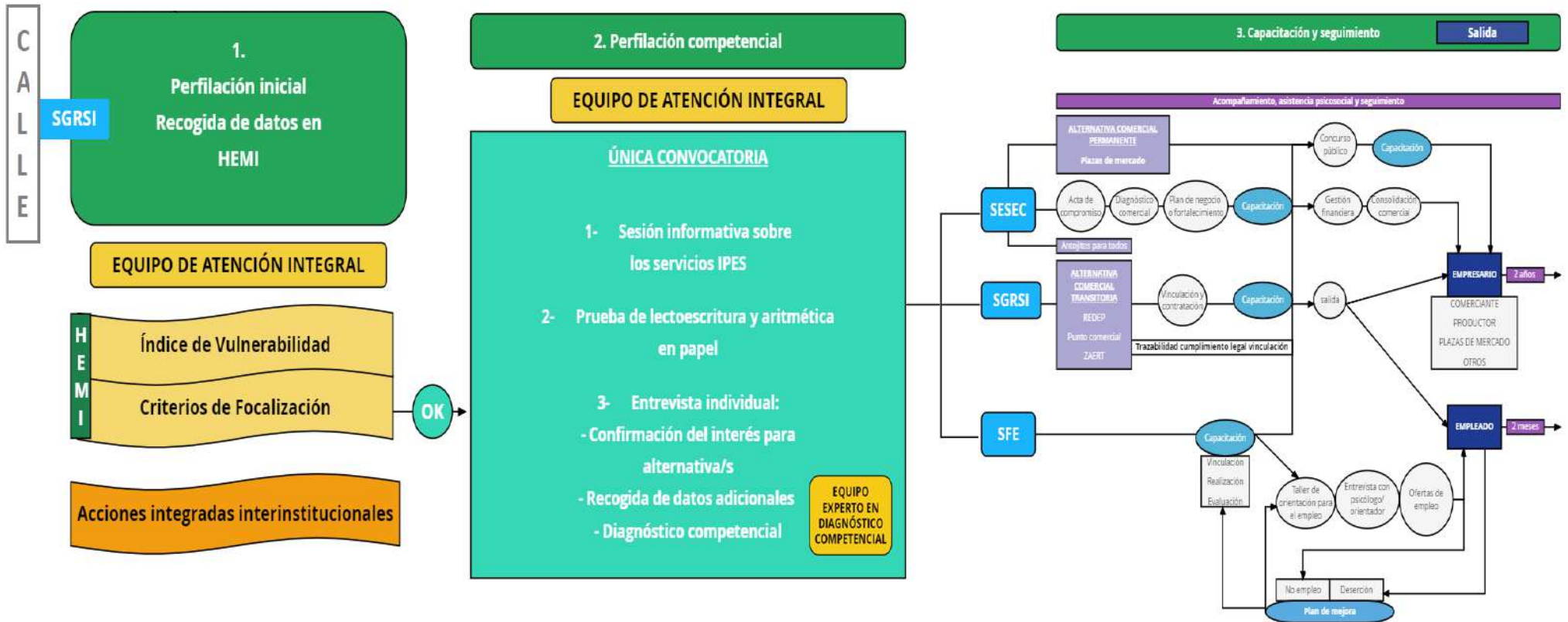
Esta ficha personal, además, tiene la voluntad de convertirse en lo que hemos denominado el **"Historial de atención único"** de cada persona atendida por el IPES. Esta es, además, la funcionalidad más destacada por los profesionales de Socieux a la hora de proponer la nueva plataforma para el IPES como la **herramienta fundamental** que debe garantizar una atención integral de las necesidades de la persona permitiendo una remisión interinstitucional y una atención coordinada de todas las entidades municipales, regionales y estatales implicadas en el proyecto.

En relación a esta fase, es muy interesante destacar la iniciativa de los profesionales del IPES de aprovechar este proyecto para redefinir, unificar y transversalizar algunos de los procedimientos y materiales propios de cada subdirección. Decisión que hizo necesario un trabajo adicional que se realizó durante las semanas posteriores a la segunda asistencia presencial, con la participación virtual de OrientaPro y el liderazgo acordado de un profesional del equipo de Planeación del IPES, cuyo rol fue clave en la medida en que garantizó un acompañamiento constante que la distancia hubiese podido dificultar.

En resumen, el diseño de los contenidos y funcionalidades de la nueva plataforma en general (Figura 8) y de la ficha de la persona, especialmente, ha sido sumamente interesante porque ha representado para los integrantes de las Subdirecciones Misionales, las Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico y la Subdirección de Jurídico y Contratación, la ocasión para sentarse a analizar la gran cantidad de material y la gran variedad de procedimientos en uso en el IPES revisándolos, actualizándolos y unificándolos según el nuevo marco conceptual y tecnológico.

En este sentido, en el Anexo 2 se describe con más detalle cómo todos los contenidos y funcionalidades diseñados responden a la casi totalidad de necesidades que los expertos de OrientaPro habían detectado y analizado durante la primera asistencia técnica, junto a aquellas necesidades que han ido surgiendo a lo largo de los meses de trabajo conjunto entre IPES y OrientaPro, y del trabajo simultáneo con Socieux.

Figura 8: Esquema de la ruta definitiva de atención al vendedor informal resultante de la segunda asistencia técnica





## 5. CONCLUSIONES

En vista de todo lo anteriormente explicado, resulta evidente que el logro principal de esta asistencia técnica es el **proceso apasionante** de revisión y redefinición intrainstitucional que su realización ha impulsado hacia el interior del IPES y que ha permitido el **cumplimiento de todos y cada uno de los objetivos** propuestos.

El proceso de diseño conjunto de los contenidos y funcionalidades de la nueva plataforma se ha convertido en un espacio de intercambio para la definición y puesta en marcha de soluciones para mejorar la atención integral que la Alcaldía de Bogotá, a través de sus diferentes servicios públicos, pretende ofrecer a los vendedores informales de la ciudad.

Gracias al **vínculo profesional y humano** creado entre los equipos del IPES y los de OrientaPro, se logró la gradual alineación de todos los profesionales hacia la formulación y consecución de objetivos comunes y se garantizó una colaboración fluida y productiva a pesar de la distancia.

La predisposición general a priorizar los objetivos comunes ha hecho que las naturales resistencias que se habían manifestado al principio se convirtieran en el motor de debates constructivos que, día tras día, llevaron a la coordinación y unificación que ya desde la primera asistencia se habían apuntado como las claves para el éxito del proyecto.

Esta **articulación intrainstitucional** ha generado dinámicas muy interesantes, en la medida en que ha llevado a los profesionales del IPES a:

- Revisar y validar conjunta y definitivamente el nuevo marco conceptual y tecnológico propuesto por OrientaPro durante la primera asistencia técnica
- Realizar todas las tareas necesarias a la definición de las modalidades y herramientas de perfilación y trazabilidad y de las funcionalidades de la nueva plataforma que estas requieren
- Revisar, consolidar y actualizar los materiales y procedimientos en uso en el IPES según la nueva lógica de perfilación y trazabilidad
- Tomar la **iniciativa** para, a partir de la metodología propuesta por OrientaPro, revisar actualizar y unificar materiales y procedimientos que trascienden los objetivos de diseño de la plataforma
- Manejar con seguridad y autonomía la **metodología de orientación por competencias** que OrientaPro promueve, avala y tiene el objetivo de universalizar a las posibles entidades colaboradoras
- Autogestionar todos estos procesos gracias al **empoderamiento** que la metodología OrientaPro tiene el objetivo de impulsar en las entidades con las que entra en contacto;
- Compartir los resultados logrados con el **Comité directivo** para su inmediata **validación** a fin de garantizar el cumplimiento de los requerimientos institucionales y avanzar decididamente hacia la implementación de las decisiones acordadas.

Logros, todos ellos, que nos permiten afirmar que, sobre todo durante esta asistencia técnica, los verdaderos protagonistas y propulsores del diseño de la nueva plataforma han sido en todo momento los mismos profesionales del IPES, siendo nuestra tarea la de acompañar y garantizar el éxito del proyecto a partir de la consecución de todos los objetivos del mismo.

La dedicación con la que realizaron todas las tareas e iniciativas mencionadas, por un lado demuestra gran **profesionalidad e implicación** hacia los objetivos institucionales y por otro una cierta **urgencia** de poder recoger cuanto antes los resultados de su esfuerzo. A este propósito se recoge la necesidad, demostrada con los hechos y expresada verbalmente, de impulsar las acciones necesarias para poner en marcha la nueva plataforma personalizada a la mayor brevedad posible.

En cuanto a las características de la misma, se destaca la capacidad que la solución finalmente diseñada tiene para responder a la gran mayoría de necesidades detectadas y analizadas durante la primera asistencia técnica realizada por OrientaPro en el mes de enero de este mismo año. Para ello se han tenido en cuenta tres aspectos fundamentales: su estructura en forma de ficha individual, su conectividad con HEMI y su transversalidad e integralidad.

Respecto a su estructura definitiva, la creación de un **Historial de atención único** en forma de ficha individual garantizará el acceso a la trazabilidad de todas las acciones de atención directa o de derivación interinstitucional proporcionadas a los beneficiarios de los servicios IPES. Gracias a la estructura acordada, será posible respetar y resaltar las particularidades de atención que cada subdirección y alternativa demanda para cumplir con sus objetivos misionales, sin perder con ello de vista, gracias al nuevo marco común definido en este proyecto, la demanda institucional de atención integral y de calidad que se le requiere al IPES como entidad pública dependiente de la Alcaldía de Bogotá.

En cuanto a las decisiones relativas a la conectividad y combinación conceptual con la plataforma misional HEMI, los principales acuerdos con su equipo de sistemas son:

Realizar una valorización de los recursos ya existentes en HEMI aportándole un nuevo valor añadido por medio de las adaptaciones requeridas por el nuevo sistema de atención a los vendedores informales.

La interconexión entre ambas plataformas para que HEMI siga siendo la puerta de entrada a los servicios del IPES y la plataforma de gestión de los servicios institucionales ofrecidos por el IPES.

La creación de una nueva plataforma cualitativa que esté totalmente interconectada a HEMI y la complemente generando una información de calidad sobre la persona atendida como garantía de una atención integral para su exitosa inserción en el mercado laboral formal.

La completa autonomía del IPES para gestionar los contenidos metodológicos de la nueva plataforma como medio para adaptarlos a las constantes actualizaciones que caracterizan el cambiante marco legal y administrativo en que actúa.

Por último, y como garantía de la transversalidad demandada y acordada por los profesionales del IPES con OrientaPro, la ficha se construye en la base de la creación de un **equipo de Atención Integral** que se encargará de la captación, diagnóstico competencial, atención psicosocial y remisión interinstitucional. A este propósito se señala la clara voluntad institucional de incluir en la nueva plataforma diseñada con OrientaPro las conclusiones del trabajo que los profesionales de la simultánea misión de la Unión Europea estaban llevando a cabo para la creación de una política de atención integral.

Es por ello que, por decisión de los equipos metodológicos del IPES y con la completa aprobación de los actores de Socieux y OrientaPro, la plataforma incluirá un apartado predispuesto a garantizar la trazabilidad de las remisiones interinstitucionales que el IPES brindará a aquellas personas que no cumplan con los requisitos para ser atendidos directamente por sus servicios, pero se detecte que presentan evidentes necesidades de atención por cualquier otra de las entidades de atención social municipales, regionales y/o estatales que participen activamente de la red de atención integral.

El desarrollo detallado relativo a dicha trazabilidad no resulta todavía viable y se hará posible solo en el momento en que los profesionales de IPES, OrientaPro y Socieux puedan colaborar en la definición de un contenido específico que complemente las funcionalidades de la nueva plataforma para el IPES. De ahí la voluntad, expresada por las tres partes, de impulsar una fase de diseño e integración de las funcionalidades necesarias que puedan responder a esta necesidad en el futuro. De momento, y a la espera de poder profundizar en el trabajo conjunto para hacerlo posible, se creará un subapartado en la nueva ficha de la persona que, bajo el título de remisión interinstitucional, permita recoger información básica sobre la derivación realizada por los profesionales del IPES, pero sin atender con ello la posibilidad de acceso a la misma de los profesionales del resto de entidades implicadas en ese proyecto.

Por todo ello, podemos afirmar que las funcionalidades y contenidos diseñados por medio de esta asistencia técnica no solo han respondido con solvencia a las necesidades presentes que los profesionales del IPES han expresado sino que también permiten la apertura de nuevos caminos de crecimiento y colaboración con otros proyectos e instituciones, nacionales e internacionales, que el IPES se plantea a medio y largo plazo en beneficio de una mejora notable en la atención sociolaboral de los vendedores informales.

De esta forma, podemos garantizar que la nueva plataforma para el IPES que surja del trabajo conjunto realizado por esta asistencia técnica, supera claramente el alcance definido inicialmente por este proyecto y se vislumbra como la solución integral que los organismos públicos de atención social presentes en Bogotá requieren para construir un sistema de atención interinstitucional que trabaje en red para ofrecer una atención integral a los vendedores informales como medio para garantizar, no sólo su acceso al mercado laboral formal, sino también una mejora notable en sus condiciones de vida personales y familiares.

Por estas conclusiones, entendemos que se han superado las fronteras del encargo original e incluso las de las necesidades detectadas en una ciudad como Bogotá para revelarse como una solución integral con un gran potencial de replicabilidad en otras ciudades iberoamericanas con problemáticas de venta informal similares.

## **Anexo 1**

### **Actividades desarrolladas**

La metodología aplicada durante esta asistencia técnica se ha traducido en el desarrollo de las siguientes actividades, las cuales se llevaron a cabo desde el regreso de los profesionales de OrientaPro al finalizar la primera asistencia técnica (enero 2018) hasta el momento en que se entrega el presente informe.

- **Mesas de trabajo metodológico virtuales y presenciales con todos los técnicos de las Subdirecciones implicadas**

Los objetivos de estas mesas de trabajo, que representaron los principales espacios de debate y articulación, fueron por un lado impulsar la coordinación necesaria para la consolidación de las decisiones que se iban tomando en cada subdirección y por otro proceder al diseño concreto de los contenidos de la plataforma que estas decisiones definen.

- **Videoconferencias de coordinación del trabajo tecnológico con el equipo de Sistemas de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico (SDAE)**

Mientras se llevaba a cabo el trabajo metodológico que sienta la base para las intervenciones tecnológicas, los equipos de Sistemas de IPES y OrientaPro estuvieron planificando las acciones que resultan necesarias en la siguiente etapa de construcción de la plataforma.

- **Trabajo interno de los consultores de OrientaPro**

El constante trabajo para el cumplimiento de los objetivos de la asistencia técnica se realizó en diferentes modalidades con el fin de:

- Poner en común la información y la documentación recogidas y analizarla de forma exhaustiva
- Consolidar la información recibida por parte de los diferentes profesionales y unificar la lógica de recopilación y organización de la misma.
- Adaptar y redefinir la propuesta metodológica a partir de las particularidades encontradas y de la detección de nuevas necesidades
- Organizar el material didáctico para llevar a cabo las acciones de definición de contenido semanales
- Valorar las mejores soluciones posibles para dar respuesta a las necesidades y objetivos de los servicios del IPES
- Realizar una sistematización del seguimiento basado en correos de resumen y compromisos para la realización de las tareas acordadas semanalmente
- Proporcionar apoyo constante a los profesionales del IPES para cualquier duda relativa a lo trabajado.

- **Organización de pequeños equipos temáticos de trabajo**

A raíz de la complejidad de los procedimientos y materiales en que se basan los servicios del IPES, OrientaPro ha articulado y organizado una metodología de trabajo por pequeños grupos de profesionales, gestionados por medio de grupos de WhatsApp, para garantizar un proceso más ágil para lograr:

- Realizar un análisis detallado de todos los materiales y herramientas utilizados hasta el momento para los procesos de perfilación y seguimiento
- Determinar el alcance del trabajo de transversalización de dichos materiales y herramientas a partir de las necesidades propias de cada Subdirección en términos de obligaciones jurídicas, directivas organizacionales, objetivos misionales, etc.
- Realizar reuniones con los responsables y subdirectores para proponer y validar las decisiones internas
- Coordinarse con las demás subdirecciones para poner en común los resultados obtenidos y así impulsar el proceso de coordinación intrainstitucional
- Llevar a cabo las tareas recomendadas por parte de los profesionales de OrientaPro a fin de garantizar el logro de los objetivos en los plazos previstos.

- **Presentación de los avances de la Asistencia Técnica a la Dirección General, al Equipo Directivo y a los Asesores**

El último día y una vez acordadas las principales conclusiones de esta Asistencia Técnica con los profesionales participantes del IPES, se llevó al cabo una presentación al Comité Directivo, que tenía por objetivo:

- Ofrecer una explicación detallada de la metodología y los resultados del trabajo realizado hasta el momento
- Enfatizar en los temas cruciales objeto de especial interés para el Comité directivo
- Exponer las propuestas construidas por los equipos del IPES en cuanto a dichos temas
- Llevar a cabo una discusión y justificación de los resultados
- Obtener la validación por parte del Comité directivo del conjunto de las soluciones propuestas
- Conseguir el reconocimiento del valor y del alcance del trabajo llevado a cabo

Asistentes a las actividades mencionadas	
OP	IPES
<b>Equipo metodológico</b> - Rafael Porcel - Irene Bachetti	<b>Equipos metodológicos</b> - <b>SESEC:</b> Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización - <b>SGRSI:</b> Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad - <b>SFE:</b> Subdirección de Formación y Empleabilidad - <b>SJC:</b> Subdirección Jurídica y de Contratación - <b>DG:</b> Dirección general
<b>Experto informático</b> - Marc Cullell	<b>Equipo informático:</b> - <b>SDAE:</b> Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico

- **Mesas de trabajo y asistencia a las actividades más relevantes de la misión de la Unión Europea (Socieux)**

Los profesionales de la Unión Europea, que ya llevaban una semana trabajando in situ, implicaron a los profesionales de OrientaPro en sus actividades más importantes y los dos equipos de profesionales predispusieron sus agendas a la posibilidad de compartir sus experiencias. Esto permitió:

- Conocer en profundidad y directamente el trabajo que los profesionales de Socieux están realizando para la articulación interinstitucional que se plantea a nivel distrital para una protección social integral en beneficio de la población de vendedores informales.
- Presentar un resumen de la primera detección de necesidades realizada por OrientaPro y así contextualizar la presente etapa de definición de contenidos de la nueva plataforma
- Definir el alcance de una posible colaboración y coordinación de las dos asistencias técnicas para potenciar las funcionalidades de trazabilidad a un nivel interinstitucional.

- **Reunión con la Secretaría de Gobierno**

Presentación institucional liderada por los profesionales de Socieux para presentar las principales conclusiones alcanzadas durante su segunda asistencia técnica y, entre ellas, la propuesta de utilizar OrientaPro como base para el trabajo interinstitucional.

Su segundo objetivo, además, era pedir al Sr. Miguel Uribe, Secretario Distrital, que firmara un decreto que obligara a todas las entidades del Distrito que habían participado durante 15 días de dicha asistencia técnica, para que siguieran liberando a sus profesionales como la única manera de asegurar la continuidad y supervivencia del proyecto una vez su presencia en Bogotá finalizara.

La respuesta, tanto del Secretario como de sus subsecretarios fue muy positiva y se comprometieron a realizar las gestiones necesarias para que este Decreto, que está en construcción en base al resultado de la misión de atención integral de Socieux y teniendo en cuenta el proyecto OrientaPro, sea firmado por el Alcalde de Bogotá.

Además, la Sra. María Adelaida Palacio, Subsecretaria para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, se mostró muy interesada por OrientaPro y sus soluciones para la orientación, por lo que se hizo una explicación detallada del trabajo que OrientaPro está realizando con el IPES.

### **Detalle de las acciones desarrolladas**

El tiempo en que se llevaron a cabo las actividades que se acaban de listar se puede organizar conceptualmente en tres momentos principales:

- el periodo entre la primera y la segunda asistencia técnica
- el de la segunda asistencia técnica presencial
- el posterior a la misma.

Cada uno de estos momentos se caracteriza por una metodología específica que se detalla a continuación y que en todo momento se ha adaptado al contexto de trabajo y al estado de los avances en la consecución de los objetivos correspondientes.

### **Periodo 29 de enero – 20 de abril**

Desde el primer regreso a España de los profesionales de OrientaPro, los mismos han mantenido constante contacto con los profesionales del IPES para garantizar una continuidad en la gran implicación y entusiasmo generados.

El seguimiento anterior a la fase presencial de esta asistencia técnica, se realizó principalmente por medio de correos electrónicos y videoconferencias en las cuales participaron todos los equipos de las subdirecciones implicadas. Otras acciones realizadas se basaron en un trabajo más individual que, según la disponibilidad del profesional y del tema a tratar, se iba realizando con representantes de cada subdirección para que se hicieran portavoces y comunicaran las cuestiones al resto del equipo. En los varios correos se fueron enviando a los equipos las pautas para las tareas pendientes que se comprometieron a realizar, y a esas se anexaron las herramientas de trabajo personalizadas diseñadas por OrientaPro a este propósito.

Sigue un resumen de los correos y reuniones más fundamentales que se realizaron entre las dos asistencias técnicas presenciales.

Martes 30 de enero

**Email de planificación para las tareas pendientes**

Objetivo:

Definición del contenido de la fase de Perfilación competencial

Propuesta de plan de trabajo:

Trabajo por subdirección para la definición de una metodología de diagnóstico competencial propia del IPES

Herramientas de trabajo:

Tablas para la creación de una metodología de diagnóstico competencial propia del IPES



Acceso a una de las soluciones ya desarrolladas por OrientaPro para enseñar un resultado aplicado





Miércoles 7 de febrero

### Email de planificación para las tareas pendientes

Objetivo:

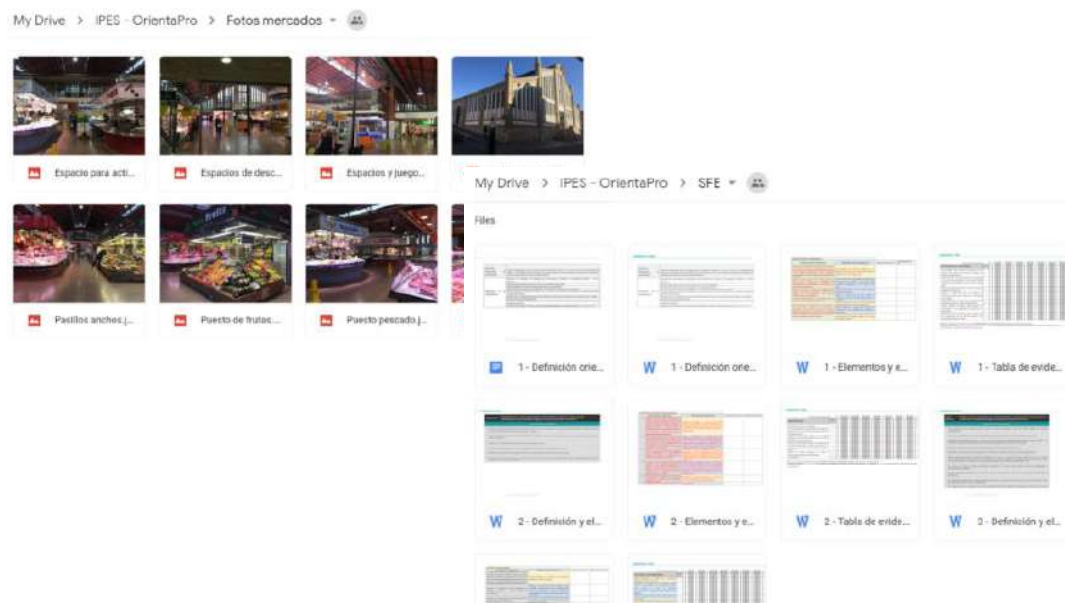
Definición de una metodología de trabajo a distancia entre los equipos IPES-OrientaPro

Propuesta de plan de trabajo:

Apertura de un Drive para compartir las herramientas de trabajo y otros materiales útiles

Herramientas de trabajo:

Google Drive



Lunes 19 de febrero

### Reunión de los profesionales del IPES con participación virtual de OrientaPro

Objetivo:

- Avanzar en la definición del contenido de la fase de Perfilación inicial
- Avanzar en la definición del contenido de la fase de Perfilación competencial

Resultados:

- Avances en la matriz de los criterios de focalización
- Comienzo del análisis de los formatos 201, 203 y 557 de recogida de información

Viernes 23 de febrero

**Reunión de los profesionales del IPES con participación virtual de OrientaPro**

Objetivos:

- Discutir los resultados de los grupos focales organizados por los profesionales del IPES para diseñar el modelo de diagnóstico competencial adaptado a su población
- Avanzar en la definición del contenido de la fase de Perfilación inicial
- Avanzar en la definición del contenido de la fase de Perfilación competencial
- Empezar a planificar el trabajo para la definición del contenido de la fase de Seguimiento

Resultados:

- Planificación de varias videoconferencias individuales con las subdirecciones para la resolución de detalles específicos de cada una de ellas

Semanas del 26 de febrero al 9 de marzo

**Videoconferencias individuales** con las subdirecciones para la resolución de detalles específicos de los apartados propios a desarrollar con cada una de ellas

Viernes 9 de marzo

**Reunión de los profesionales del IPES con participación virtual de OrientaPro**

Objetivos:

- Discutir los resultados de la primera asistencia técnica de detección de necesidades
- Planificar conjuntamente el trabajo para la realización de las tareas pendientes definidas en el informe de asistencia técnica

Resultados:

- Validación del marco teórico resultado del análisis de necesidades y basado en las 3 fases de atención
- Planificación de varias videoconferencias individuales con las subdirecciones para la resolución de detalles específicos de cada una de ellas

Semanas del 12 de marzo al 6 de abril

**Videoconferencias individuales** con las subdirecciones para la resolución de detalles específicos de cada una de ellas

Martes 10 de abril

### Email de planificación para las tareas pendientes

Objetivo:

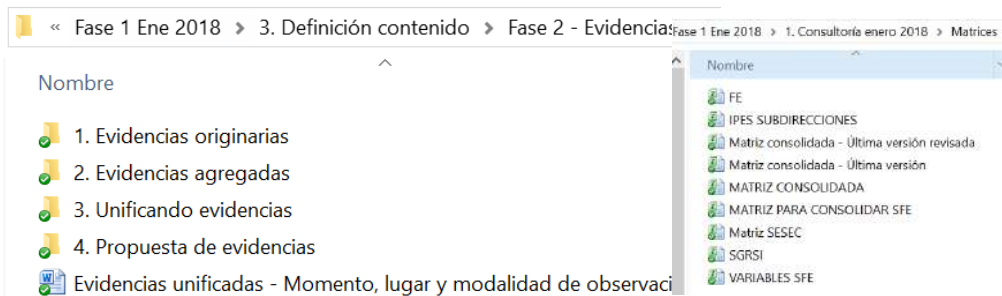
Definición de una metodología de trabajo entre los equipos IPES-OrientaPro durante las 2 semanas de asistencia presencial

Propuesta de plan de trabajo:

Recoger todos los contenidos trabajados a distancia para cada una de las fases de atención como punto de partida para la siguiente etapa de asistencia presencial

Herramientas de trabajo:

- Google Drive
- Carpetas propias de OrientaPro que marcan la evolución del trabajo de los profesionales del IPES



Viernes 13 de abril

### Reunión de los profesionales del IPES con participación virtual de OrientaPro

Objetivos:

Recoger insumos para preparar la fase de asistencia presencial

Resultados:

- Detección de los temas más centrales y/o controvertidos
- Detección de necesidades adicionales a tomar en cuenta

Semana del 16 al 20 de abril

Preparación y envío a IPES del **plan operativo** con

- descripción de las actividades a realizar una vez llegados a Bogotá
- detalle del cronograma
- medios y logística necesaria
- propuesta de la metodología de intervención.

**Semanas de asistencia presencial del 23 de abril al 4 de mayo**

En el cronograma que sigue se listan las acciones realizadas durante las dos semanas de trabajo in situ con los profesionales del IPES, los resultados alcanzados por cada una de ellas con soporte visual de la documentación elaborada y las reflexiones surgidas con respecto a los temas más relevantes relativos a la definición del contenido metodológico y de las funcionalidades de la nueva plataforma.

Por otro lado, los recuadros marcados en azul se relacionan a las actividades realizadas con los profesionales de Socioux de la Unión Europea para poner en común los logros de las dos misiones y definir los alcances de una articulación entre ellas para potenciar los resultados de ambas en beneficio de la atención que los profesionales del IPES proporcionan a su población.

Lunes 23 de abril	
<b>Bienvenida:</b> Revisando las conclusiones de la primera Asistencia Técnica de OrientaPro	<b>Metodología:</b> Presentación de Apertura <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66 <b>Asistentes:</b> Todos los equipos de IPES y OP
<ul style="list-style-type: none"><li>- Bienvenida y presentación de participantes</li><li>- Discusión de expectativas</li><li>- <a href="#">Presentación del calendario y de los objetivos</a></li><li>- Revisión de las conclusiones del informe final de la asistencia técnica realizada en enero</li><li>- Análisis crítica y aplicada del conjunto de las mismas</li><li>- Preguntas y recogida de sugerencias</li></ul>	
	

Martes 24 de abril de 2018

**Bienvenida:** Encuentro entre los equipos de Socieux y OrientaPro sobre intervenciones y complementariedad

**Metodología:** Mesa de trabajo

**Lugar:** IPES Calle 73#11-66

**Asistentes:**

Luz Karime Malkun, Asesora de Relaciones Internacionales y Cooperación del IPES

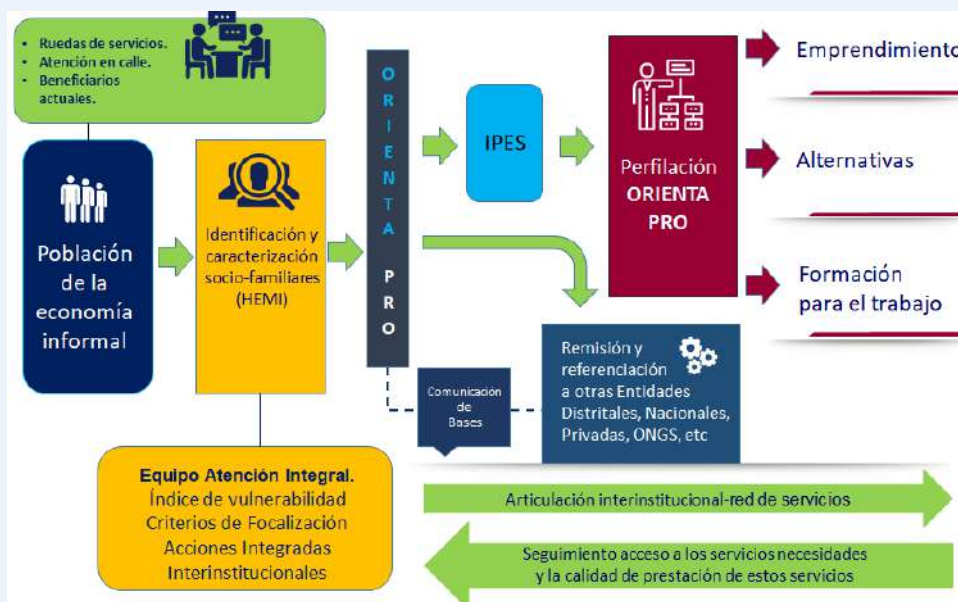
Socieux:

- José Manuel Pastor.
- Clementine Tribouillard

OrientaPro:

- Rafael Porcel
- Irene Bachetti

- Presentación de los resultados de las anteriores misiones
- Puesta en común de los objetivos de las dos asistencias técnicas simultáneas
- Presentación de los resultados alcanzados por Socieux durante la semana anterior (mapeo de 14 entidades distritales de protección social, reflexiones sobre el modelo de transitoriedad, detección de la necesidad de un intercambio de bases de datos a nivel interinstitucional)
- Propuesta de una tercera (e incluso cuarta) **asistencia técnica Socieux-OrientaPro** para integrar en la plataforma las funcionalidades necesarias para la derivación interinstitucional y para su trazabilidad (conocer los criterios de focalización de las otras entidades e implementar la derivación según la metodología propuesta por OrientaPro)
- Confirmación de las funciones del **equipo de atención integral** según el marco de complementariedad planteado por el IPES



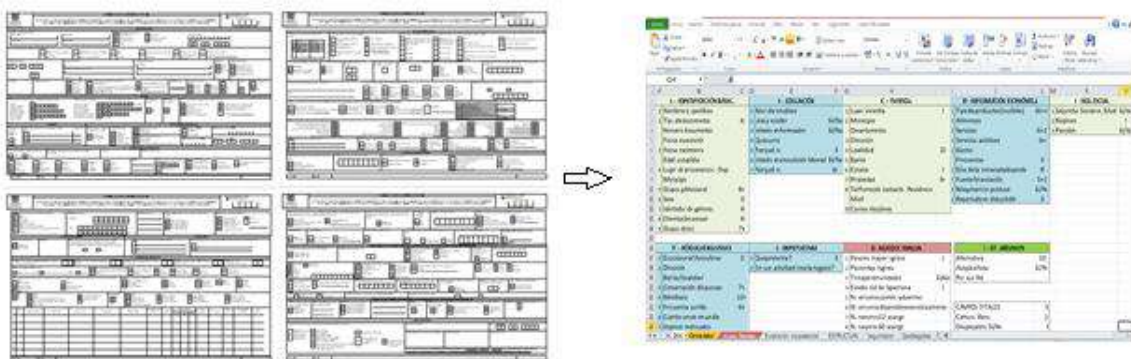
Martes 24 de abril de 2018

**Título encuentro:** La Perfilación inicial en la nueva plataforma para el IPES


**Metodología:** Mesa de trabajo  
**Lugar:** IPES Calle 73#11-66  
**Asistentes:**  
 Todos los equipos de IPES y OP

- Análisis del formulario de Identificación (203 v6 – IVE) como base para la definición de las características de la plataforma en relación a la perfilación inicial de los usuarios
- Definición del funcionamiento de la plataforma en relación a los criterios de focalización (generales de acceso al IPES y específicos de acceso a sus servicios)
- Definición de la forma de organización de los profesionales del IPES para llevar al cabo las tareas relacionadas a la perfilación inicial
- Análisis del formulario de Caracterización 201 como base para la definición de las características de la plataforma en relación a la recogida de datos adicionales del usuario
- Definición de la recogida de los resultados del Test de Lectoescritura y Aritmética en la plataforma
- Revisión y reorganización del formulario 201 a validar por SDAE y jurídica

Resultados:



A raíz del profundo análisis de las herramientas de perfilación inicial en uso en el IPES, se detecta por parte de los equipos del IPES la **necesidad de replantear algunos aspectos de la ruta de intervención** relativa a esta fase

Miércoles 25 de abril de 2018	
<p><b>Título encuentro:</b> La ruta de intervención del IPES</p>	<p><b>Metodología:</b> Mesa de trabajo  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                  Todos los equipos de IPES y OP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y redefinición de la ruta de intervención basada en las necesidades detectadas durante el proceso de revisión global impulsado por el proyecto con OrientaPro</li> <li>- Análisis y debate sobre los puntos críticos de la propuesta</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p>  <p>Se destaca la <b>centralidad de esta mesa de trabajo</b> por el alcance de los temas tratados y por las soluciones propuestas con el objetivo de responder a las necesidades de articulación y coordinación interna que se habían detectado durante la primera asistencia técnica.</p> <p>Dichos temas se detallan en el Anexo 2 y aquí se resumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Digitalización</b> de los procesos de recogida de datos</li> <li>- Elección de tres <b>puntos estratégicos de atención</b> para acercarse a la población</li> <li>- Detección de la necesidad de <b>unificar</b> las sesiones informativas y de caracterización y de sistematizarlas y transversalizarlas</li> <li>- Reiteración de la necesidad de crear y capacitar un <b>equipo de atención integral</b> e introducción del mismo en el nuevo marco conceptual y tecnológico</li> <li>- Detección de la necesidad de <b>revisar</b> la guía de trámites y servicios y los procedimientos de asignación de cada alternativa con los profesionales de planeación y con el Comité directivo para proceder al diseño del nuevo marco conceptual y tecnológico.</li> </ul>	

Jueves 26 de abril de 2018	
<p><b>Título encuentro:</b> Reunión plenaria con todos los actores involucrados (Socioux + entidades colombianas + DUE + Orienta Pro) para presentar y discutir los resultados de la misión:</p>	<p><b>Metodología:</b> Presentación interactiva  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                  Luz Karime Malkun, Asesora de Relaciones Internacionales y Cooperación del IPES</p> <p>Socioux:                  - José Manuel Pastor.                  - Clementine Tribouillard</p> <p>OrientaPro:                  - Rafael Porcel                  - Irene Bachetti</p> <p>Técnicos expertos de otras entidades</p>

Presentación institucional liderada por los profesionales de Socieux y espacio de debate entre participantes sobre:

- Mapeo de la oferta existente de protección social: contenido, complementariedad, vacíos, etc.
- Recomendaciones en términos de cooperación interinstitucional: tipo de oferta a promover, modelos de articulación posibles, etc.
- Pistas a privilegiar y próximos pasos



**Título encuentro:** Reunión con la Secretaría de Gobierno

**Metodología:** Presentación conclusiones Socieux

**Lugar:** Secretaría Distrital de Gobierno

**Asistentes:**

IPES:

- Directora General: Ma Gladys Valero Vivas
- Subdirectora Jurídica y de Comunicación: Patricia Lozano Triviño
- Luz Karime Malkun, Asesora de Relaciones Internacionales y Cooperación del IPES

Socieux:

- José Manuel Pastor.
- Clementine Tribouillard

OrientaPro:

- Rafael Porcel

Secretaría Distrital de Bogotá

- Secretario General: Miguel Uribe Turbay
- Subsecretario de Gestión Local: Ivan Casas Ruiz
- Subsecretaria para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos: María Adelaida Palacio Puerta

Presentación institucional liderada por los profesionales de Socieux para presentar las principales conclusiones alcanzadas durante su segunda asistencia técnica y, entre ellas, la propuesta de **utilizar OrientaPro como base para el trabajo interinstitucional.**

Su segundo objetivo, además, era pedir al Sr. Miguel Uribe, Secretario Distrital, que firmara un decreto que obligara a todas las entidades del Distrito que habían participado durante 15 días de dicha asistencia técnica, para que siguieran liberando a sus profesionales como la única manera de asegurar la continuidad y supervivencia del proyecto una vez su presencia en Bogotá finalizara.

La respuesta, tanto del Secretario como de sus subsecretarios fue muy positiva y se comprometieron a realizar las gestiones necesarias para que este Decreto, que está en construcción en base al resultado de la misión de atención integral de Socieux y teniendo en cuenta el proyecto OrientaPro, sea firmado por el Alcalde de Bogotá.

Además, la Sra. María Adelaida Palacio, Subsecretaria para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, se mostró muy interesada por OrientaPro y sus soluciones para la orientación, por lo que se hizo una explicación detallada del trabajo que OrientaPro está realizando con el IPES.



Jueves 26 de abril de 2018

**Título encuentro:** La Perfilación competencial en la nueva plataforma para el IPES

**Metodología:** Mesa de trabajo

**Lugar:** IPES Calle 73#11-66

**Asistentes:**  
Todos los equipos de IPES  
  
Irene Bachetti OP

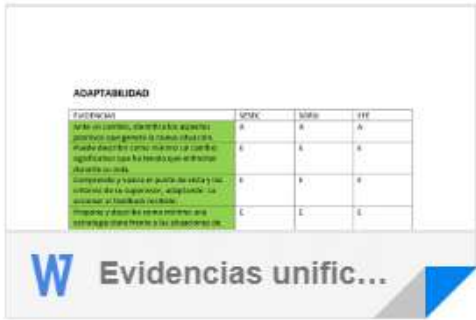
- Análisis del trabajo que se había ido llevando al cabo virtualmente sobre el diagnóstico competencial (definición, elementos, evidencias, modalidades, momentos y lugares de observación de las competencias; test automático de autodiagnóstico)
- Definición del funcionamiento de la plataforma en relación a la perfilación competencial
- Definición de la forma de organización de los profesionales del IPES para llevar al cabo las tareas relacionadas a la perfilación competencial

**Resultados:**

- 1. Evidencias originarias
  - 2. Evidencias agregadas
  - 3. Unificando evidencias
  - 4. Propuesta de evidencias
  - Evidencias unificadas - Momento, lugar y modalidad de observación
- SESEC COMPETENCIAS
- SFE COMPETENCIAS
- A. SGRSI - COMPETENCIAS
- INCLUIDO
- ADAPTABILIDAD (SESEC-SGRSI-OP)
  - COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD (SESEC-SGRS...
  - DISPOSICIÓN AL APRENDIZAJE (SESEC-SFE-OP)
  - GESTIÓN EMOCIONAL (SGRSI-OP)
  - INICIATIVA Y AUTONOMÍA (SESEC-SGRSI-OP)
  - RELACIÓN INTERPERSONAL (SESEC-SGRSI-SFE...
  - RESILIENCIA (SESEC-SGRSI-OP)
  - RESPONSABILIDAD Y ORGANIZACIÓN (SESEC...
  - TRABAJO EN EQUIPO (SFE-OP)

SESEC	SFE	SGRSI	ORIENTAPRO
Denota asertividad (Comprensión de la postura del otro, Expresión del problema, Expresión de sentimientos y consecuencias, Petición de un cambio de conducta), al momento de establecer comunicación con pares.	Durante la conversación adecua su lenguaje al interlocutor y al tema de debate, respeta los turnos de palabra, y acepta y comprende las opiniones de los demás		
Se evidencia que posee habilidades sociales básicas como saludar, presentarse, dar las gracias, pedir el favor y despedirse.	Utiliza correctamente las habilidades sociales básicas como saludar, presentarse, dar las gracias, pedir el favor y despedirse.	Utiliza normas de cortesía con sus clientes	
Denota en su discurso un mensaje concreto y relevante, apoyado por su lenguaje no verbal.	Se expresa de una forma comprensible elaborando un mensaje concreto y relevante atendiendo al contexto.	Establece información clara, precisa y agradable  Su lenguaje corporal permite establecer comunicación cordial	Se expresa con claridad, utilizando frases cortas y bien construidas, entona, vocaliza, destaca los conceptos importantes y hace preguntas para asegurar que el mensaje se entiende.

En virtud del paulatino y minucioso trabajo realizado para la definición de una metodología de diagnóstico competencial propia del IPES, se detecta por parte de sus equipos la necesidad de **unificar los criterios** entre las subdirecciones misionales y de **capacitar al equipo de atención integral** para llevar a cabo las funciones de perfilación de toda la población usuaria.

<b>Viernes 27 de abril de 2018</b>	
<p><b>Título encuentro:</b> El desarrollo tecnológico necesario para montar la nueva plataforma</p>	<p><b>Metodología:</b> Videoconferencia  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                      Equipo de Sistemas del IPES                      Irene Bachetti y Marc Cullell - OP</p>
<p>Primeras reflexiones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Itinerancia de datos HEMI – nueva plataforma: puntos de control e información</li> <li>- Diseño gráfico nueva plataforma</li> <li>- Ley de protección de datos Colombiana</li> <li>- Desarrollos a realizar en HEMI</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Previsiones sobre el trabajo conjunto a llevar a cabo en una futura fase de construcción de la nueva plataforma</li> <li>- Planificación siguiente videoconferencia para el siguiente viernes 4 de mayo</li> </ul>	
<p><b>Título encuentro:</b> La Perfilación competencial en la nueva plataforma para el IPES</p>	<p><b>Metodología:</b> Mesa de trabajo  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                      Todos los equipos de IPES y OP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avances en la definición del contenido para la Perfilación competencial</li> <li>- Definición del funcionamiento de la plataforma en relación a la perfilación competencial</li> <li>- Definición de la forma de organización de los profesionales del IPES para llevar al cabo las tareas relacionadas a la perfilación competencial</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Unificación de las evidencias para un diagnóstico competencial llevado a cabo por un equipo de Atención integral transversal a la subdirecciones del IPES</p>	

Lunes 30 de abril y Martes 1 de mayo de 2018

**Título encuentro:** Trabajo interno

**Metodología:** Reunión interna

**Lugar:** Hotel Scala 68

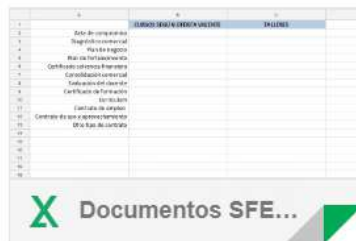
**Asistentes:**

- Rafael Porcel
- Irene Bachetti

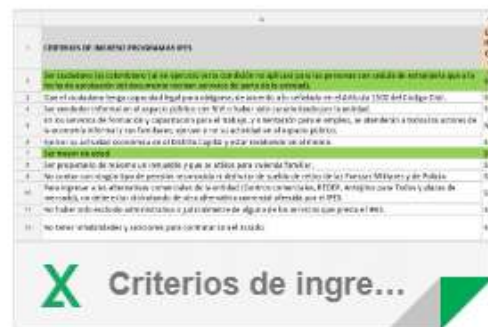
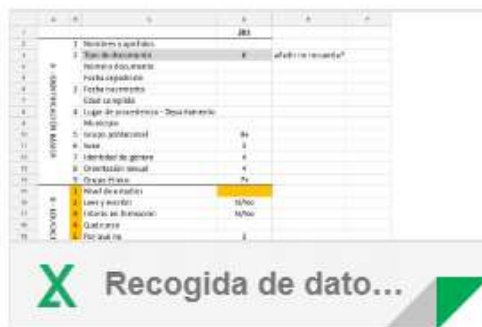
- Puesta en común de la información y la documentación recogida y analizarla de forma exhaustiva
- Consolidación de la información recibida por parte de los diferentes profesionales y unificar la lógica de recopilación y organización de la misma.
- Adaptación y redefinición de la propuesta metodológica basado en contingencias y detección de nuevas necesidades
- Organización del material didáctico para llevar a cabo las acciones de definición de contenido semanales
- Valoración de las mejores soluciones posibles para dar respuesta a las necesidades y objetivos de los servicios del IPES
- Sistematización del seguimiento basado en correos de resumen y compromisos para la realización de las tareas recomendadas semanalmente
- Preparación y envío de las herramientas básicas para la realización del plan de trabajo de la semana

**Resultados:**

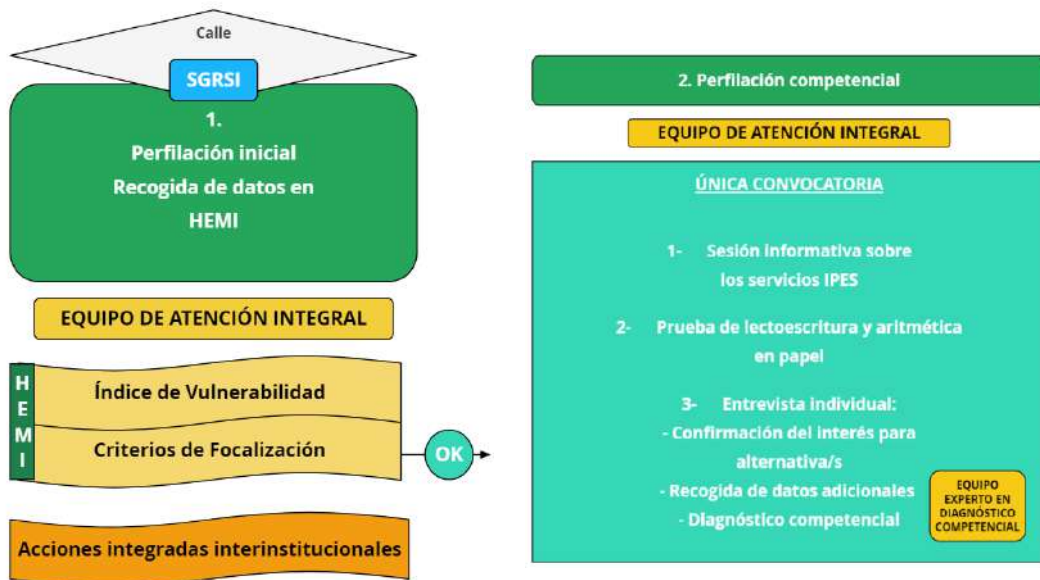
- Herramientas para la definición del contenido de la fase de seguimiento, por subdirección:



- Herramientas de trabajo para el equipo de sistemas



- Redefinición de la ruta de atención relativa a las fases de Perfilación inicial y Perfilación competencial



Miércoles 2 de mayo de 2018

**Título encuentro:** La fase de Seguimiento en la nueva plataforma para el IPES


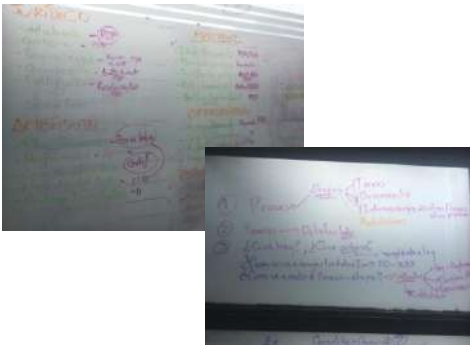
**Metodología:** Mesa de trabajo  
**Lugar:** IPES Calle 73#11-66  
**Asistentes:** Todos los equipos de IPES y OP

- Análisis detallado de las etapas, procedimientos y materiales resultantes del paso de los usuarios por los servicios del IPES
- Definición del funcionamiento de la plataforma en relación a la fase de seguimiento
- Definición de la forma de organización de los profesionales del IPES para llevar al cabo las tareas relacionadas a la fase de capacitación y seguimiento

Resultados:



En virtud del profundo análisis de todo el material en uso en el IPES para el Seguimiento de la población beneficiaria de sus servicios, se detecta por parte de los equipos del IPES la necesidad de aprovechar el proyecto con OrientaPro para sentarse y **redefinir, unificar y transversalizar** algunos de los procedimientos y materiales propios de cada subdirección.

Jueves 3 de mayo de 2018	
<p><b>Título encuentro:</b> Definiendo el contenido metodológico a digitalizar en la nueva plataforma</p>	<p><b>Metodología:</b> Mesa de trabajo y trabajo por  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                      Todos los equipos de IPES y OP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de todo el contenido metodológico relativo a las fases de Perfilación inicial y Perfilación competencial elaborado hasta el momento</li> <li>- Planificación y creación de las herramientas de trabajo y del marco conceptual para la revisión de todo el material metodológico del IPES relativo a la fase de Seguimiento</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>Conforme a la necesidad de redefinir, unificar y transversalizar algunos de los procedimientos y materiales propios de cada subdirección, se hacen necesarias unas <b>mesas de trabajo adicionales</b> que se acuerda que se llevaran a cabo durante las semanas posteriores con la participación virtual de OrientaPro.</p>	

Viernes 4 de mayo de 2018	
<p><b>Título encuentro:</b> El desarrollo tecnológico necesario para implementar la nueva plataforma</p>	<p><b>Metodología:</b> Videoconferencia  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                      Equipo de Sistemas del IPES                      Irene Bachetti y Marc Cullell - OP</p>
<p>Reflexiones adicionales sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Itinerancia de datos HEMI – nueva plataforma: puntos de control e información</li> <li>- Diseño gráfico nueva plataforma</li> <li>- Ley de protección de datos Colombiana</li> <li>- Desarrollos a realizar en HEMI</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calendarización del futuro trabajo conjunto entre los dos equipos de Sistemas y de los equipos de Sistemas del IPES con sus equipos metodológicos</li> </ul>	

<p><b>Título encuentro:</b> Definiendo el material metodológico a digitalizar en la nueva plataforma</p>	<p><b>Metodología:</b> Mesa de trabajo  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                  Todos los equipos de IPES y OP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de todo el contenido metodológico relativo a las tres fases de Perfilación inicial, Perfilación competencial y Seguimiento</li> <li>- Planificación de las tareas pendientes resultantes del trabajo de las dos semanas</li> <li>- Calendarización de las acciones a realizar a corto, medio y largo plazo</li> <li>- Redacción de un acta de compromiso para llevar a cabo las tareas necesarias para acabar de definir el contenido y dejarlo listo para la digitalización</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatoria de la Directora del IPES para que los profesionales durante los días viernes 11 y 26 de mayo se dediquen exclusiva y intensivamente a las tareas acordadas con OrientaPro</li> <li>- Planificación por parte de OrientaPro de un seguimiento personalizado y adaptado a las necesidades y profesionales específicos implicados en cada una de las tareas pendientes</li> </ul>	
<p><b>Título encuentro:</b> Presentación al Comité directivo</p>	<p><b>Metodología:</b> Mesa de trabajo  <b>Lugar:</b> IPES Calle 73#11-66  <b>Asistentes:</b>                  Todos los equipos de IPES y OP</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicación detallada de metodología y resultados del trabajo realizado hasta el momento</li> <li>- Énfasis en los temas cruciales objeto de especial interés para el Comité directivo</li> <li>- Exposición de las propuestas construidas por los equipos del IPES en cuanto a dichos temas</li> <li>- Discusión y justificación de los resultados</li> </ul> <p><u>Resultados:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validación por parte del Comité directivo del conjunto de las soluciones propuestas</li> <li>- Reconocimiento del valor y del alcance del trabajo llevado a cabo</li> </ul>	

**Periodo del 7 de mayo al 8 de junio**

Tras el aval por parte del equipo directivo del IPES para proceder a la finalización de la definición del contenido según el marco propuesto, se planificó y llevó a cabo todo un conjunto de acciones de seguimiento para que los profesionales del IPES pudieran realizar las tareas pendientes de forma autónoma pero contando con el constante apoyo de los profesionales de OrientaPro.

A este propósito, previamente a las dos reuniones generales de todos los equipos implicados acordadas con la convocatoria de la Dirección, se enviaron las herramientas e instrucciones necesarias a la realización de las tareas y se tuvieron reuniones individuales con los responsables de los temas más específicos.

Para la laboriosa definición del contenido relativo a la fase de Seguimiento, OrientaPro asignó el liderazgo de las acciones necesarias a un profesional del equipo de Planeación del IPES, cuyo rol fue clave en la medida en que garantizó un acompañamiento constante que la distancia hubiese dificultado.






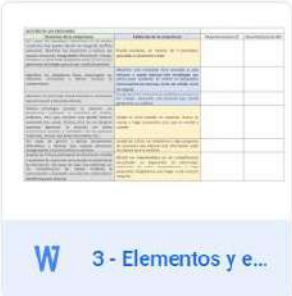
**Martes 8 de mayo**

**Email de planificación para las tareas pendientes**

Objetivo:  
Definición del contenido de la fase de Perfilación competencial

Propuesta de plan de trabajo:  
Trabajo por subdirección para la preparación del material para la reunión del día 11 de mayo

Herramientas de trabajo:





Viernes 18 de mayo

**Email de planificación para las tareas pendientes**

Objetivo:

Definición del contenido de la fase de Seguimiento

Propuesta de plan de trabajo:

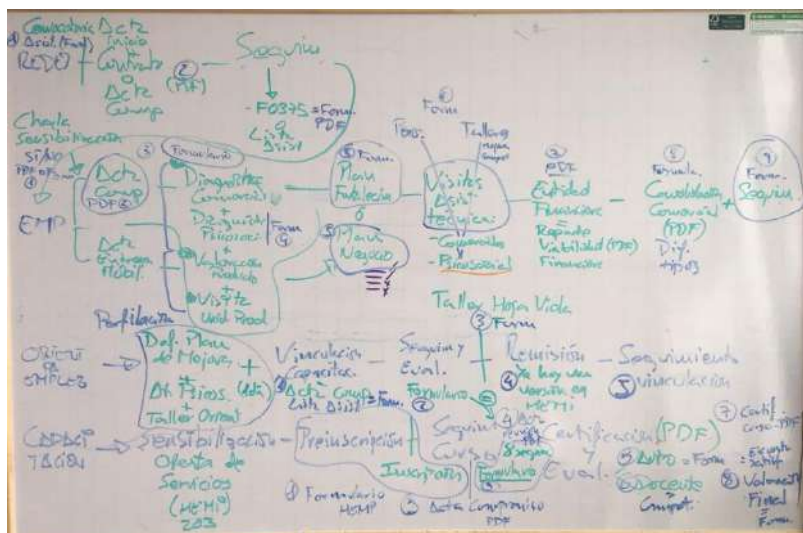
Principios de semana: trabajo en equipo por subdirección y envío del material trabajado

Durante la semana: reuniones telefónicas por subdirecciones

Viernes 25 de mayo: mesa de trabajo conjunto de todas las subdirecciones con participación introductoria de OrientaPro para poner en común todos los formularios de seguimiento en uso en el IPES y reorganizarlos y/o unificarlos

Herramientas de trabajo:

Flujo de información esquematizado durante la asistencia presencial y documentos Excel para la sistematización de los contenidos a introducir en la fase de Seguimiento



PDF	Formulario	Resumen de los datos				
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

**EMPLEO.xlsx**

PDF	Formulario	Resumen de los datos				
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

**FORMACIÓN.xlsx**

SECRETARÍA	ACCIÓN (Tiempo, día, momento, año)	REACCIÓN (Responsable, ubicación, acción)
1. INFORMACIÓN	ENVÍO DE CONTRATO VISOR	ENTREGA DEL CONTRATO DE 2007
2. CARTERAS	LISTADO DE CARTERAS	ENTREGAR LAS CARTERAS PARA SER ASIGNADAS
3. REGULARIZACIÓN	ACTA DE REGULARIZACIÓN	REGULARIZACIÓN CON EL PLAN DE REGULARIZACIÓN
4. RECONSTRUCCIÓN	RECONSTRUCCIÓN COMUNITARIA	RECONSTRUCCIÓN DEL LUGAR DE VIDA Y RECONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE REGULARIZACIÓN
5. PLAN DE SEGUIMIENTO	FORMA LADO CONTROL	TENER EL PROPOSITO DE VERIFICAR SI SE CUMPLEN LAS CONDICIONES
6. INFORME	FORMA LADO CONTROL	TENER EL PROPOSITO DE VERIFICAR SI SE CUMPLEN LAS CONDICIONES
7. CLASIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS	FORMA LADO CONTROL	TENER EL PROPOSITO DE VERIFICAR SI SE CUMPLEN LAS CONDICIONES
8. ASESORIA TECNICA	FORMA LADO CONTROL	TENER EL PROPOSITO DE VERIFICAR SI SE CUMPLEN LAS CONDICIONES
9. SEGUIMIENTO DE AVANCE	FORMA LADO CONTROL	TENER EL PROPOSITO DE VERIFICAR SI SE CUMPLEN LAS CONDICIONES

**X PLAZAS DE MER...**

PDF	Responsable	Fecha	Estado	Comentarios
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

**X EMPRENDIMIENT...**

PDF	Responsable	Fecha	Estado	Comentarios
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

**X ALTERNATIVAS ...**

Semana del 21 al 25 de mayo

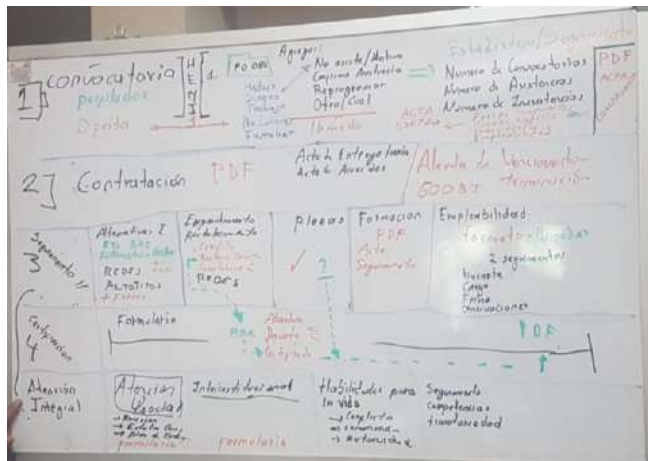
Reuniones individuales con cada uno de los profesionales implicados en la definición del contenido de la fase de seguimiento

Viernes 25 de mayo

Reunión de los profesionales del IPES con participación virtual de OrientaPro

**Objetivo:**  
Acabar de definir el contenido de la fase de Seguimiento

**Resultados:**  
Definición de la estructura de la ficha de la persona:



Definición del contenido de todos los apartados de la ficha de la persona (menos el de Atención integral que requiere un esfuerzo de coordinación adicional)

	A	B	C	D	E	F
1	<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>			
2	Plazo a la que desea ingresar	Las Crises	La Permanencia	La Convalecencia	Sempre	Nunca
3	Puesto(s) en el/los que está interesado					
4	Número de módulos					
5	¿Actualmente ocupado o más tiempo en plazas de mercado del sector?	SI	NO			
6	Cantidad					
7	Local(es)					
8	¿Que tipo de actividad pretende desarrollar en plaza de mercado?	Merchadería/comercio	Albarrotas	Agricultor	Almacenes	Artes
9	¿Qué productos comercializará?	Agricultor	Lacteos	Pecuarios o Ganeros	Otro ¿Cuál?	
10	Origen Mercado campesino (Departamento, Municipio, Puesto/Vereda)					
11	¿Cuántos días a la semana?	1	2	3	Otro ¿Cuál?	
12	¿Tiene experiencia de emprendimiento del sector?	No	Menos de 2 años	Entre 2 y 5 años	Más de 5 años	
13	¿Cuántos años de experiencia de la actividad?					

**3. Plazas de merc...**

	A	B	C	D	E	F
1	<b>IDENTIFICACIÓN BÁSICA</b>					
2	Nombre y apellido					
3	Tipo de documento	Cédula de ciudadanía	Cédula de extranjería	Tarjeta de identidad	NIT	Pas
4	Número documento					
5	Fecha de pedido					
6	Fecha nacimiento					
7	Edad cumplida					
8	Lugar de procedencia - Dep. Municipio					
9	Grupo poblacional	Comerciantes de plazas de mercado	Hombres/Mujeres relativa a línea de familia	LSBTI	Personas en condición de discapacidad	Personas con discapacidad
10	Sexo	Hombre	Mujer	Intersexual		
11	Identidad de género	Masculino	Femenino	Trigéscita	Indefinida	
12	Orientación sexual	Heterosexual	Homosexual	Bisexual	Heterosexual	Indefinida
13	Grupo étnico	Indígena	Racial de ascendimiento de Negro, mulato, gitano/a	Blanco/a	RODM	Paiz
14	<b>VIVIENDA</b>					
15	Lugar vivienda	Rural	Urbana			

**1. Perfilación.xlsx**

	A	B	C	D	E	F	G
1	<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
2	Fecha	Calendario					
3	Lugar de convocatoria	IPES	Veracruz	Kennedy	Otro ¿Cuál?		
4							
5	Estado del teléfono 1	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
6	Estado del teléfono 2	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
7							
8	Contacto	Directo	Indirecto				
9	Parentesco						
10	Nombre						
11							
12	No asiste	check					
13	Motivo	Medico	Falta de dinero/Trabajo	No tiene interés/Familiar	Otro ¿Cuál?		
14							
15	Asiste	check					
16	PDF	Acta de compromiso					
17							
18							
19							

**7. Formación.xlsx**

	A	B	C	D	E	F	G
1	<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
2	Fecha	Calendario					
3	Lugar de convocatoria	IPES	Veracruz	Kennedy	Otro ¿Cuál?		
4							
5	Estado del teléfono 1	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
6	Estado del teléfono 2	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
7							
8	Contacto	Directo	Indirecto				
9	Parentesco						
10	Nombre						
11							
12	No asiste	check					
13	Motivo	Medico	Falta de dinero/Trabajo	No tiene interés/Familiar	Otro ¿Cuál?		
14							
15	Asiste	check					
16	PDF	Acta de compromiso					
17							
18							
19							

**6. Empleo.xlsx**

	A	B	C	D	E	F	G
1	<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
2	Fecha	Calendario					
3	Lugar de convocatoria	IPES	Veracruz	Kennedy	Otro ¿Cuál?		
4							
5	Estado del teléfono 1	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
6	Estado del teléfono 2	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
7							
8	Contacto	Directo	Indirecto				
9	Parentesco						
10	Nombre						
11							
12	No asiste	check					
13	Motivo	Medico	Falta de dinero/Trabajo	No tiene interés/Familiar	Otro ¿Cuál?		
14							
15	Asiste	check					
16	PDF	Acta de compromiso					
17							
18							
19							

**5. Emprendimient...**

	A	B	C	D	E	F	G
1	<b>PREGUNTAS</b>		<b>RESPUESTAS</b>				
2	Fecha	Calendario					
3	Lugar de convocatoria	IPES	Veracruz	Kennedy	Otro ¿Cuál?		
4							
5	Estado del teléfono 1	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
6	Estado del teléfono 2	Ocupado	No vive ahí	Fuera de servicio/No contestan	Contestan		
7							
8	Contacto	Directo	Indirecto				
9	Parentesco						
10	Nombre						
11							
12	No asiste	check					
13	Motivo	Medico	Falta de dinero/Trabajo	No tiene interés/Familiar	Otro ¿Cuál?		
14							
15	Asiste	check					
16							
17							
18							
19							

**4. Alternativas ec...**

Semana del 28 de mayo al 1 de junio

Reuniones individuales con cada uno de los profesionales implicados en la validación del contenido de la fase de seguimiento

Viernes 1 de junio

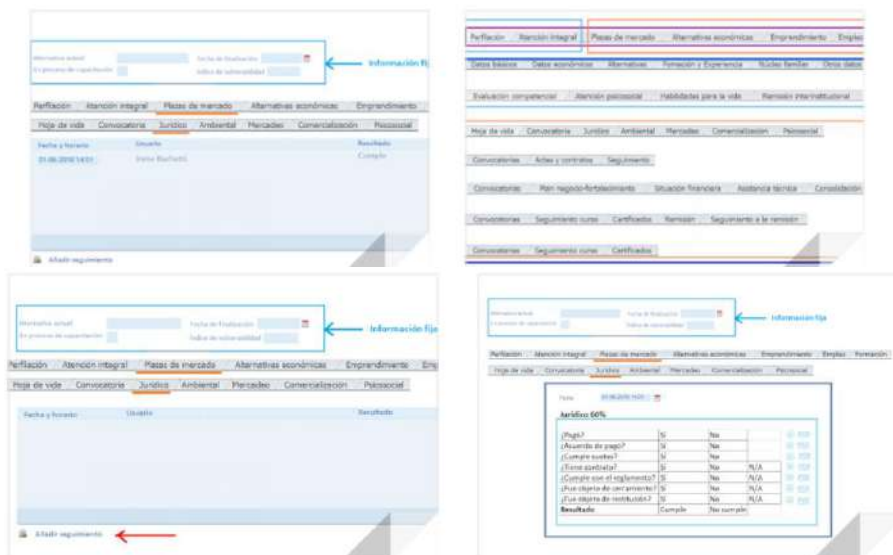
**Reunión de los profesionales del IPES**

Objetivo:

Revisar y validar la estructura y contenidos de la fase de seguimiento

Herramientas:

Borradores de posibles estructuras de la ficha de la persona enviadas por OrientaPro para la valoración de los profesionales del IPES



Resultados:

Validación de la propuesta definitiva de estructura y contenido de la ficha de la persona

Martes 5 de junio

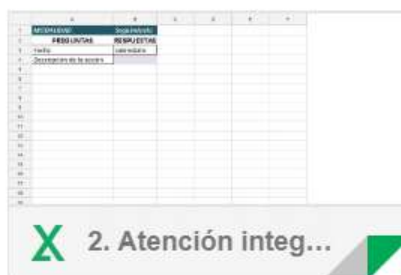
**Reunión de los profesionales del IPES con participación virtual de OrientaPro**

Objetivos:

Revisar y unificar las herramientas para la asistencia psicosocial en uso en el IPES  
 Establecer la estructura y contenido del apartado de Atención integral

Resultados:

Definición del contenido del apartado de Atención integral de la ficha de la persona



Miércoles 6 y Jueves 7 de junio

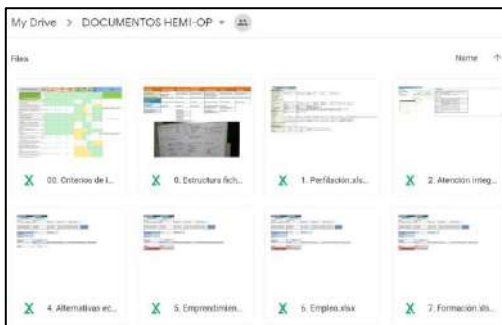
**Videoconferencias con el equipo de Sistemas**

Objetivo:

Coordinar las acciones conjuntas a llevar a cabo para la sistematización y digitalización de los contenidos productos de esta segunda asistencia técnica.

Resultados:

- Apertura de un Drive para compartir con el equipo de Sistemas todos los resultados del trabajo llevado a cabo durante las mesas metodológicas
- Calendarización de una primera videoconferencia operativa para el día martes 12 de junio



## Anexo 2

### Análisis de procesos y diseño del contenido y funcionalidades de la nueva plataforma

La metodología que se detalla en el Anexo 1 de Actividades desarrolladas permitió por un lado realizar con éxito todos los objetivos operativos que se habían listado en el Anexo de tareas pendientes del informe de la primera asistencia técnica y por otro elaborar e integrar las propuestas de mejora que surgieron durante la realización de dichas tareas.

Es fundamental destacar que el mismo proceso de construcción de la estructura y contenido de la nueva plataforma ha representado para los profesionales del IPES la **oportunidad de articularse y coordinarse** por medio de cuestionamientos y debates que llevaron a redefinir y, en muchos casos unificar, varios de los procedimientos relativos a los procesos de perfilación y seguimiento. Además, la **concomitancia con la misión de la Unión Europea** ha contribuido a redefinir y ampliar los alcances del proyecto en beneficio de una visión estratégica que no solo permite que se responda a las necesidades del corto plazo en el ámbito de los desarrollos previstos por este proyecto, sino que también toma en cuenta las perspectivas del medio y largo plazo que genera la evolución del resto de proyectos en que el IPES está inmerso.

Tal y como se destaca en el cronograma, de hecho, el trabajo de análisis y unificación que se requirió para la elaboración de los contenidos de la nueva plataforma llevó los profesionales del IPES a proponer nuevas soluciones procedimentales que tuviesen en cuenta la necesidad de sistematizar una articulación interna en beneficio de la eficiencia de los servicios proporcionados a la población objeto de atención y, al mismo tiempo, garantizar la **introducción de la perspectiva de Atención integral** que tanto OrientaPro como Socieux promueven y tienen el propósito de articular conjuntamente.

#### Validación de un marco conceptual compartido

A partir de estas premisas, lo primero que se hizo fue **enmarcar conceptualmente la ruta de atención**, por la que las personas usuarias del IPES transitarán desde la identificación en calle y hasta su salida como empresarios/as o empleados/as, con el objetivo de crear un marco teórico compartido por todas las subdirecciones del IPES.

En el primer informe de asistencia técnica se presentó una matriz donde se recogieron y organizaron las necesidades detectadas asociando a cada una de ellas las soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas, siendo la necesidad básica resultante la siguiente:

Necesidad transversal	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas		
Definir la estructura metodológica y tecnológica de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad	Organizar la ruta de la persona dentro del IPES según la siguiente estructura		
	<b>Fase 1</b> <u>Perfilación inicial</u>	<b>Fase 2</b> <u>Perfilación competencial</u>	<b>Fase 3</b> <u>Capacitación y seguimiento</u>

Esta esquematización fue avalada desde el primer momento por los profesionales y acabó representando la herramienta de referencia para organizar el trabajo de definición de contenido y para enmarcar y aplicar los ajustes procedimentales necesarios y deseados.

**Análisis del proceso de definición de la estructura tecnológica y de los contenidos metodológicos**

A partir de la aprobación unánime de dicho marco conceptual se procedió a la definición de la estructura tecnológica y de los contenidos metodológicos que compondrán la nueva plataforma en relación a cada una de estas fases.

A efectos de garantizar una continuidad conceptual con la etapa de detección de necesidades, este Anexo toma como referencia la matriz de Necesidades – Soluciones del primer informe como base para la descripción detallada del trabajo de concreción o redefinición de las funcionalidades y contenidos entonces propuestos.

Durante los meses de trabajo conjunto entre los profesionales del IPES y los de OrientaPro, se fueron validando y replanteando las varias soluciones propuestas en la matriz, la cual cosa permitió sentar las bases para la progresiva definición de las funcionalidades y contenidos para que la nueva plataforma responda efectivamente a todos y cada uno de los objetivos de perfilación y seguimiento que el IPES se plantea a raíz del profundo proceso de redefinición que está llevando a cabo.

De entre dichas propuestas hay algunas que se han ido afirmando como los pilares sobre los cuales se construirá la plataforma y, posteriormente, se irán llevando a cabo los varios procesos para su utilización.

Necesidad transversal	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas (por fases propuestas)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Realizar una mejor redistribución de tareas y responsabilidades entre las subdirecciones y así evitar solapamientos, duplicidades y “vacíos” en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un <b>equipo transversal</b> de verificación de los criterios de focalización</li> <li>• Crear un equipo transversal de captación de beneficiarios</li> <li>• Que la nueva plataforma genere una <b>ficha individual de la persona beneficiaria</b> de los servicios del IPES que represente su base de recogida de datos durante la totalidad del proceso de inserción a modo de un <b>Historial médico único</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear equipos de profesionales <b>expertos en la perfilación competencial</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un <b>sistema de seguimiento</b> que alimente la ficha de la persona cada vez que ella se beneficie de algún servicio del IPES, de manera que no se le ofrezcan diferentes servicios a la vez ni servicios en los que ya haya participado</li> </ul>

El desarrollo tecnológico de responsabilidad exclusiva del equipo de sistemas de OrientaPro, se basarán en la construcción de una plataforma que traduzca dichas propuestas en las funcionalidades y contenidos diseñados por los profesionales del IPES y estará basado en las siguientes premisas:

- La ficha individual de la persona usuaria representará la base de la plataforma y se estructurará según lo **diseñado por los mismos profesionales que realizan las atenciones**.
- Dentro de dicha ficha, se introducirán apartados que tengan en cuenta el objetivo de unificación y transversalización de los procesos de captación, diagnóstico competencial, atención psicosocial y remisión interinstitucional atendiendo a las necesidades surgidas por la creación del **equipo de Atención integral** acordado con Socieux.

Así que, a partir de todas estas premisas, de las necesidades detectadas y de las mejoras procedimentales planteadas, se acordó que la nueva plataforma para el IPES se estructure como una **combinación entre HEMI y la plataforma diseñada por medio de esta asistencia técnica**. De esta manera, HEMI se confirma como “puerta informática” de ingreso a las rutas de atención y como herramienta de análisis de los outputs de las mismas, mientras que la nueva plataforma diseñada por los profesionales del IPES con el asesoramiento de OrientaPro representa su complemento de Perfilación cualitativa y Seguimiento.

Es por ello que, de aquí en adelante y para facilitar la lectura del texto, se hablará de *plataforma cualitativa* para hacer referencia a la solución diseñada por medio de esta asistencia técnica, mientras que se hablará de *nueva plataforma para el IPES* para hacer referencia a la combinación de la misma con HEMI.

En el dibujo que sigue se define la estructura de la ficha de la persona que se elaborará por parte de OrientaPro en la nueva plataforma cualitativa, donde en naranja observamos los apartados principales de los cuales dependen los subapartados listados debajo de cada uno de ellos y que se deben leer de la siguiente manera:

- los de color verde representan aquellos espacios que dependen totalmente de la migración de datos desde HEMI y se corresponden íntegramente a la fase de Perfilación inicial
- los de color azul representan los apartados que entran en juego durante la fase de Perfilación competencial,
- los lilas se refieren a la fase de Seguimiento.

Así mismo, los de color más oscuro son los dos apartados de mayor relevancia conceptual ya que el de **Información de control** representa el puente entre HEMI y la plataforma competencial, marcando el nudo para la efectiva creación de la nueva plataforma; mientras que el de **Remisión interinstitucional** representa la posibilidad de un desarrollo adicional de la plataforma en el ámbito de la Atención integral que trasciende los alcances del IPES. Es decir, a tener en cuenta en aquellos casos en que el IPES no se encuentra legalmente habilitado para la atención directa de las personas identificadas en calle y que, por lo tanto, tendrá que derivar a otras entidades distritales, siendo esta articulación interinstitucional el objetivo de la misión de Socieux.



PERFILACIÓN	ATENCIÓN INTEGRAL	PLAZAS DE MERCADO	ALTERNATIVAS ECONÓMICAS	EMPRENDIMIENTO	EMPLEO	FORMACIÓN
DATOS BÁSICOS	EVALUACIÓN COMPETENCIAL	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS
DATOS ECONÓMICOS	REMISIÓN INTERINSTITUCIONAL	SOLICITUD	ACTAS Y CONTRATOS	PLAN DE NEGOCIO O FORTALECIMIENTO	SEGUIMIENTO CURSOS	SEGUIMIENTO CURSOS
INFORMACIÓN DE CONTROL	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	ASIGNACIÓN	JURÍDICO	ASISTENCIA TÉCNICA	CERTIFICADOS	CERTIFICADOS
FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	BIENESTAR	JURÍDICO	SEGUIMIENTO	SITUACIÓN FINANCIERA	REMISIÓN	
NUCLEO FAMILIAR		AMBIENTAL		CONSOLIDACIÓN COMERCIAL	SEGUIMIENTO A LA REMISIÓN	
OTROS DATOS		MERCADEO		ACOMPañAMIENTO		
		COMERCIAL				
		PSICOSOCIAL				
		ACTIVIDAD ECONÓMICA				

La descripción del proceso de definición de contenidos y funcionalidades de la *plataforma cualitativa* que aquí sigue tiene la finalidad de describir con más detalle cada uno de estos apartados y de proporcionar el marco conceptual en que se basa la articulación tecnológica entre la misma y HEMI.

### **Fase 1 - Perfilación inicial**

Bajo esta premisa, se llegó a la conclusión de que, después de haber introducido en HEMI los datos recogidos a través del formato 203 de identificación en calle, una combinación de filtros automáticos y de verificaciones por parte de los profesionales garantizarán que solo migren a la plataforma cualitativa los datos de aquellas personas que puedan legalmente acceder, como mínimo, uno de los servicios ofrecidos por el IPES.

Un aspecto a destacar es que a raíz de una recomendación de los profesionales de Socieux que lideraron la misión de enero en el ámbito de la protección integral, el formato 203 acababa de ser revisado para permitir el cálculo del índice de vulnerabilidad. Esto en HEMI permitirá asociar a cada persona un nivel de vulnerabilidad que se recogerá en la plataforma cualitativa para que los profesionales puedan tomar decisiones basadas en la priorización de los perfiles que presenten un mayor grado de vulnerabilidad, tal y como define una resolución de la Corte Colombiana de justicia.

Para garantizar la efectividad del filtro, el equipo de Sistemas del IPES introducirá en HEMI un sistema de chequeo que permita a los profesionales de los equipos misionales dejar registro del cumplimiento, o no, de los criterios de ingreso a las alternativas por parte de la población. El sistema informático que se tendrá que desarrollar en HEMI tiene el objetivo de asociar a los posibles usuarios identificados en calle una o varias de las alternativas. Asignación automática que debe permitir a los profesionales disponer de una información clara sobre las posibilidades que el IPES puede ofrecer a cada persona cuando se la convoque a la primera sesión informativa.

Con el equipo de Sistemas y con otros representantes de las Subdirecciones de Análisis y Diseño Estratégico y de Jurídica y de Contratación, después de un análisis detallado llevado a cabo durante los meses anteriores a la asistencia presencial, se pactaron los elementos y modalidades de verificación de dichos criterios de ingreso.

En concreto, durante una sesión con el equipo de Sistemas se definió:

- Que cada alternativa debería definirse informáticamente basándose en los criterios de ingreso a ella asociados de forma que el incumplimiento de uno de los criterios fundamentales para acceder a esa alternativa provocaría un sistema de bloqueo y notificación que no dejaría que la persona avanzara en el proceso.
- Que una vez pasado el filtro de los criterios de ingreso que se recogen en calle y que sólo se basan en la declaración verbal de las personas identificadas, HEMI crearía un apartado de chequeo de la información. Este proceso ya se realiza por parte de los profesionales que averiguan con las entidades de referencia que la información crucial para el ingreso proporcionada por la persona sea verdadera. Lo que se va a integrar es la trazabilidad de dicha verificación a través de un checklist que sirva de segundo filtro.

Solo en aquellos casos que se superen los dos filtros, la información de la persona migraría a la *plataforma cualitativa*, la cual cosa permite integrar en el sistema únicamente a aquellas personas que tengan las características para participar en al menos una de las alternativas. El resto de perfiles que pasaron por el proceso de identificación en calle quedarían igualmente incluidos en la base de datos del IPES, creando una bolsa de candidatos cuyas características orientarán la remisión interinstitucional que el Instituto plantea integrar en virtud de la asistencia técnica que la misión de Socieux les está brindando.

Necesidad transversal	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas (por fases propuestas)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Garantizar el cumplimiento de los fundamentos jurídicos e institucionales resultantes de las últimas resoluciones de la Corte Colombiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la nueva plataforma proporcione una clasificación de usuarios según el cálculo del índice de vulnerabilidad para definir la priorización de la atención</li> <li>• Que la nueva plataforma incluya formularios de verificación de los criterios de focalización</li> </ul>		

El sistema acordado garantiza, por tanto, una respuesta a esta necesidad y tiene el objetivo de reorganizar y fortalecer la ruta de atención del IPES de la siguiente manera: optimizando los recursos humanos dedicados a la atención, poniendo en valor el tiempo del posible usuario, integrando la perspectiva interinstitucional.

En primer lugar permitirá a los profesionales disponer de información básica para la atención de forma automática y dejar evidencia de la justificación de posibles denegaciones. Por otro lado, es un sistema que se encuentra totalmente en línea con el proyecto de atención integral ya que permite disponer de información organizada para facilitar posibles remisiones interinstitucionales y cuya trazabilidad se podrá articular en cuanto las asistencias técnicas de OrientaPro y Socieux puedan efectivamente coordinarse en nuevo proyecto que atienda dichos objetivos.

Para hacer posible su implementación técnica, el sistema que HEMI deberá integrar con este propósito se basa en una matriz que traduce y resume la resolución 017, donde se visualizan y organizan todos los criterios de ingreso asociados a las alternativas que los requieren.

Su diseño implicó la participación de los equipos de las Subdirecciones misionales y de Diseño y Análisis Estratégico y después de una revisión por parte de Jurídica y Contratación, se presentó al equipo de Sistemas que, tras unas aportaciones necesarias para montar el mecanismo descrito, la aceptó como guía básica para plantear las modificaciones necesarias en HEMI y la implementación sistémica de la plataforma en el nuevo marco tecnológico y conceptual.

CRITERIOS DE INGRESO PROGRAMAS IPES	dónde se registra	QUI OS CODOS	PUNTO S COMERCIALES	PUNTOS DE ENCUENTRO	ZAE R T	FERIAS INSTITUCIONALES - TEMPORALES	FERIAS INSTITUCIONALES - FIN DE SEMANA	EMPLEAMIENTO Y FORTALECIMIENTO	EMPLEAMIENTO SOCIAL	PLAZAS DE MERCADO	CURSOS SEGUN OFERTA VIGENTE	TALLERES	Observación
1 Ser ciudadano (a) colombiano (a) en ejercicio (esta condición no aplica para las personas con cédula de extranjería que a la fecha de aprobación del documento reciben servicios de parte de la entidad).	203	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
2 Ser mayor de edad	203	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
3 Que el ciudadano tenga capacidad legal para obligarse, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1902 del Código Civil.	checklist	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	
4 Ser vendedor informal en el espacio público con PIVU o haber sido caracterizado por la entidad.	checklist	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	P	P	
5 En los servicios de formación y capacitación para el trabajo, y asesoría para el empleo, se atenderán a todas las personas de la economía informal y sus familiares: ejerzan o no su actividad en el espacio público.	DP	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	P	NO	SI	SI	Ver ficha BR proyecto Vs lineamientos Absalde Mayor y Directivos de la entidad
6 Ejercer su actividad económica en el Distrito Capital y estar residente en el mismo	203	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	P	SI	SI	
7 Ser propietario de máximo un inmueble y que se utilice para vivienda familiar.	checklist	SI	SI	SI	SI	SI	SI	P	SI	NO	SI	SI	Ver documento estratégico.
8 No contar con ningún tipo de pena reconocida ni de sufrir de cualquier delito de las Fuerzas Militares y de Policía.	checklist	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	
9 Para ingresar a las alternativas comerciales de la entidad (Centros comerciales, RESEP, Anillos para Todos y plazas de mercado), no debe estar disfrutando de otra alternativa comercial ofrecida por el IPES.	checklist	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	
10 No haber sido excluido administrativamente o judicialmente de alguno de los servicios que presta el IPES.	checklist	SI	SI	SI	SI	SI	SI	P	P	SI	SI	SI	

**Revisión del material de perfilación**

Para realizar la integración conceptual de las dos plataforma fue fundamental el proceso de revisión de las herramientas que los profesionales del IPES han estado utilizando hasta el momento para perfilar: tanto cuantitativas (representada por los formularios de Identificación, Caracterización, Radicación de solicitudes, etc.) como cualitativas (basada en los diagnósticos psicosociales, las entrevistas, las atenciones grupales, etc.).

Las decisiones que se tomaron en relación a este tema fueron:

- cuál de toda esa información quedará recogida en la plataforma cualitativa
- cómo se recogerá la información cualitativa que los profesionales del IPES no estaban recogiendo
- cómo se creará un sistema informático coherente para que las dos plataformas se complementen e intercambien los datos establecidos.

De hecho, una parte del trabajo conjunto realizado virtualmente primero y presencialmente después, tuvo que ver con la revisión de las herramientas de perfilación cuantitativa, es decir:

- El formato 203 de Identificación en calle
- El formato 201 de Caracterización
- El formato 557 Hoja de vida, que solo utiliza Plazas de Mercado.

A través de herramientas específicamente creadas por OrientaPro para analizar, comparar y tomar decisiones sobre las modificaciones a aportar, se llegó a la conclusión, acordada con todos los profesionales de las varias Subdirecciones, que:

- El formato 203, en su sexta versión recientemente creada al fin de que en el HEMI se calcule el Índice de Vulnerabilidad, seguirá siendo el formato de identificación de la población en calle y que por lo tanto no se le aportarán modificaciones.

- El formato 201 se reducirá sustancialmente a raíz de un profundo análisis de necesidad de los datos que se quieren recoger
- El formato 557 seguirá siendo la base de solicitud de los demandantes de puestos en Plazas de Mercado con unas modificaciones relativas a los momentos de recogida de los datos, según la lógica descrita en el Anexo específico para el caso de las Plazas.

A nivel procedimental, la identificación en calle seguirá realizándose según la misma lógica aplicada hasta ahora. El único replanteamiento y recomendación que aquí se introduce es la posibilidad de realizar la cumplimentación de la información directamente a HEMI en la calle y través de tablets que de hecho ya antes de enero el IPES adquirió a este propósito.

A continuación, y después que HEMI realice el control de información detallado arriba y el profesional encargado de la verificación de los criterios de ingreso accione la migración de datos, aparecerán en la plataforma cualitativa, de forma automática, todos los datos previamente introducidos en HEMI. Somos conscientes de la duplicidad que este sistema supone, pero atendemos con ello a una petición expresa de los profesionales del IPES que pidieron que la plataforma cualitativa duplicara estos campos para poder disponer de toda la información de la persona en un mismo lugar y no tener que saltar de una plataforma a otra por falta de información.

Lo que sí se hizo para la construcción de la plataforma cualitativa, en virtud de un análisis minucioso del 203, fue organizar los datos que ahí se recogen en los siguientes apartados temáticos que responden a la organización de la información según la lógica demandada:

- **Datos básicos** (en el 203, apartados de Identificación básica, Vivienda y Seguridad Social)
- **Datos económicos** (en el 203, apartados de Información económica, Módulo exclusivo y Expectativas)
- **Información de control**, que de hecho representa el apartado de conexión entre el sistema HEMI y la plataforma cualitativa, ya que es el apartado que recoge la selección de alternativas de interés realizada por la persona en HEMI pero al mismo tiempo ofrece la posibilidad de modificar dicho interés durante la sesión informativa sobre los varios servicios IPES.

Por otro lado, el procedimiento de análisis comparado entre el 203 y el 201, llevó a la creación de apartados “híbridos” , es decir compuestos por un lado por campos que se rellenarán automáticamente desde HEMI y otros campos que se podrán rellenar en la convocatoria de perfilación cualitativa. Dichos apartados son:

- **Formación y Experiencia**
- **Núcleo familiar**
- **Otros datos**

Una decisión fundamental que los profesionales del IPES tomaron es que no se tendrá que habilitar un acceso a la plataforma a los usuarios, ya que será exclusiva responsabilidad de los mismos profesionales la introducción de toda la información, tanto de perfilación como de seguimiento. Y es que la posibilidad, ofrecida por OrientaPro, de hacer el proceso más eficiente gracias a la interacción de los usuarios digitalmente autónomos no se percibió como realista debido a la idiosincrasia de la población objeto de atención.

A este propósito se destaca que algunas de las soluciones que se propusieron en el primer informe de asistencia técnica quedan excluidas del diseño de la nueva plataforma en virtud del **espíritu crítico** que los profesionales del IPES han demostrado en todo momento y que les ha permitido tomar decisiones y priorizar los asuntos basándose en el profundo conocimiento de sus funciones y de los objetivos institucionales. Estas funcionalidades, en los apartados en que se reporta la matriz, serán marcadas en gris.

## **Fase 2 - Perfilación competencial**

Tal y como se ha comentado, a raíz del profundo análisis y proceso de sistematización impulsado ya desde la primera asistencia técnica con OrientaPro, los equipos del IPES fueron detectando necesidades relativas al replanteamiento de algunos aspectos de la ruta de intervención. La fase que se identifica como la de Perfilación competencial es la fase donde se delinean la mayoría de los ajustes procedimentales planteados. Dicha fase se articula en realidad en una parte cuantitativa contenida en los tres últimos apartados mencionados y la parte propiamente competencial, es decir cualitativa.

Ya durante las sesiones virtuales intermedias entre la primera y la segunda asistencia técnica, varias reflexiones llevaron a la conclusión de que la recogida de toda esta información, de caracterización y competencial, se tendrá que recopilar en una única sesión que cuente con la presencia del posible beneficiario en una de las sedes del IPES.

De esta forma, la propuesta de organización de la sesión prevé:

- Una sesión informativa donde los profesionales del IPES, explicarán con detalle las características de las alternativas que el IPES ofrece (criterios de ingreso, permanencia, salida, beneficios, responsabilidades, etc.)
- Una entrevista individual donde, a través de preguntas que la plataforma pautará en beneficio de un protocolo y de una valoración lo más objetiva posible, se recoge:
  - o La confirmación del interés de la persona por una de las alternativas según lo detectado por HEMI en la primera fase de focalización automática
  - o La recogida de datos cuantitativos adicionales
  - o El diagnóstico cualitativo competencial (detallado más abajo)

Para ello, unos de los temas centrales del debate fueron:

- la creación de un equipo transversal de Atención integral experto en el diagnóstico competencial
- el acercamiento de los puntos de atención a la ciudadanía sin convertir la disponibilidad de atención en asistencialismo

La manera en que la plataforma respalda el primer propósito es la creación de un apartado de Atención integral en la ficha de la persona que se compone de varias herramientas de seguimiento cualitativo, que se presenta como transversal a todas las subdirecciones y que integra la perspectiva interinstitucional.

En relación al segundo tema, se detectaron tres posibles puntos estratégicos de atención a la población:

- la sede principal del IPES, de recién apertura, en el norte de la ciudad
- el mercado de Veracruz, próximo a la sede anterior del IPES, en el centro de la ciudad y donde ya se realizan atenciones todos los martes,
- la plaza de mercado Kennedy, más hacia el sur de Bogotá

La elección de estos puntos se basa en dos elementos fundamentales:

- la ubicación, ya que quedan bien distribuidos por el territorio
- la disponibilidad de equipamiento tecnológico para que no se haga necesaria ninguna inversión adicional por parte del IPES.

Más allá del lugar de atención, otro tema a destacar tiene que ver con la base sobre la cual las personas eligen la alternativa a la cual les gustaría acceder. Hasta ahora la posibilidad de vinculación se ha basado en el mero interés expresado por la persona durante el proceso de identificación en calle. Una elección que muchas veces no se encuentra respaldada por una exhaustiva explicación de las implicaciones de cada elección, debido a la dificultad para informar debidamente durante la captación en calle. Esto quiere decir que hasta el momento cada subdirección a menudo ha convocado a las personas basándose en un interés posiblemente expresado de forma superficial y poco convencida. Cosa que sin duda debe haber afectado de forma directa a la falta de finalización exitosa de las rutas elegidas por parte de los usuarios que el IPES tiene el objetivo de minimizar.

A este propósito, la nueva modalidad de atención planteada permite:

- 1- proporcionar mayor información a las personas para que puedan tomar decisiones más conscientes y responsables
- 2- coordinar y así potenciar los esfuerzos de las subdirecciones misionales en cuanto a captación, sesiones informativas y procesos de asignación
- 3- ampliar las opciones presentadas a las personas, sin limitarse a las alternativas elegidas en primer lugar sino teniendo la posibilidad de presentar de manera más detallada a las personas todo el abanico de propuestas del IPES.

En este sentido, un punto a destacar es el hecho de que a través de la integración del **modelo de orientación por competencias** que subyace a la plataforma, los profesionales del IPES están siendo capacitados para implementar la atención a sus usuarios según este modelo de orientación validado internacionalmente. Para ello, en esta fase de la atención es fundamental que los profesionales puedan ofrecer a los posibles usuarios soluciones alternativas por si su primera elección no le fuera accesible por no cumplir con los requisitos, minimizando la sensación de rechazo e integrando un replanteamiento positivo de las posibilidades futuras que se abren al aceptar una opción que, aunque de entrada resulte menos deseada, abre la posibilidad de encaminarse al logro de los objetivos propuestos.

En resumen, las soluciones diseñadas se basan en:

Necesidades transversales	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas (por fases propuestas)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Encontrar una fórmula de atención integral que permita optimizar el tiempo tanto de los usuarios (ya que el tiempo que no están vendiendo en la calle es dinero que pierden) como de los profesionales del IPES (para poder brindar una mayor y mejor atención a los usuarios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizar el proceso de identificación</li> <li>• Reducir el número de preguntas en los formularios de recogida de datos</li> <li>• Que la nueva plataforma sea accesible tanto a los profesionales como a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizar el proceso de caracterización</li> <li>• Realizar una perfilación competencial que haga uso de dinámicas grupales y aproveche la observación de las conductas ya desde la calle</li> </ul>	
Disminuir el abandono que experimentan algunas de las alternativas ofrecidas por el IPES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar estrategias de captación sensibles a las particularidades y necesidades de la población objeto de atención como medio para que generen interés e implicación desde la primera atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir un sistema de recogida y análisis de datos cualitativos en la base de la perfilación que dirija a cada persona hacia la alternativa más acorde a sus características, situación e intereses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la nueva plataforma asocie a la fase de capacitación un seguimiento que sirva para detectar necesidades de rectificación relativas a la incompatibilidad de la persona con el itinerario escogido</li> <li>• Que la nueva plataforma permita la subida de la información cualitativa del proceso de capacitación para valorar la implicación y el encaje</li> </ul>

Todas las mejoras descritas que se aportarán a la ruta de atención, entre otros, tienen el objetivo de garantizar una captación más efectiva basada en un esfuerzo común y centralizado de todo el IPES, que hasta el momento no ha sido posible debido a la escasa articulación operativa entre las subdirecciones misionales.

La creación de un equipo de **Atención integral**, tal y como ya se mencionó, acude a esta misma necesidad de articulación y unificación de recursos. Es para ello que se decidió crear un apartado de Atención integral en la ficha de la persona, estructurado en cuatro apartados de los cuales el de **Evaluación competencial** representa la piedra angular de la metodología OrientaPro de perfilación cualitativa basada en el diagnóstico competencial.

El proceso que se llevó a cabo para lograr unificar los criterios de perfilación competencial fue clave en la medida en que permitió a los profesionales del IPES beneficiarse de una **capacitación en el modelo de diagnóstico por competencias**. A través de herramientas metodológicas y de acompañamiento integral, se quiso impulsar un proceso que permitiera a los profesionales del IPES llegar a definir **sus propias soluciones de perfilación** con el objetivo de favorecer su **autonomía** a la hora de implementar el modelo.



**La metodología IPES de diagnóstico competencial**

El corazón de la nueva metodología es el momento en que se realiza el diagnóstico competencial a través de la evaluación de las competencias transversales. Al introducir toda esta información en el sistema, se generarán unos gráficos que permitirán el **contraste competencial** con los perfiles ideales de cada alternativa disponible dentro de las rutas de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad. Cosa que favorecerá una mejor asignación y derivación de la persona hacia la alternativa que mejor se corresponda con su perfil profesional competencial.

Después de un profundo análisis y numerosos debates se logró responder a la necesidad detectada durante la primera asistencia técnica a través de la concreción de estas mismas soluciones:

Necesidad transversal	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas (por fases propuestas)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Llegar a un acuerdo para unificar los criterios de perfilación competencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar las herramientas de perfilación inicial para sentar las bases de una buena perfilación competencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficiarse de una capacitación en el modelo de diagnóstico por competencias</li> <li>Beneficiarse de las herramientas metodológicas relacionadas para definir sus propias soluciones de perfilación</li> <li>Introducir las soluciones diseñadas en una plataforma que favorezca su autonomía a la hora de implementar el modelo</li> </ul>	

El proceso de unificación empezó durante la primera asistencia técnica, cuando la idea era que cada una de las subdirecciones trabajara las competencias que consideraba más interesantes para sus alternativas específicas. La metodología que OrientaPro aporta en la evaluación de las competencias transversales prevé la elección de conductas observables relativas a cada competencia a valorar, para que los profesionales dispongan de una herramienta que les permita objetivar la evaluación y sistematizarla garantizando a la entidad una continuidad en la calidad de la atención.

El proceso de elección de las conductas observables a evaluar reflejó la departamentalización que ha caracterizado al IPES hasta el momento, donde cada subdirección ha desarrollado sus herramientas de diagnóstico basándose en sus necesidades específicas y sin una perspectiva integral que pudiese optimizar la movilidad de la persona usuaria a través de los varios servicios institucionales.

En virtud del paulatino y minucioso trabajo realizado para la definición de los contenidos, se llegó a la conclusión unánime de que, en línea con las varias decisiones tomadas para coordinar las acciones del IPES, se realizará un diagnóstico competencial único y transversal, con base en las mismas competencias transversales y en las mismas conductas observables para todas las subdirecciones y alternativas.

Los profesionales del IPES decidieron evaluar en sus usuarios las siguientes competencias transversales:

<p style="text-align: center;"><b>COMPETENCIAS</b> ADAPTABILIDAD RELACIÓN INTERPERSONAL COMUNICACIÓN Y ASERTIVIDAD ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD RESILIENCIA INICIATIVA Y AUTONOMÍA DISPOSICIÓN AL APRENDIZAJE</p>
---

Cada competencia tiene un “peso” específico en la construcción del perfil competencial ideal que cada subdirección ha definido para sus alternativas, la cual cosa permitirá realizar un contraste entre el mismo y el perfil competencial propio de la persona, y utilizar esta información para proporcionar una atención acorde al nivel competencial de la persona.

Hay que dejar claro que el resultado de este contraste competencial **no representa una herramienta de priorización** de la atención, sino que es un recurso que los profesionales del IPES pueden utilizar a su antojo según las características y necesidades específicas de cada caso. Un posible uso, a modo por ejemplo, podría ser el de utilizar esta información para derivar a un usuario a las capacitaciones más adecuadas para la mejora de aquellas competencias donde se detecten carencias.

En conclusión, el trabajo de coordinación fue mucho más allá de la elección de las competencias y de las conductas observables sino que comportó una redefinición de todas las herramientas y procedimientos de diagnóstico propios del IPES. A este propósito se destaca la voluntad de crear y capacitar un equipo transversal a las subdirecciones misionales que se encargue de la perfilación competencial, en línea con las recomendaciones de la primera asistencia técnica y que, con toda probabilidad, se corresponderá al mismo equipo de Atención integral propuesto por Socieux.

### **Fase 3 – Seguimiento**

En general, la toma de conciencia sobre la duplicación de esfuerzos detectada durante las asistencias técnicas sentó las bases para redefinir el conjunto de procedimientos propio de cada subdirección y con ello todo el material de perfilación y seguimiento que se ha estado utilizando en el IPES hasta el momento.

Esta tercera fase es la que se encuentra principalmente caracterizada por la necesidad de un esfuerzo de unificación que ha representado la actividad prioritaria de las últimas semanas de trabajo virtual conjunto, ya que las herramientas en uso para la realización del seguimiento de los usuarios resultaron muy numerosas y complejas.

En virtud del profundo análisis de todas dichas herramientas se fue delineando la necesidad por parte de los equipos del IPES de aprovechar el proyecto con OrientaPro para sentarse y redefinir, unificar y transversalizar algunos de los procedimientos y materiales propios de cada subdirección.

En apoyo de este proceso autónomo de los profesionales, OrientaPro fue diseñado varias herramientas de trabajo cuyo ajuste a las necesidades del IPES se fue afinando a lo largo de la asistencia técnica y cuyo uso ha garantizado la sistematización de la gran cantidad de información recogida. Además, para garantizar un acompañamiento constante que la distancia hubiese dificultado, OrientaPro asignó el liderazgo de las acciones necesarias al cumplimiento de las tareas a un profesional del equipo de Planeación que, en la base de su conocimiento transversal de las dinámicas del IPES fue clave para la coordinación entre equipos.

La complejidad estructural y la variedad de los asuntos relativos a esta fase se reflejan en el número de apartados y subapartados a ella dedicados dentro de la ficha de la persona que se acabó definiendo:

PERFILACIÓN	ATENCIÓN INTEGRAL	PLAZAS DE MERCADO	ALTERNATIVAS ECONÓMICAS	EMPRENDIMIENTO	EMPLEO	FORMACIÓN
DATOS BÁSICOS	EVALUACIÓN COMPETENCIAL	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS
DATOS ECONÓMICOS	REMISIÓN INTERINSTITUCIONAL	SOLICITUD	ACTAS Y CONTRATOS	PLAN DE NEGOCIO O FORTALECIMIENTO	SEGUIMIENTO CURSOS	SEGUIMIENTO CURSOS
INFORMACIÓN DE CONTROL	ATENCIÓN PSICOSOCIAL	ASIGNACIÓN	JURÍDICO	ASISTENCIA TÉCNICA	CERTIFICADOS	CERTIFICADOS
FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	BIENESTAR	JURÍDICO	SEGUIMIENTO	SITUACIÓN FINANCIERA	REMISIÓN	
NUCLEO FAMILIAR		AMBIENTAL		CONSOLIDACIÓN COMERCIAL	SEGUIMIENTO A LA REMISIÓN	
OTROS DATOS		MERCADEO COMERCIAL PSICOSOCIAL ACTIVIDAD ECONÓMICA		ACOMPañAMIENTO		

De esta forma, la ficha de la persona en la plataforma cualitativa, más allá de los apartados de Perfilación y Atención integral mencionados arriba, presentará 5 apartados que llevan el nombre de cada una de las alternativas y tienen el objetivo de organizar la información que se genera en cada una de las etapas de la ruta de atención.

Al ser el objetivo principal de esta estructura una mejor gestión particular de las alternativas, los subapartados varían según las actividades y documentación previstas por cada una de ellas, siendo el único apartado común un espacio donde se detallaran las **Convocatorias**. Momento en que el profesional del IPES se pondrá en contacto con la posible persona usuaria para citarla a la sesión informativa y de perfilación competencial, pero dejando posteriormente registro de los detalles de la convocatoria y de la asistencia o no asistencia en el apartado correspondiente a la alternativa finalmente seleccionada por la persona.

Por otro lado, las alternativas bajo la Subdirección de Formación y Empleabilidad aun y teniendo cada una un espacio de seguimiento específico (uno para Empleo, otro para Formación) coinciden en dos sub apartados más, es decir los de Seguimiento de los cursos y Certificados.

EMPLEO	FORMACIÓN
CONVOCATORIAS	CONVOCATORIAS
SEGUIMIENTO CURSOS	SEGUIMIENTO CURSOS
CERTIFICADOS	CERTIFICADOS
REMISIÓN	
SEGUIMIENTO A LA REMISIÓN	

Los mismos contienen:

- Informaciones sobre la vinculación de la persona a un curso, sea de formación o de capacitación para el empleo
- Actas de reuniones y asistencia que se recogerán en formato PDF
- Un formulario de autoevaluación que el alumno hace de su proceso de formación/capacitación
- Un formulario de evaluación del alumno por parte del docente
- Un formulario de seguimiento de la finalización o no finalización del curso que integra el PDF del certificado en caso de cumplimiento.

La diferencia entre el apartado de Empleo y el de Formación es que el primero también recoge informaciones sobre eventuales remisiones a entrevistas y vinculaciones laborales.

Por su parte, el apartado de **Alternativas económicas** se refiere a todas las alternativas ofrecidas por las Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad, más una alternativa de Emprendimiento social llamada Antojitos para todos. Todas estas alternativas tienen en común la etapa de entrega de un módulo que se formaliza con **Actas y contratos** de diferente naturaleza según el caso específico que se adjuntarán en el apartado correspondiente. Al tratarse de alternativas transitorias, las personas beneficiarias recibirán dos tipos de seguimiento: uno **Jurídico**, para garantizar la continuidad en el cumplimiento de los vínculos legales, y otro más cualitativo sobre el funcionamiento de la actividad y que se recoge bajo el nombre genérico de **Seguimiento**.

Por último, los dos apartados específicos de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización son el de Plazas de Mercado, al cual se dedica el Anexo 3, y el de **Emprendimiento**. Este último ha resultado el más laborioso de estructurar por la gran cantidad de material en uso para la realización del seguimiento, y se acabó componiendo por los siguientes apartados:

- **Plan de negocio y fortalecimiento**, donde se podrá adjuntar el resultado del trabajo de la persona usuaria y realizar una pequeña valoración del mismo
- **Asistencia técnica**, que recoge una valoración completa de la unidad productiva en general y de los bienes por su medio producidos y/o comercializados
- **Situación financiera**, que recopila toda la información de Crédito y Ahorro que se demandaban por medio del formulario 201
- **Consolidación comercial**, donde se almacenará información sobre las actividades periódicas de Ruedas de negocios y Muestras empresariales
- **Acompañamiento**, donde se podrá dar el detalle de las varias acciones que los profesionales predisponen para el fortalecimiento empresarial.

En resumen, la ficha de la persona que se plantea tiene el claro objetivo de garantizar una trazabilidad que destaque las especificidades de cada una de las alternativas, pero al mismo tiempo garantizando la posibilidad de atenciones simultáneas en uno o más apartados, como por ejemplo se hace necesario en el caso de una persona vinculada a una alternativa económica y que esté al mismo tiempo participando de un proceso de capacitación.

También la estructura de la ficha nace de la identificación de algunos aspectos del seguimiento comunes a todas las alternativas, los cuales se recogerán en los espacios de Remisión interinstitucional, Atención psicosocial y Bienestar (dentro del apartado de **Atención integral**, junto a la Evaluación competencial) donde se podrá realizar un seguimiento transversal de la persona.

Respecto al apartado de **Remisión interinstitucional** nace de la voluntad de incluir y más adelante desarrollar un apartado predispuesto a la trazabilidad de las derivaciones que el IPES realizará para aquellas personas que no se encuentre en el derecho institucional de atender directamente. El desarrollo detallado relativo a dicha trazabilidad no resulta todavía viable y se hará posible solo en el momento en que los profesionales de IPES, OrientaPro y Socieux puedan colaborar en un futuro proyecto para la definición de un contenido específico a tal efecto.

De todas formas la creación de dicho apartado se puede leer como la clara voluntad de todos los profesionales implicados por transtiar hacia ese camino, tal y como ya se había planteado desde la primera asistencia:

Necesidad transversal	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas
Cubrir la brecha de desatención que se crea cuando el Instituto no se encuentra en la condición legal o capacidad institucional de acoger a los vendedores informales en una de sus alternativas	<p>Que la nueva plataforma se elabore tecnológicamente contemplando la posibilidad de una adaptación a otros contextos institucionales para favorecer la incorporación a su uso de otras Instituciones que puedan colaborar con el IPES en la atención psicosocial de sus usuarios</p> <p>Que la nueva plataforma incluya funcionalidades de derivación y seguimiento externo de las personas</p> <p>Que la nueva plataforma contemple la posibilidad de crear diferentes usuarios con diferentes roles y permisos teniendo en cuenta el tipo de información sensible que cada persona puede contener en su ficha personal y para que cada profesional que atienda a la persona sólo pueda acceder a la información que le corresponda según sea la misión de la Institución para la que trabaja</p>

Por otro lado, la construcción de los apartados de **Atención psicosocial** y **Bienestar** ha sido especialmente interesante porque ha representado para los integrantes de las Subdirecciones Misionales, de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico y de la Subdirección de Jurídico y Contratación, la ocasión para sentarse a analizar la gran cantidad de material de seguimiento en uso en cada una de las Subdirecciones del IPES y revisarlo, actualizarlo y unificarlo según el nuevo marco conceptual.

En general, cada uno de los apartados descritos, en base a la naturaleza de los datos que recoge, podrá presentar una **estructura de campos fijos**, como por ejemplo en el caso de los datos básicos, o una **estructura de seguimiento**, de hecho mayoritaria, en todos los casos en que la introducción de datos sea periódica y destinada a dejar trazabilidad de las acciones.

Ejemplo de apartado de campos fijos

Perfilación / Atención integral / Plazas de mercado / Alternativas económicas / Emprendimiento / Empleo / Formación

Datos básicos / Datos económicos / Alternativas / Formación y Experiencia / Núcleo familiar / Otros datos

**IDENTIFICACIÓN BÁSICA**

1	Nombres y apellidos	<input type="text"/>
2	Tipo de documento	<input type="text"/>
	Número documento	<input type="text"/>
	Fecha expedición	<input type="text"/>
3	Fecha nacimiento	<input type="text"/>
	Edad cumplida	<input type="text"/>

Cédula de ciudadanía  
Cédula de extranjería  
Tarjeta de identidad  
NUIP  
Pasaporte  
Nunca ha tenido

Septiembre 1999

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

4	Lugar de procedencia - Dep	<input type="text"/>
	Municipio	<input type="text"/>
5	Grupo poblacional	<input type="text"/>
6	Sexo	<input type="text"/>
7	Identidad de género	<input type="text"/>
8	Orientación sexual	<input type="text"/>
9	Grupo étnico	<input type="text"/>

**SEGURIDAD SOCIAL**

1	Seguridad Social en Salud	<input type="text"/>
2	Regimen	<input type="text"/>
3	Pensión	<input type="text"/>

**VIVIENDA**

1	Lugar vivienda	<input type="text"/>
2	Municipio	<input type="text"/>
	Departamento	<input type="text"/>
3	Dirección	<input type="text"/>
4	Localidad	<input type="text"/>
5	Barrio	<input type="text"/>
6	Estrato	<input type="text"/>
7	Propiedad	<input type="text"/>
8	Teléfonos de contacto - Resic	<input type="text"/>
	Móvil	<input type="text"/>
9	Correo electrónico	<input type="text"/>

Ejemplo de apartado de seguimiento

Perfilación / Atención integral / Plazas de mercado / Alternativa

Convocatoria / Solicitud / Asignación / **Jurídico** / Ambiental

Fecha y horario:  Usuario:

**Añadir seguimiento**

Perfilación / Atención integral / Plazas de mercado / Alternativa

Convocatoria / Solicitud / Asignación / **Jurídico** / Ambiental

Fecha y horario:  Usuario:

Fecha: 01-06-2018 14:01

**Jurídico 60%**

¿Pagó?	Sí	No
¿Acuerdo de pago?	Sí	No
¿Cumple cuotas?	Sí	No
¿Tiene contrato?	Sí	No
¿Cumple con el reglamento?	Sí	No
¿Fue objeto de cerramiento?	Sí	No
¿Fue objeto de restitución?	Sí	No
<b>Resultado</b>	Cumple	No cumple

**Añadir seguimiento**

Fecha y horario: 01-06-2018 14:01 Usuario: Profesional IPES 1

**Añadir seguimiento**

En conclusión, todo el proceso que implicó la definición de la ficha de la persona ha representado un reto cuya consecución ha demostrado de forma inequívoca la completa alineación e implicación de todos los equipos misionales en relación a la convicción de que la nueva plataforma para el IPES sea la base ideal para el logro de los objetivos de coordinación y articulación que se propone a nivel intrainstitucional, en el corto plazo, y a nivel interinstitucional en el medio-largo plazo.



Cuadro de control

Por último, el conjunto de características de la plataforma cualitativa que se acaban de detallar hace claro que la nueva plataforma para el IPES generará una gran cantidad de información, tanto cuantitativa como cualitativa, que el HEMI podrá seleccionar y elaborar en forma de estadísticas e indicadores para monitorear los resultados que sus servicios generan en beneficio de la población objeto de atención, con el fin de detectar los márgenes de mejora y las estrategias de éxito para que dichos servicios se optimicen constantemente haciendo más eficiente el valiosísimo trabajo realizado por el IPES. Todo ello quedará recogido en el Cuadro de Control que ya existe en HEMI y que se complementará con el envío masivo y constante de todos los datos que la persona vaya generando en la plataforma cualitativa.

### Anexo 3 Las Plazas de Mercado

Tal y como se destacó en el primer informe de asistencia técnica, el caso de las Plazas de Mercado presenta unas peculiaridades que hacen necesario abrir un apartado a ellas especialmente dedicado.

De hecho la renovación y dinamización de las 19 Plazas de Mercado gestionadas por el IPES representa uno de los principales retos que se están llevando a cabo en el Plan de Desarrollo, ya que el objetivo es que estos lugares se conviertan en espacios de integración comunitaria, en un atractivo turístico y en los referentes en cuanto a eficiencia de los mercados de alimentos de la ciudad.

Los procedimientos para ingresar a esta alternativa se alejan un poco de los mismos para acceder a las demás, la cual cosa ha hecho necesarias unas adaptaciones adicionales para garantizar una integración coherente y funcional dentro del nuevo marco conceptual y tecnológico. A este propósito se describe brevemente el recorrido que han realizado las profesionales de Plazas para la definición del contenido según las presentes especificaciones.

En primer lugar, es importante destacar que a diferencia del resto, para acceder a esta alternativa comercial no se priorizan personas que presenten altos Índices de Vulnerabilidad y su acceso no presenta carácter transitorio, ya que el aprovechamiento de los puestos de plazas de mercado representa un emprendimiento a todos los efectos.

Otra particularidad es el uso de un formulario propio de recogida de datos, el formato 557 de "Hoja de vida", a través del cual se perfila a las personas que demuestren interés en beneficiarse de esta alternativa. El interés expresado en una solicitud de participación entregada directamente en las oficinas del IPES, junto a la verificación de los criterios de focalización, determina la posibilidad de acceso al concurso público de asignación de los puestos de plazas de mercado.

Durante la primera acción de asistencia técnica se había destacado repetidamente la importancia de aprovechar el proceso de definición de la nueva plataforma para que las Plazas de Mercado dieran un salto cualitativo en la perfilación de sus participantes, en la selección de los mismos, en el seguimiento y soporte a su actividad comercial o productiva y en la definición de la oferta de capacitación que se les puede brindar para que su actividad se actualice y mejore.

Para ello y a la luz de los debates y reflexiones llevados a cabo, las soluciones entonces propuestas se habían planteado de la siguiente manera:

Necesidad específica (SESEC)	Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas (por fases propuestas)		
	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Reconocer y sistematizar la peculiaridad que representa la alternativa de plazas de mercado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar una perfilación inicial alternativa para aquellas personas que demuestren interés para esta alternativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir una matriz propia de variables para el contraste competencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseñar un itinerario de capacitación y seguimiento adaptado a las especificidades propias del área de plazas de mercado</li> </ul>

Sobre la base de estas propuestas y por medio de la presente asistencia técnica, se diseñaron los contenidos y funcionalidades de una plataforma donde estas soluciones particulares encontrarán concreción dentro de un marco conceptual y tecnológico común que garantiza la articulación intrainstitucional deseada con el objetivo de incrementar la eficiencia del conjunto de servicios del IPES.

En cuanto a la fase de Perfilación inicial se llegó a la conclusión que a las personas interesadas en las plazas de mercado, de entrada, sólo se les pedirá la documentación oficial de solicitud junto a los datos básicos y de contacto para que se puedan introducir en los campos ya existentes en HEMI. Después de la verificación en el mismo de los criterios de focalización, como en el caso de las demás alternativas, se impulsará la transferencia de los datos a la nueva ficha de la persona. En ella aparecerán los datos previamente rellenados en HEMI y se garantizará la posibilidad de ir agregando todos los datos cuantitativos adicionales que la componen, en la medida y tiempos que los profesionales consideren y durante la totalidad de la permanencia de la persona en la plaza.

Respecto a la segunda propuesta, el apartado de Evaluación competencial de la ficha, que se encuentra enmarcado en la Atención integral y que es por tanto común a todas las alternativas, representa la funcionalidad clave para entender la doble lógica de transversalización en el refuerzo de las especificidades. De hecho este apartado sistematiza un diagnóstico competencial diseñado conjuntamente por los profesionales responsables de cada alternativa basado en las mismas variables de observación para todas ellas.

Al mismo tiempo, los profesionales han definido y traducido a partir de las mismas variables el perfil de candidato ideal para su alternativa como medio para que el sistema devuelva un resultado en forma de gráfica del contraste del perfil de cada persona atendida con el perfil ideal recomendado para cada alternativa. Pudiendo, con ello, no sólo identificar a las personas que ya disponen del mejor perfil para acceder a cada alternativa, sino también, qué aspectos se debe trabajar con cada una de ellas para conseguir que su perfil mejore tan rápido como sea posible para ser seleccionable como candidato ideal en su alternativa de interés.

En el caso de las Plazas, esta funcionalidad se hace especialmente importante porque, al no priorizar el acceso a partir del Índice de vulnerabilidad, el encaje competencial podría acabar siendo una variable clave en la asignación de los puestos solicitados.

Por último, a pesar de depender de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (SESEC), Plazas de mercado dispondrá de su propio apartado de Seguimiento.

Vale la pena destacar que para la construcción de dicho apartado se ha realizado un gran trabajo por parte de las profesionales de Plazas y de la persona de Planeación asignada al acompañamiento de esta tarea. Los mismos han analizado y seleccionado minuciosamente los numerosos materiales y procedimientos en uso con el objetivo de organizarlos según el nuevo marco conceptual y tecnológico.

De esta forma su ficha contendrá los siguientes subapartados:

- Convocatorias: como para las demás alternativas
- Solicitud: que representa la digitalización del formato 557 de solicitud de Plazas
- Asignación: donde se podrán listar todos los puestos de plazas asignados a la persona
- Jurídico
- Ambiental
- Mercadeo
- Comercial
- Psicosocial

Siendo estos últimos apartados los necesarios para realizar el seguimiento temático a las personas y verificar el cumplimiento de las normativas, reglamentos y requerimientos básicos que garantizan la operatividad de la actividad económica llevada a cabo por las personas en cada puesto de las Plazas de mercado.

En este sentido y directamente asociado a la instalación de la nueva plataforma, se quiere destacar que la próxima reapertura de la **Plaza de la Concordia** representa una muy buena ocasión para sistematizar los nuevos procesos de perfilación, capacitación y seguimiento y así verificar que las funcionalidades diseñadas efectivamente responden a las necesidades y a los retos del universo que las plazas de mercado representan.

## **Anexo 4**

### **Aspectos tecnológicos**

Otro objetivo de esta asistencia técnica, además de elaborar el contenido definitivo y acordar las funcionalidades, ha sido detallar las adaptaciones tecnológicas necesarias para impulsar la digitalización e introducción de los mismos en la nueva plataforma de perfilación y trazabilidad.

La conclusión que se acordó entre todos los participantes del trabajo conjunto que se lleva a cabo desde enero es que la nueva plataforma para el IPES se concibe como una **combinación entre HEMI y la plataforma diseñada por medio de esta asistencia técnica**, donde HEMI se confirma como “puerta informática” de ingreso a las rutas de atención y como herramienta de análisis de los outputs de las mismas. Por otro lado, la plataforma diseñada por los profesionales del IPES con el asesoramiento de OrientaPro representa su complemento de Perfilación cualitativa y Seguimiento, representando la fase de Perfilación inicial el punto de conexión entre plataformas.

En este sentido, para poder crear un sistema lo más funcional y efectivo posible en su totalidad, se hace necesario realizar en HEMI unos desarrollos que garanticen la conectividad entre plataformas y que creen una coherencia conceptual y procedimental a la hora de utilizar la solución tecnológica creada.

Representantes del equipo de Sistemas del IPES participaron en todas las mesas de trabajo llevadas a cabo presencial y virtualmente para garantizar un seguimiento de los avances metodológicos que permitiera una constante valoración de la viabilidad de los ajustes tecnológicos necesarios a las adaptaciones requeridas.

En este sentido se listan una serie de acciones a llevar a cabo por parte del equipo de sistemas que representan la base para proceder a la construcción de la nueva plataforma para el IPES:

- A partir de la ficha de la persona elaborada por medio de la presente asistencia técnica, seleccionar los datos que se quieren almacenar en HEMI para introducir las funcionalidades necesarias para recogerlos
- Añadir en HEMI un botón al final de cada ficha de usuario que permita iniciar la transferencia de datos por llamadas Webservices hacia la ficha de la persona diseñada por medio de esta asistencia técnica.
- Definir los puntos de control e información de los datos que se transferirán entre ambas plataformas
- Definir el formulario de validación y las consiguientes listas que lo conformarán para verificar que las personas cumplen con los criterios de focalización
- Valorar el desarrollo de un cuadro de control que analice el conjunto de datos adicionales que se recogerán a través de la plataforma cualitativa
- Definir los roles y permisos correspondientes a los técnicos que accederán a la nueva plataforma
- Definir los informes (KPIS clave) resultantes en cada uno de los distintos procesos programados.

Hasta el momento se han realizado cuatro videoconferencias entre los equipos de sistemas de IPES y OrientaPro, siendo la última videoconferencia clave porque representó la ocasión para hacer balance de los resultados logrados hasta el momento y así nivelar y universalizar el conocimiento de los detalles del marco conceptual y tecnológico construido durante los meses de trabajo conjunto. Todo ello con el objetivo de sentar las bases operativas para la fase de diseño de la arquitectura tecnológica y digitalización de los contenidos elaborados (Fase 3 de este proyecto) que, por su importancia para el éxito global del proyecto con el IPES, se propone impulsar a la mayor brevedad posible.

## Anexo 5

### Evaluación de la asistencia técnica

Como parte de la responsabilidad y profesionalidad con la que OrientaPro siempre realiza sus intervenciones técnicas y metodológicas y a partir de la creencia que la excelencia solo se consigue mediante la evaluación y análisis constante de nuestras intervenciones, el equipo de profesionales de OrientaPro pidió a los 15 profesionales del IPES, que más activamente participaron durante esta asistencia técnica, que valoraran el conjunto de las acciones realizadas rellenando la siguiente Encuesta de satisfacción. Los resultados que aquí se recogen representan las respuestas del 80% de los participantes (12 de 15):

<b>Encuesta de satisfacción</b>				
Valore con una X los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4 siendo:				
<b>1 Muy mal - 2 Mal - 3 Bien - 4 Muy bien</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1. Organización de las sesiones de trabajo</b>				
1.1 Las sesiones de trabajo han estado bien organizadas (información, cumplimiento fechas, etc.)		1	6	5
1.2 Las sesiones de trabajo han favorecido un espacio de debate para confrontar opiniones entre los profesionales		1	1	10
<b>2. Contenidos y metodología de impartición</b>				
2.1. Los contenidos de las sesiones de trabajo me han parecido útiles			5	7
2.2. La metodología utilizada me ha parecido la adecuada			5	7
<b>3. Duración y horario</b>				
3.1. El tiempo destinado a este proceso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos		1	7	4
3.2. El horario ha sido el idóneo para el desarrollo de las sesiones de trabajo		1	7	4
<b>4. Consultores</b>				
4.1. La forma de dirigir las sesiones de trabajo ha facilitado la consecución de los objetivos			4	8
4.2. Conocen los temas impartidos en profundidad			3	9
<b>5. Valoración general de los resultados del proceso</b>				
5.1. Las sesiones de trabajo han permitido una mejor coordinación entre las subdirecciones			4	8
5.2 Los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos establecidos al inicio del proceso			4	7*
5.3 Creo que este proceso favorecerá una mejora en la consecución de los objetivos del IPES			3	9

<b>6. Grado de satisfacción del proceso (indicador de calidad)</b>			4	8
<b>Observaciones</b>				
<p>Las observaciones agregadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Estoy agradecida por el aprendizaje que he desarrollado durante las jornadas de Trabajo entre la cooperación internacional y el IPES, al igual el aporte institucional que desde cada una de las subdirecciones se ha realizado en el desarrollo de la atención integral al vendedor informal.</i></li> <li>- Precisión de los asesores y habilidad para retomar los temas, frente a situaciones de discusión entre los equipos de Trabajo.</li> <li>- <i>¿cuáles son los objetivos establecidos al inicio del proceso?, acaso existe un documento que relate eso, ¿cuál es el alcance del proyecto? * Nota: en la misma encuesta hemos encontrado la respuesta “No Aplica” en el apartado 5.2.</i></li> <li>- El proceso ha sido excelente, está aportando a la transformación del IPES hacia un modelo efectivo de atención de la población objetivo. Internamente ha generado la oportunidad de que los equipos de las diferentes subdirecciones trabajen unidos con un objetivo común y es darle una atención efectiva a los vendedores de la economía informal.</li> </ul>				

Los resultados, cuyas respuestas añadimos escaneadas en este [enlace](#), nos permiten concluir que la opinión de los profesionales del IPES refuerzan claramente el buen hacer de OrientaPro y garantizan tanto el cumplimiento de los objetivos que perseguía esta acción de asistencia técnica como la objetividad y validez científica de los resultados, conclusiones y recomendaciones que se recogen en este informe.