



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

IPES

MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL

HEMI

SISTEMAS

SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO

Bogotá 2011

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

Tabla de contenido

1	INTRODUCCION	4
2	OBJETIVO	5
2.1	OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
3	ARQUITECTURA	6
3.1	ESTRUCTURA DE DESARROLLO:	6
4	METODOLOGÍA N-TIER	7
4.1	ACCESO A DATOS (DAL)	7
4.2	CAPA DE NEGOCIOS (BLL)	7
5	<i>BASE DE DATOS</i>	8
6	<i>HERRAMIENTA MISIONAL</i>	8
7	<i>MODELO DE SEGURIDAD</i>	8
8	<i>PLAN DE DESARROLLO</i>	10
9	ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN HEMI	11
10	CARACTERISTICAS DE LAS OFERTAS DE LOS SERVICIOS	13
10.1	IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LAS PERSONAS Y UNIDADES DE NEGOCIO	17
10.2	ESTADOS DE UNA PERSONA, UNIDAD DE NEGOCIO Y RED EMPRESARIAL EN UNA OFERTA DE UN SERVICIO	19
10.3	PROCESO DE ATENCION DE UNA OFERTA	20
11	IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LAS PERSONAS Y UNIDADES DE NEGOCIO ...	22
12	<i>UBICACIÓN ESPACIAL</i>	23
13	<i>FLUJO DE ACTIVIDADES</i>	24

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

14	CONTROL DE CAMBIOS.....	24
15	RESPONSABILIDADES.....	25
16	REPORTES:.....	25
17	DEFINICIONES:.....	25

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

1 INTRODUCCION

El Instituto para la Economía Social – IPES – creado a través de la reforma administrativa del 2006, mediante acuerdo 257, adscrito a la Secretaría de Desarrollo Económico, es una entidad cuya función es brindar solución a la problemática del sector informal y de la población en condición de vulnerabilidad, ofreciendo alternativas económicas que les permitan mejorar sus condiciones de vida e iniciar un proceso de formalización sostenible, teniendo en cuenta la actividad económica desarrollada y su perfil vocacional.

Para la formulación de las diferentes alternativas de solución, así como para su posterior prestación de los servicios, el IPES realiza un análisis detallado de la realidad de la población sujeto de atención, de sus necesidades, problemas y causas de los mismos. A partir esta identificación y caracterización propone el conjunto de acciones que mejor se ajuste a cada situación y que contribuyan a superar las condiciones actuales.

Los servicios que el IPES ofrece a esta población responde a actividades de formación para el trabajo, vinculación a los mercados de bienes y servicios, reubicación de las actividades comerciales, intermediación en la consecución de empleo, creación o fortalecimiento de microempresas mediante la asesoría y acompañamiento en la conformación , operación y orientación para el acceso a microcréditos, asesoría en el mejoramiento de su productividad, así como desarrollo de mecanismos para apoyar la comercialización de sus productos. Adicional a estos servicios, el IPES tiene a su cargo la administración de las plazas de mercado distritales.

Para la implementación, seguimiento y evaluación del modelo de intervención, el IPES necesita contar con información confiable y oportuna para:

- Dimensionar y caracterizar la población sujeto de atención,
- Identificar la actual situación socioeconómica de la población beneficiaria; y apoyar el proceso de evaluación de los efectos (impacto) de los programas en relación con la calidad de vida de los Vendedores y de la población vulnerable, en términos del antes y el después, destacando los efectos que son atribuibles a la intervención del IPES
- Apoyar el sistema de seguimiento y evaluación de los programas, proyectos y servicios ofrecidos.
- Apoyar la evaluación de la política de intervención del Instituto.

Ante la carencia de un sistema de información que integrará los datos de los diferentes proyectos y que maneja la totalidad de la información requerida por el IPES sobre los servicios ofrecidos y la población atendida, se planteó la necesidad de desarrollar el sistema que se describe en este documento.

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

2 OBJETIVO

Desarrollar una herramienta de información unificada del sector de desarrollo económico, industria y turismo sobre las personas, unidades de negocio y redes empresariales atendidas por las entidades Distritales, que contribuya a mejorar la eficiencia, eficacia y equidad en la prestación de los servicios, así como, apoyar los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión a nivel Distrital y local.

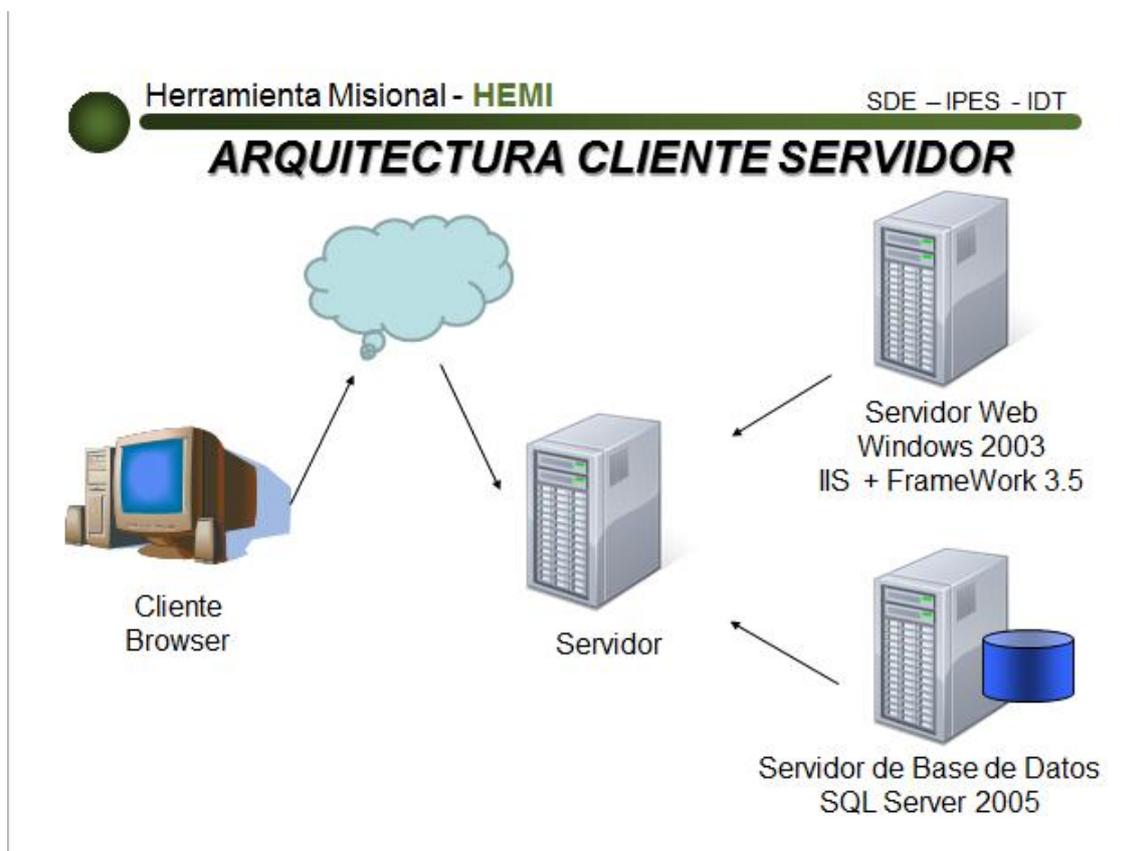
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contar con información sobre la identificación, caracterización socioeconómicas y caracterización de la actividad económica que desarrollan las personas, unidades de negocio y redes empresariales que solicitan acceso y/o son beneficiarias de los servicios ofrecidos por las entidades distritales del sector de desarrollo económico.
- Constituir antes de comenzar a recibir un servicio, la línea de base sobre las condiciones socio-económicas y características de la actividad económica desarrollada por los beneficiarios, información útil para el seguimiento y evaluación de impacto de los servicios.
- Contar con información histórica sobre los diferentes servicios que una persona, unidad de negocio o red empresarial ha solicitado; o ha recibido para la aplicación de criterios de eficiencia y equidad en la asignación de los servicios.
- Contar con información pertinente sobre el proceso de atención en cada uno de los servicios de tal forma que permita informar a la ciudadanía sobre el avance de su solicitud, así como para realizar el seguimiento y evaluación de la eficiencia de la atención.
- Contar con información requerida para realizar el seguimiento y control de las metas de los proyectos de inversión como de las “metas plan” incluidas en los planes de acción y plan de desarrollo, relacionadas con personas, unidades de negocio y redes empresariales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

3 ARQUITECTURA

HEMI posee una arquitectura cliente servidor con entorno web, el servidor trabaja sobre ASPX para lo cual se requiere un servidor **Internet Information Services** adicionalmente un servidor de base de Datos SQL 2005 como se muestra en el gráfico.



Esta arquitectura permite que el usuario final no necesite hacer ninguna instalación. Solo con tener acceso a un navegador y servicio de internet desde cualquier parte podrá ingresar.

3.1 ESTRUCTURA DE DESARROLLO:

- Tipo de Aplicación : Web Enable
- Tecnología : ASP .NET
- IDE de Desarrollo : VS2008 Express
- Base de Datos : SQL Server

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

- Lenguaje: Visual Basic .Net
- Pantallas con tecnología AJAX

4 METODOLOGÍA N-TIER

Esta metodología de trabajo ha probado ser muy efectiva durante ya varias décadas. Cada vez más las herramientas de desarrollo nos permiten acercarnos más a los principios de programación OOP. La separación de programación en capas para aplicaciones permite la reutilización, el polimorfismo, la independencia y cooperación entre objetos o componentes.

El modelo de N-Capas conocido en ingles como N-tiers o Layers.



4.1 ACCESO A DATOS (DAL)

Esta capa que sirve entre como puente entre la capa lógica de negocio y el proveedor de datos. Esta capa pretende encapsular las especificidades del proveedor de datos tales como (Oracle, SQL, etc.), a la siguiente capa. Para que si cambia el proveedor de datos solo necesitemos cambiar en una sola capa el proveedor de datos.

4.2 CAPA DE NEGOCIOS (BLL)

Es donde residen los programas que se ejecutan, se reciben las peticiones del usuario y se envían las respuestas tras el proceso. Se denomina capa de negocio (e incluso de lógica del negocio) porque es aquí donde se establecen todas las reglas que deben cumplirse. Esta capa se comunica con la capa de presentación, para recibir las solicitudes y presentar los resultados, y con la capa de datos, para solicitar al gestor de base de datos para almacenar o recuperar datos de él.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

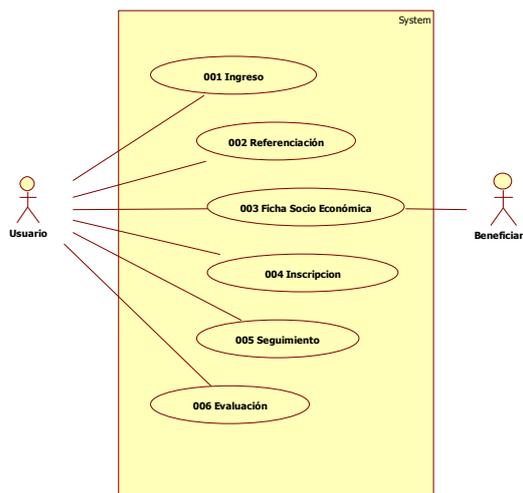
5 BASE DE DATOS

Base de Datos SQL Server 2005

Maneja un esquema de registro de transacciones y control de históricos simultáneamente.

Modelo relacional dividido en sub. Diagramas funcionales.

- Herramienta Misional
- Plan de Desarrollo
- Seguridad
- Flujo de Actividades
- Control de Cambios



6 HERRAMIENTA MISIONAL

Herramienta de información unificada del sector de desarrollo económico, industria y turismo que registra la información sobre las personas, unidades de negocio y redes empresariales atendidas por las entidades Distritales, los servicios prestados que contribuya a mejorar la eficiencia, eficacia y equidad en la prestación de los servicios, así como, apoyar los procesos de planeación, seguimiento y evaluación de la gestión a nivel Distrital y local.

7 MODELO DE SEGURIDAD

El modelo de seguridad de HEMI es uno de los módulos más extensos del sistema El nivel de acceso al aplicativo es por contraseña a nivel de formulario.

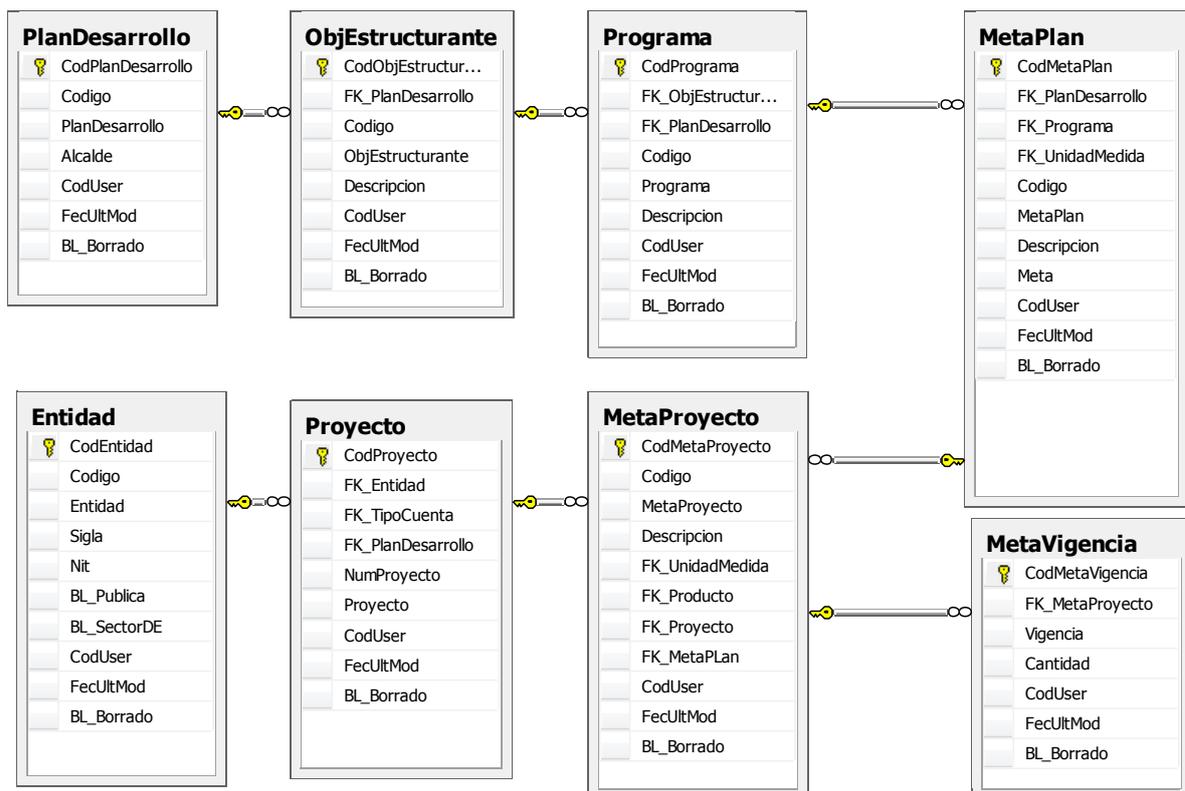
El esquema de seguridad permite la segmentación de la información por entidad para que la configuración de cada una de ellas solo pueda ser modificada por los usuarios asignados para ese fin.

- Esquema de seguridad Mixto (Por LDAP y por Aplicación)
- Seguridad por grupos de trabajo
- Permisos por pantallas
- Esquema de acceso a datos con corte horizontal según la entidad, proyecto, sitio (Ubicación)



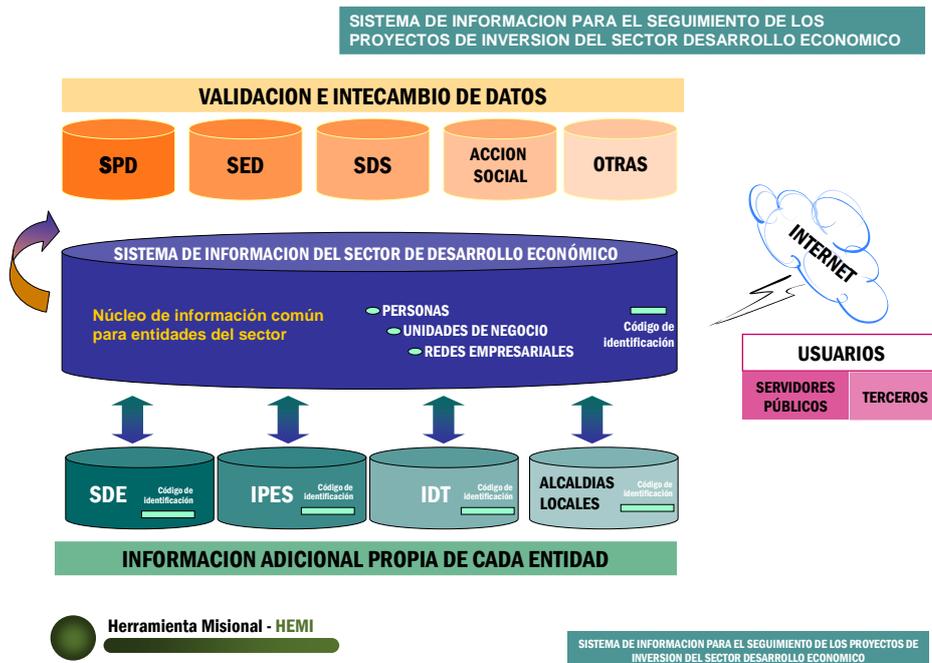
8 PLAN DE DESARROLLO

En este modelo relacional se puede apreciar la información de los planes de desarrollo, Las entidades, los proyectos, las metas y los presupuestos



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TÉCNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

9 ALCANCE Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN HEMI



El sistema de información está acotado por el alcance derivado del manejo de datos de la oferta de servicios brindados por las entidades distritales del sector de desarrollo económico, industria y turismo relacionados con tres sujetos de atención: personas, unidades de negocio y redes empresariales. Teniendo adicionalmente en cuenta, la relación que pueda existir entre las personas y las unidades de negocio con las redes empresariales.

El sistema de información está conformado por un conjunto común de datos de identificación y caracterización, de los beneficiarios de todos los servicios y por el conjunto de datos específicos propios de cada servicio que complementan la información de caracterización requerida.

Dentro de la información común esta igualmente los datos necesarios para el registro de un beneficiario en una oferta de un servicio en particular, así como para el registro de las actividades desarrolladas durante el proceso de atención partiendo desde su solicitud hasta el otorgamiento, recibo y posterior egreso o terminación del beneficio.

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

El conjunto de información común es manejado a través de una base de datos centralizada, mientras que la información específica podrá ser manejada bien sea a través de otros sistemas de información propios de cada entidad o a través de funcionalidades adicionales manejadas directamente desde este sistema.

El manejo de información común entre las entidades a través de una única base de datos permitirá que el sector cuente con una historia única por persona, unidad de negocio o red empresarial, con las solicitudes y atenciones recibidas a través del tiempo, en cualquiera de los servicios ofrecidos por este sector.

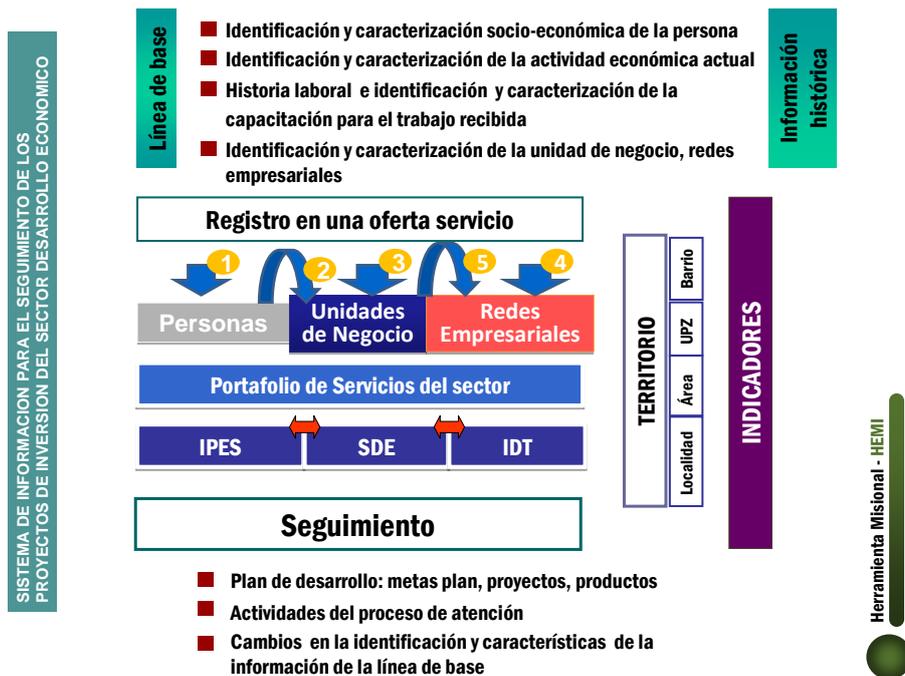
Por otra parte, y teniendo en cuenta la necesidad de realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas establecidas en los planes de acción de cada entidad y de las metas plan del plan de desarrollo, el sistema relaciona cada atención dada a una persona, unidad de negocio o red empresarial con el proyecto de inversión a través del cuál se financia el servicio y con la meta específica a la cual sumaría la atención. Para completar la necesidad de la territorialización de la inversión, las atenciones están acompañadas de los datos geográficos que permiten su ubicación por localidad, área urbana/rural, UPZ y barrio catastral.

Así mismo, y con el fin de apoyar el seguimiento y evaluación del impacto que los servicios ofrecidos pueda tener en las condiciones de vida de la persona y/o en las condiciones de productividad y competitividad de la unidad de negocio o red empresarial, se almacena en el sistema de información las condiciones iniciales antes de comenzar a recibir un beneficio, así como la actualización o cambios de estas condiciones a través del tiempo.

El sistema de información es una aplicación WEB Enable, desarrollada con tecnología ASP .NET, lenguaje Visual Basic .Net y base de datos SQL Server.

El sistema de información podrá ser usado por los servidores públicos que laboran en las entidades del sector, los empleados de las entidades contratadas para la prestación de los servicios y los ciudadanos de Bogotá que desea registrar una solicitud a un servicio. Acceso que se autoriza a través del cumplimiento de unas condiciones y protocolo de seguridad establecido en el sistema.

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Fecha 12/10/2011



10 CARACTERISTICAS DE LAS OFERTAS DE LOS SERVICIOS

Las entidades distritales del sector de desarrollo económico, industria y turismo tienen un portafolio de servicios orientado a aumentar la competitividad y productividad de los sectores productivos, para generar desarrollo económico y empleo y democratizar las oportunidades económicas para garantizar la inclusión económica de grupos específicos de la población. Portafolio de servicios que trasciende los planes de desarrollo.

El portafolio de servicios se traduce en un conjunto de ofertas específicas que cada una de las entidades del sector ofrece al sector económico y población de su competencia.

Las personas, unidades de negocio y redes empresariales que se registran en el sistema de información lo hacen relacionándose con una oferta específica de una entidad. Esta oferta es la que se denomina oferta-servicio.

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

Una oferta-servicio está definida por la combinación de doce variables que la identifican como una oferta **única** dentro del sistema de información. Cualquier variación de alguno de los campos hará que el sistema la considere como una oferta-servicio diferente:

1. **Servicio:** Identifica el servicio dentro del portafolio de servicios definido para las entidades distritales del sector de desarrollo económico, industria y turismo.
2. **Oferta:** Es una agrupación de ofertas-servicios que pertenecen a una misma entidad, tienen los mismos criterios de elegibilidad, el mismo proceso de atención, el mismo sujeto de atención y el mismo proyecto y meta del proyecto.
3. **Entidad:** Nombre de la entidad distrital que brinda la oferta-servicio
4. **Proyecto:** Rubro o nombre del proyecto de inversión dentro del plan de acción de la entidad distrital.
5. **Meta del proyecto:** Meta del proyecto de inversión a la que la atención de la persona, unidad de negocio o red empresarial sumaría.
6. **Dependencia responsable:** Nombre de la dependencia de la entidad responsable de la ejecución y seguimiento de las ofertas-servicio incluidas dentro de la agrupación de oferta.
7. **Contrato/Convenio:** Si la oferta-servicio es desarrollada por un tercero, número del contrato/convenio a través del cual está desarrollando esta actividad.
8. **Sitio de ejecución:** Sitio donde el beneficiario recibe el beneficio.
9. **Cupo:** Si la oferta-servicio puede atender un número limitado de beneficiarios en forma simultánea, se especifica este cupo.
10. **Fecha inicial:** Fecha cuando la oferta – servicio comienza a ofrecerse.
11. **Fecha final:** Fecha cuando se finaliza el ofrecimiento de la oferta – servicio.
12. **Unidad de medida:** Identifica si los beneficiarios atendidos por la oferta – servicio son personas, unidades de negocio o redes empresariales.

Para una mayor comprensión a continuación se ejemplarizan varias ofertas y ofertas-servicio:

- Una oferta se puede ofrecer en uno o más sitios. Por cada sitio se creará una oferta-servicio de esa oferta.
Ejemplo, la oferta a los vivanderos que quieren acceder a un módulo para la venta de sus productos en una plaza de mercado. La oferta “plazas de mercado” adscrita al servicio “fortalecimiento de la cadena de abastecimiento de alimentos” se ofrece en las doce plazas de mercado del distrito. Cada plaza de mercado es un sitio de ejecución. Por lo tanto existirán 12 ofertas-servicios, una por cada plaza de mercado.

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

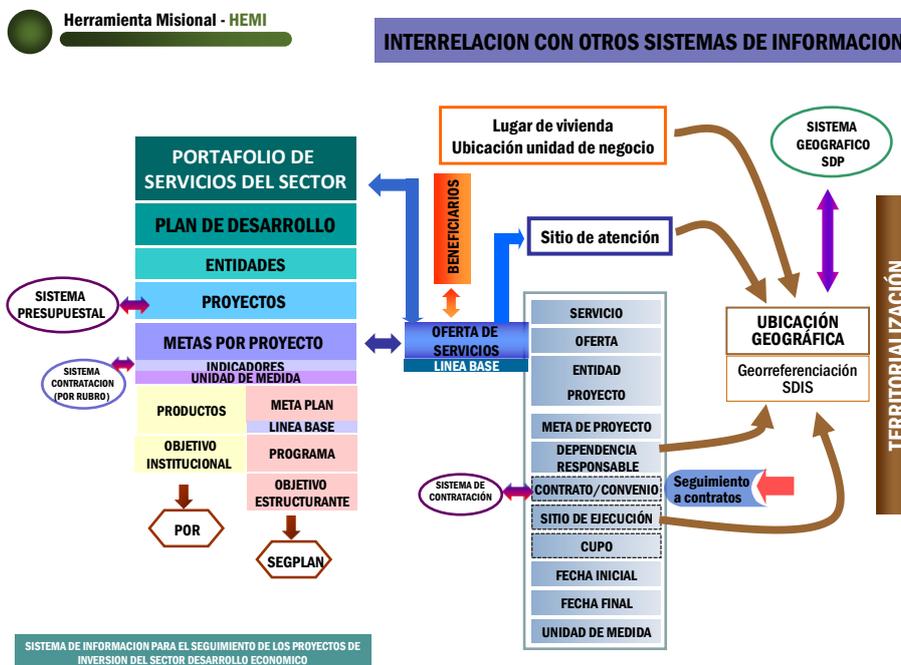
- Una oferta se ofrece en un mismo sitio pero se organizan varios eventos a través del tiempo.
Ejemplo Feria de las Colonias. Tiene siempre las mismas características, varía la fecha de inicio y fecha de finalización. Cada evento es una oferta-servicio diferente.
- La prestación del servicio de una oferta se contrata con un tercero quien es la entidad que se encarga de atender directamente a la ciudadanía interesada en él.
Ejemplo, la capacitación a la población desplazada. Si a la empresa "x" se le han hecho dos contratos para realizar esta capacitación, existirán entonces dos ofertas-servicios, una por cada contrato.

Los proyectos de inversión relacionados en las ofertas-servicios corresponden a los rubros manejados en el presupuesto de cada entidad.

Al especificar en la oferta-servicio el proyecto y la meta del proyecto a la cual se sumarán los beneficios otorgados a través de ella, se está relacionando la información registrada con los planes de acción de cada entidad. Esta relación permitirá la generación de los indicadores de seguimiento al cumplimiento de las metas definidas, así como la relación con las metas plan del plan de desarrollo y los productos del presupuesto orientado a resultados, POR.

El número y vigencia del contrato será el mismo utilizado en los sistemas de información que maneje la contratación de cada entidad. A través de este número, se hace la verificación de la existencia y vigencia del contrato relacionado. La verificación se realiza tanto cuando se está creando la oferta-servicio, como cuando se está registrando un solicitante o beneficiario en la oferta-servicio en particular. Para el IPES el sistema donde se realizará la verificación será el sistema SIAFI.

Dentro de la identificación de los sitios de ejecución donde se desarrollan las ofertas-servicios se tendrá su ubicación geográfica. Esta ubicación permitirá territorializar la inversión y conocer los servicios que se están brindando en cada localidad o área específica de la ciudad.



Una oferta-servicio tiene asociado una serie de datos que condicionan la forma y secuencia del registro de la información de una persona, unidad de negocio o red empresarial en el sistema de información. Estos datos son:

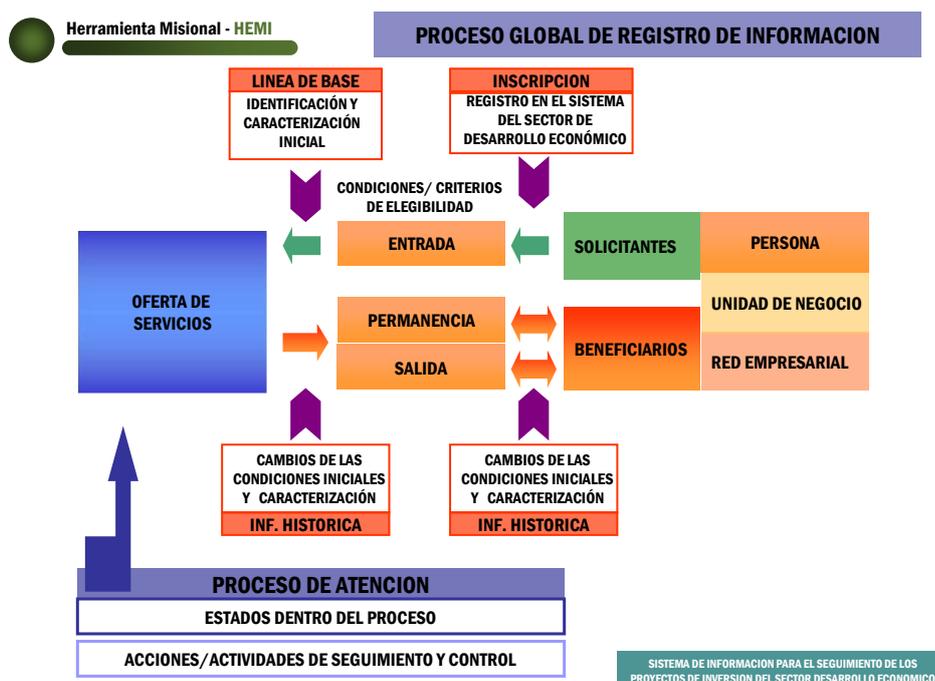
- Los criterios de elegibilidad o condiciones que los sujetos de atención deben cumplir para poder acceder al beneficio ofrecido, así como para permanecer en la oferta-servicio.
- Los estados que identifican la situación del sujeto dentro del procedimiento de atención.
- El procedimiento de atención, o conjunto y flujo de actividades que se realizan desde el registro de la solicitud hasta la aceptación o rechazo, siguiendo con las actividades de seguimiento del servicio cuando ya es beneficiario.
- La identificación de las variables de identificación y caracterización obligatorias y no obligatorias que la oferta-servicio exige para la creación de la línea de base, y el estado y actividad del procedimiento donde se crea.

Dentro de cada institución debe crearse un comité que defina y avale los criterios de elegibilidad para cada una de las ofertas de servicios: Condiciones de entrada y condiciones de permanencia y salida. La necesidad de este aval responde a la incorporación de la mayoría de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

estos criterios, dentro de los controles del sistema de información. Controles que generaran la aceptación o rechazo de un solicitante en forma automática, así como el egreso automático. Medidas que deben tener el respaldo institucional ante cualquier eventual reclamo de la ciudadanía.

Cada oferta tiene un procedimiento definido para atender a los sujetos de atención. Procedimiento que puede diferir de una oferta a otra. Los estados identifican su condición dentro de este procedimiento, es decir, si el sujeto está en proceso de preselección, si ya fue seleccionado pero todavía no se le ha otorgado el beneficio, si ya es beneficiario, si fue rechazado, si ya egreso del servicio, etc.



10.1 IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LAS PERSONAS Y UNIDADES DE NEGOCIO

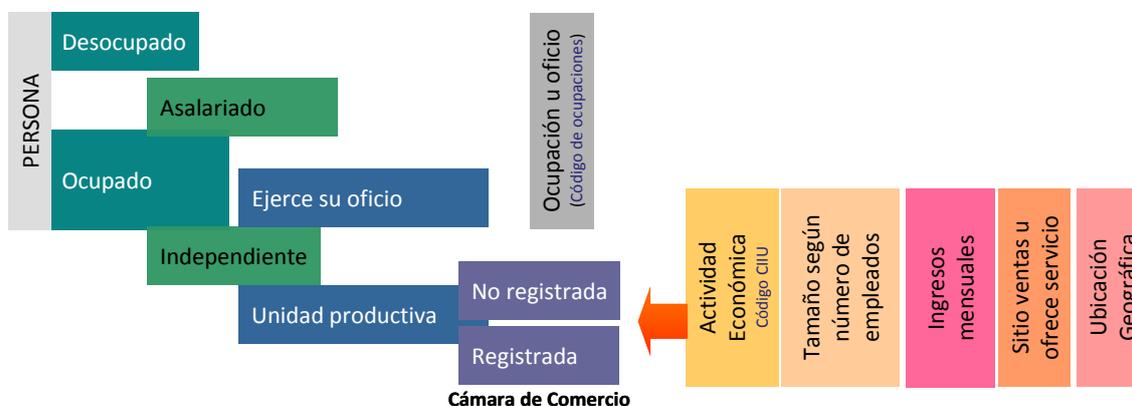
En la mayoría de las ofertas de los servicios, el primer paso exigido en el proceso de atención es el registro de una solicitud. Dentro de esta actividad, la información requerida corresponde a datos básicos que ayudan a identificar las características globales del solicitante y que permite en algunos casos, realizar un primer filtro sobre el cumplimiento de las condiciones de

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

acceso y en otros a orientar y referenciar al servicio que mas se ajuste a sus expectativas y condiciones.

Estos datos básicos están descritos en el formato anexo – Registro Inicial y se resumen en el cuadro siguiente:

■ Identificación de las características básicas de la actividad económica y/o unidad de negocio



Por otra parte, existe otro conjunto de datos comunes manejados igualmente por los servicios de todas las entidades del sector que complementa la información de identificación y caracterización de las personas y unidades de negocio. Información que debe ser diligenciada antes de comenzar a recibir el beneficio de una oferta específica de un servicio puesto que esta será la información de la línea de base.

La lista de variables están descritas en los formatos anexos, uno corresponde a la identificación y caracterización de las personas y otro, a la identificación y caracterización de las unidades de negocio.

De acuerdo con el objetivo y alcance de la oferta, el requerimiento y exigencia de las variables de caracterización del sujeto de atención no son iguales entre las diferentes ofertas. Cada oferta tendrá definido el conjunto de variables cuya respuesta es obligatoria y por lo tanto, diferente a “sin información” y el conjunto de variables no obligatorias en las que se acepta como posible respuesta el “sin información”.

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

La obligatoriedad o no de las variables, así como la respuesta seleccionada y registrada, es analizada por el sistema de información para determinar el nivel de completitud de los datos. Evaluación que se realiza antes de la creación de la línea de base de la oferta-servicio. Una línea de base se crea cuando la información de las variables obligatorias este completa.

10.2 ESTADOS DE UNA PERSONA, UNIDAD DE NEGOCIO Y RED EMPRESARIAL EN UNA OFERTA DE UN SERVICIO

Dentro del proceso de seguimiento, evaluación y control de la gestión de las ofertas de los servicios esta el conocimiento de la cantidad de personas, unidades de negocio o redes empresariales que han sido o están siendo atendidas en cada una de las etapas del procedimiento de atención. Estas etapas son manejadas a través de estados que identifican la situación del sujeto dentro de la oferta-servicio.

Dependiendo de la simplicidad o complejidad del procedimiento de atención de la oferta de un servicio se requerirán más o menos estados para informar en que etapa se encuentra el sujeto. Por lo tanto, los estados asignados a una oferta no son necesariamente iguales entre ellas.

Para cada oferta es necesario determinar las etapas o estados relevantes y pertinentes a manejar. En la selección de los estados se debe identificar y validar las siguientes condiciones:

- Estado que indica el inicio del procedimiento de atención
- Estado que indica la finalización del proceso de atención
- Estado que indica la no aceptación de la solicitud
- Estado que indica que el sujeto es beneficiario de la oferta
- Estado que exige la aplicación de los criterios de elegibilidad
- Estado que exige la creación de la línea de base
- Estado o combinación de estados que permiten identificar o deducir en cualquier momento, si el sujeto suma o no a la meta del proyecto

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO <small>Instituto para la Economía Social</small>	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

10.3 PROCESO DE ATENCION DE UNA OFERTA

El proceso de atención de una oferta está definido por la secuencia de actividades que se deben registrar para cumplir con los requerimientos de seguimiento y control a la atención de los solicitantes y beneficiarios de ella.

De la misma forma que los estados, el procedimiento de atención difiere de una oferta a otra.

Las actividades de un procedimiento están definidas de dos formas:

- Actividades relacionadas con el registro de las variables de identificación y caracterización del sujeto de atención. Variables ordenadas en capítulos y cada capítulo corresponde a una actividad.
- Actividades relacionadas con el procedimiento de atención a través de las cuales se va a realizar el seguimiento y control de la prestación del servicio.

La ejecución de toda actividad conlleva una decisión que dependiendo de la respuesta determinará la siguiente actividad a desarrollar y el estado siguiente que tomará el sujeto de atención.

Las decisiones pueden ser de varios tipos:

- Decisiones de pregunta simple, donde simplemente se registra si cumple o no cumple, es o no es, tiene o no tiene.
- Decisiones donde se evalúa en una lista de chequeo si cumple o no cumple con los requisitos
- Decisiones donde valida el cumplimiento o no de una o más decisiones verificando información de datos ya registrados en la base de datos.

El resultado de una actividad se registra de forma individual por sujeto de atención o en forma masiva a un grupo de sujetos de atención. Ejemplo, asistencia o no asistencia a un curso de capacitación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

Un procedimiento puede ser:

- Simple, donde se registrar unos datos básicos de identificación y caracterización, y se registra la personas en la oferta-servicio. Ejemplo, El servicio de orientación y referenciación, el servicio de informar al ciudadano sobre el que hacer de las entidades y de los servicios ofrecidos.
- Complejidad media, donde se registra información de la identificación y caracterización y se realiza un trámite de inscripción en la oferta- servicio, no exige la creación de línea de base ni tiene criterios de elegibilidad asignados.
- Complejidad alta, donde se registra la información de identificación y caracterización, tiene un trámite previo a recibir el beneficio, exige creación de línea de base, aplica criterios de elegibilidad y tiene actividades de seguimiento en la atención como beneficiario.



En resumen, dado que cada oferta de los servicios puede tener un comportamiento diferente el sistema de información maneja un alto nivel de parametrización que permite la creación dinámica de los procedimientos y de las características de manejo de la información.

La parametrización permite definir:

- Los estados de la oferta y sus características
- Las actividades que conformarán el procedimiento
- La secuencia de las actividades
- Las actividades que se desarrollan en cada estado
- Los datos obligatorios y no obligatorios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

- La creación o no de la línea de base

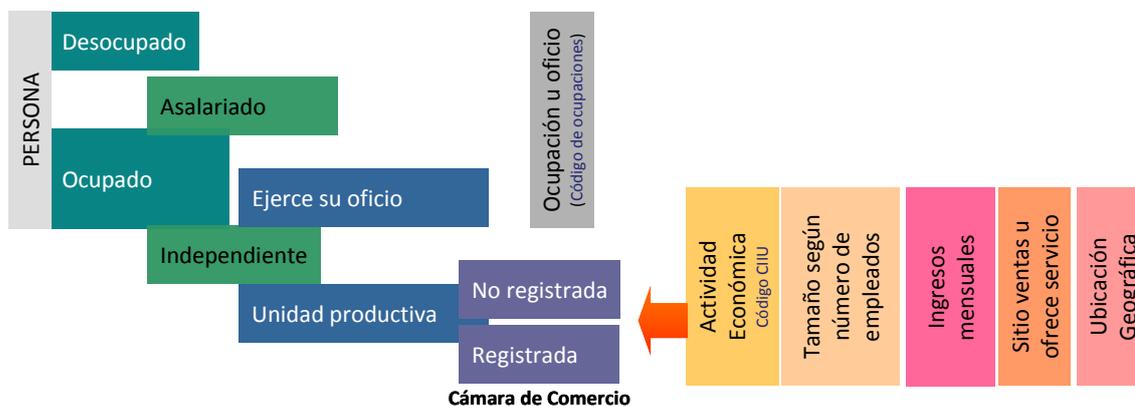


11 IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE LAS PERSONAS Y UNIDADES DE NEGOCIO

En la mayoría de las ofertas de los servicios, el primer paso exigido en el proceso de atención es el registro de una solicitud. Dentro de esta actividad, la información requerida corresponde a datos básicos que ayudan a identificar las características globales del solicitante y que permite en algunos casos, realizar un primer filtro sobre el cumplimiento de las condiciones de acceso y en otros a orientar y referenciar al servicio que mas se ajuste a sus expectativas y condiciones.

Estos datos básicos están descritos en el formato anexo – Registro Inicial y se resumen en el cuadro siguiente:

Identificación de las características básicas de la actividad económica y/o unidad de negocio



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

Por otra parte, existe otro conjunto de datos comunes manejados igualmente por los servicios de todas las entidades del sector que complementa la información de identificación y caracterización de las personas y unidades de negocio. Información que debe ser diligenciada antes de comenzar a recibir el beneficio de una oferta específica de un servicio puesto que esta será la información de la línea de base.

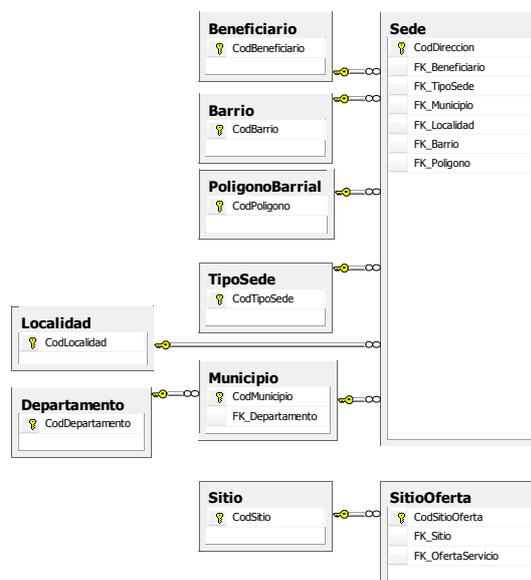
La lista de variables están descritas en los formatos anexos, uno corresponde a la identificación y caracterización de las personas y otro, a la identificación y caracterización de las unidades de negocio.

De acuerdo con el objetivo y alcance de la oferta, el requerimiento y exigencia de las variables de caracterización del sujeto de atención no son iguales entre las diferentes ofertas. Cada oferta tendrá definido el conjunto de variables cuya respuesta es obligatoria y por lo tanto, diferente a “sin información” y el conjunto de variables no obligatorias en las que se acepta como posible respuesta el “sin información”.

La obligatoriedad o no de las variables, así como la respuesta seleccionada y registrada, es analizada por el sistema de información para determinar el nivel de completitud de los datos. Evaluación que se realiza antes de la creación de la línea de base de la oferta-servicio. Una línea de base se crea cuando la información de las variables obligatorias este completa.

12 UBICACIÓN ESPACIAL

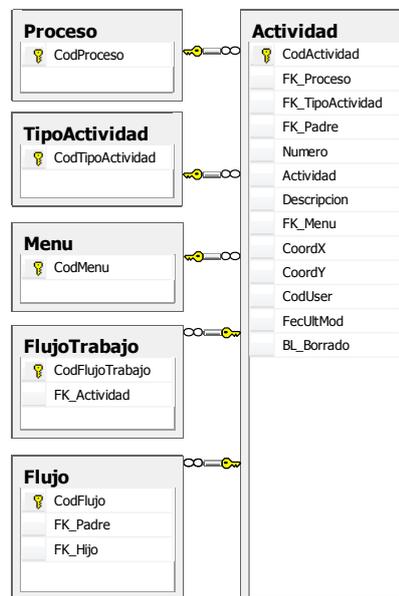
- Beneficiario
- Sitio de Atención
- Sitio de ejecución de la oferta
- Entidad
- Codificación estándar de la Nación



13 FLUJO DE ACTIVIDADES

Nueva funcionalidad de la aplicación. Se busca implementar un sistema tipo WorkFlow al manejo de la información y a la reutilización de pantallas.

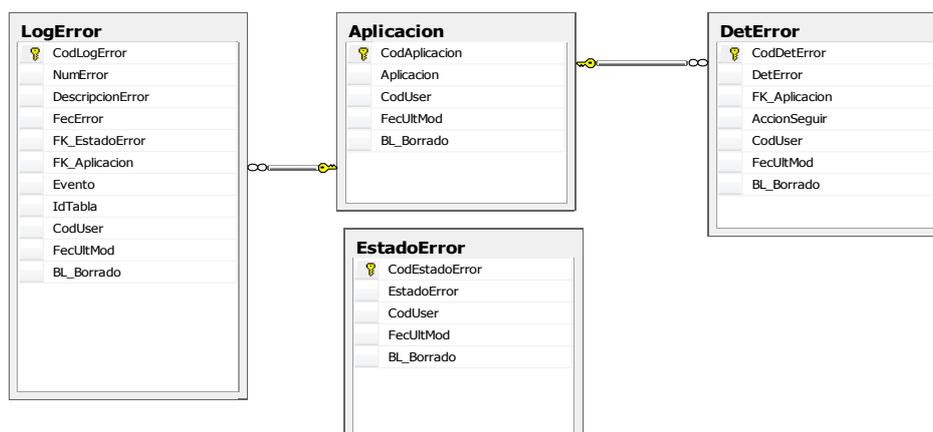
- Incorpora los procesos y sus actividades al aplicativo
- Flujo de actividades
- Reutilización de pantallas
- Estado de un beneficiario dentro de un proceso



14 CONTROL DE CAMBIOS

Nueva funcionalidad de la aplicación. Bitácora de errores y cambios realizados por los usuarios a la información del sistema.

- Bitácora de errores
- Bitácora de cambios en la información realizada por los usuarios
- Control de soluciones a problemas (Pendiente implementar).



	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

15 RESPONSABILIDADES

CONTRATO	FECHA	Identificación	NOMBRE
372	24/02/2009	41656852	ANA MILENA ZAMORANO HINCAPIE
43	23/01/2009	41656852	ANA MILENA ZAMORANO HINCAPIE
63	12/02/2008	41656852	ANA MILENA ZAMORANO HINCAPIE
830	06/03/2009	85454136	JOSE GUSTAVO MOLINA ROMERO
2.217	30/05/2008	85454136	JOSE GUSTAVO MOLINA ROMERO
29	20/01/2010	80040320	HAROLD JULIAN BALLEEN MEJIA
2.246	21/09/2009	80040320	HAROLD JULIAN BALLEEN MEJIA
489	21/02/2011	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
149	22/01/2010	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
852	12/03/2009	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
150	30/01/2009	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
1.178	11/04/2008	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
27	23/01/2008	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
84	30/01/2007	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
84	30/01/2007	80055795	NELSON JAVIER BAHAMON PARRADO
581	27/01/2010	1015400289	YUDI PAOLA BERNAL MARIN
2.138	10/07/2009	1015400289	YUDI PAOLA BERNAL MARIN
47	27/01/2011	1032364431	ANDREA ALEXANDRA IBARRA FONSECA
1.678	11/10/2010	1032364431	ANDREA ALEXANDRA IBARRA FONSECA
47	27/01/2011	1032364431	ANDREA ALEXANDRA IBARRA FONSECA
1.678	11/10/2010	1032364431	ANDREA ALEXANDRA IBARRA FONSECA
743	23/03/2011	52911020	SANDRA MILENA PARRADO CRIOLLO

16 REPORTES:

Esta herramienta permite generar reportes generales y estadísticos los cuales pueden ser generales y por oferta servicio estos se pueden exportar y a Excel o pdf

17 DEFINICIONES:

1. **HEMI:** Herramienta de información unificada del sector de desarrollo económico.
2. **Persona:** Es el individuo quién realiza una solicitud directa al Instituto, frente al interés de acceder a un servicio institucional, cuyas características principales son: Desempleados, Vendedores Informales que se dedican únicamente a comercializar bienes (No productores), Trabajadores por Cuenta propia, estudiantes, Personas en situación de desplazamiento, con discapacidad, afrodescendientes, indígenas, en

	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

general población económicamente vulnerable que no tengan un negocio (empresa) estructurado.

3. **Unidad de negocio** Se refiere como tal a la parte empresarial, es decir, se contemplan las empresas unipersonales, micro, pequeñas y medianas empresas, con o sin registro cámara de comercio, con o sin Registro Único Tributario –RUT-, dedicadas a la producción, comercio, servicios, agricultura; estas deberán estar en funcionamiento como mínimo un (1) mes (acreditado). Estas actividades no podrán desarrollarse en el espacio público (excepto vendedores informales que producen)**Beneficiario:** Personas que reciben beneficios del IPES
4. **Servicio:** Identifica el servicio dentro del portafolio de servicios definido para las entidades distritales del sector de desarrollo económico, industria y turismo.
5. **Oferta:** Es una agrupación de ofertas-servicios que pertenecen a una misma entidad, tienen los mismos criterios de elegibilidad, el mismo proceso de atención, el mismo sujeto de atención y el mismo proyecto y meta del proyecto.
6. **Entidad:** Nombre de la entidad distrital que brinda la oferta-servicio
7. **Proyecto:** Rubro o nombre del proyecto de inversión dentro del plan de acción de la entidad distrital.
8. **Meta del proyecto:** Meta del proyecto de inversión a la que la atención de la persona, unidad de negocio o red empresarial sumaría.
9. **Dependencia responsable:** Nombre de la dependencia de la entidad responsable de la ejecución y seguimiento de las ofertas-servicio incluidas dentro de la agrupación de oferta.
10. **Contrato/Convenio:** Si la oferta-servicio es desarrollada por un tercero, número del contrato/convenio a través del cual está desarrollando esta actividad.
11. **Sitio de ejecución:** Sitio donde el beneficiario recibe el beneficio.
12. **Cupo:** Si la oferta-servicio puede atender un número limitado de beneficiarios en forma simultánea, se especifica este cupo.
13. **Fecha inicial:** Fecha cuando la oferta – servicio comienza a ofrecerse.
14. **Fecha final:** Fecha cuando se finaliza el ofrecimiento de la oferta – servicio.
15. **Unidad de Medida :** Identifica si los beneficiarios atendidos por la oferta – servicio son personas, unidades de negocio o redes empresariales.
16. **Microempresa:**
 - a) Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores; b) Activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
17. **Pequeña Empresa:**
 - a) Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores; b) Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5.001) SMLV.
18. **Mediana Empresa:**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</small>	INSTRUCTIVO	
	MANUAL TECNICO HERRAMIENTA MISIONAL (HEMI)	Código MS-010
		Versión 01
		Fecha 12/10/2011

- a) Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores; b)
Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) SMLV.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO