

ORIENTAPRO

con la colaboración de Opción 3 Iniciativa Social

Informe
de 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

Febrero 2018

FICHA TÉCNICA

Contratante

Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI)

Institución destinataria

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

Actividad

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

Definir la mejor forma de instalar y compatibilizar con los sistemas municipales de la Alcaldía de Bogotá una plataforma informática de perfilación y trazabilidad para que la población objeto de atención 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

Del 21 de diciembre al 28 de febrero 2018

Equipo

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

1. CONTEXTO.....	3
2. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	6
2.1. Objetivo general.....	6
2.2. Objetivos específicos.....	6
2.3. Resultados esperados	7
2.4. Entregables finales	7
3. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN.....	8
4. CONSIDERACIONES BASADAS EN LAS ACCIONES DESARROLLADAS	11
4.1. Necesidades identificadas.....	11
4.2. Resultados obtenidos.....	12
5. MATRIZ DE NECESIDADES IDENTIFICADAS Y SOLUCIONES PROPUESTAS.....	17
6. CONCLUSIONES	22
7. CONSIDERACIONES ADICIONALES.....	27
Anexo 1 - Actividades desarrolladas.....	30
Anexo 2 - Análisis de procesos y propuesta de soluciones en la nueva plataforma	45
Anexo 3 - Las Plazas de Mercado	59
Anexo 4 - Soluciones tecnológicas	61
Anexo 5 - Tareas pendientes (para los profesionales del IPES).....	67
Anexo 6 - Evaluación de la asistencia técnica.....	71

Nota introductoria

El presente informe de asistencia técnica 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

1. CONTEXTO

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 misión¹ 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.
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

¹“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”

	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

De acuerdo a la línea de intervención institucional y la lógica de alineamiento que persiguen los PCI, 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 a través de su línea de intervención. Todo esto con el objetivo de garantizar que la población reciba una orientación para ser direccionada efectivamente hacia los procesos de Emprendimiento o Formación y Empleabilidad adecuados, además de un seguimiento en la atención recibida, así facilitándole el acceso a mejores y mayores oportunidades.

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.

De esta necesidad surge la Herramienta Misional (HEMI), creada para centralizar los datos básicos de los usuarios, así como apoyar las actividades de planeación, seguimiento y evaluación de los técnicos mediante la generación de informes que faciliten la información necesaria para analizar y tomar decisiones contextualizadas.

Principalmente, los datos que recoge el HEMI son los siguientes:

- Identificación
- Contacto
- Ubicación de vivienda
- Caracterización socio demográfica
- Servicios
- Expectativas

HEMI es una aplicación Web a la que se accede a través de Internet (<http://hemi.ipes.gov.co/>), la cual está desarrollada con Microsoft ASP.NET y trabaja en un servidor de base de datos MS SQL Server. Está pensada para una gestión de procesos des del *BackOffice* a nivel de administración y gestión, pero no para dar soporte en los procesos de atención, orientación o acompañamiento directamente con los usuarios. Además, a pesar de que los usuarios disponen de un acceso a la plataforma, su uso es eminentemente interno.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

2.1. Objetivo general

Definir la mejor forma de instalar y compatibilizar con los sistemas municipales de la Alcaldía de Bogotá una plataforma informática de perfilación y trazabilidad para que la población objeto de atención 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

- Conocer con exactitud los **servicios** del IPES (atención, orientación profesional, perfilación, formación, intermediación, etc.) y cómo estos se llevan a cabo in situ.
- Conocer con exactitud las **características tecnológicas** de la Herramienta Misional (HEMI) y detallar las condiciones técnicas y tecnológicas de los equipos informáticos del IPES para adecuar las funcionalidades técnicas de la nueva plataforma al marco de implantación.
- Conocer con exactitud los **procedimientos administrativos y técnicos** por los que una persona transita desde su primera toma de contacto con el IPES hasta su inserción profesional como empresario o empleado.
- Definir conjuntamente con las Subdirecciones implicadas las **particularidades de la nueva plataforma** para el IPES, garantizando la conectividad bidireccional, de acuerdo a las necesidades de cada una de las fases del proceso por el que transita una persona, y sentando las bases metodológicas y tecnológicas para el diseño de la plataforma web personalizada. Para ello resulta necesario:
 - Definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para favorecer una primera perfilación de la población, ayudar a los profesionales a derivarla hacia la ruta de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad y facilitar información sobre la verificación de los criterios de focalización.
 - Definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para garantizar una perfilación cualitativa que facilite el direccionamiento hacia la alternativa que mejor se corresponde a las características, intereses y situación de la persona.
 - Definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para establecer y mantener un proceso de trazabilidad que permita el seguimiento en cada una de las etapas, de las rutas de Emprendimiento y de Formación y Empleabilidad.

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:

- la tecnología y licencia de uso operativa para integrar permanentemente la nueva plataforma en sus servicios
- las herramientas metodológicas que le permitan abordar eficazmente 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 o comerciante).
- las herramientas metodológicas y tecnológicas para llevar a cabo una evaluación de la implementación de la nueva plataforma (prueba piloto, sistema de medición de objetivos, etc.).

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:

- Un informe que recoge la descripción del proceso de asistencia técnica (documento principal)
- Una descripción de la metodología utilizada para llevar a cabo la asistencia técnica (Anexo 1)
- Una descripción de las necesidades detectadas en los servicios del IPES y la soluciones que se proponen (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 de las necesidades tecnológicas detectadas y de la soluciones propuestas (Anexo 4)
- Las tareas a realizar por los profesionales del IPES para agilizar el proceso de instalación de la plataforma (Anexo 5)
- Una evaluación del desarrollo del proceso, a partir del análisis de las encuestas de satisfacción respondidas por los profesionales del IPES (Anexo 6)

3. METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Desde el inicio y durante todo el período de la asistencia técnica, se han mantenido reuniones 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.

La semana anterior al periodo de asistencia técnica presencial, los expertos de OrientaPro enviaron al IPES un plan operativo 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.

Dicha metodología, que es la que efectivamente se utilizó para llevar a cabo la acción de asistencia técnica, se estructura en tres momentos:

- La recogida de información y necesidades del IPES
- La presentación de una primera propuesta de soluciones basadas en la metodología de OrientaPro
- El diseño conjunto de las funcionalidades de la nueva plataforma para el IPES

Para los detalles de la aplicación concreta de esta metodología, se remite al documento **Actividades desarrolladas (Anexo 1)** que contiene los objetivos de cada actividad llevada a cabo y un reporte completo del día a día de la misión con el detalle de las actividades realizadas, reflexiones sobre los resultados de cada una de ellas y algunos recursos audiovisuales de soporte a la descripción.

Mesas de trabajo

Las mesas de trabajo se abrieron con una introducción de la Directora del IPES que habló del contexto socioeconómico de Bogotá, del objetivo institucional del Instituto y de su labor en la atención a los vendedores informales en la ciudad, de sus retos y de sus necesidades.

Desde el IPES, participaron en las mesas de trabajo tanto los profesionales del equipo tecnológico de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico (**SDAE**), como los equipos metodológicos de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (**SESEC**), de la de Gestión, Redes Sociales e Informalidad (**SGRSI**), de la de Formación y Empleabilidad (**SFE**) y de la Subdirección Jurídica y de Contratación (**SJC**).

Las mesas de trabajo de los primeros tres días, por un lado permitieron a los profesionales de OrientaPro conocer en detalle el trabajo que llevan a cabo los profesionales del IPES y por otro ayudaron a los profesionales del IPES a profundizar en las soluciones y posibilidades de OrientaPro. Esta confrontación alternada ha permitido ir detallando el **encaje entre las necesidades del IPES y las soluciones metodológicas y tecnológicas** que **OrientaPro** puede proponer para implementar la nueva plataforma. Este ejercicio ha resultado muy útil a los profesionales del IPES para volver a cuestionarse estrategias y costumbres que hasta el

momento se estaban realizando de forma mecánica y que estaban integradas en una forma de hacer las cosas poco consecuentes con las actuales necesidades.

Un ejemplo de este tipo de ineficiencias detectadas es la forma en que las Subdirecciones se organizan para captar beneficiarios. El equipo de Redes Sociales (SGRSI) es el designado institucionalmente para encargarse de esta actividad, pero resulta que tanto SFE como SESEC disponen de equipos de territorio que puntualmente desempeñan la misma función, la cual cosa crea un solapamiento de responsabilidades que a menudo resulta en la identificación y caracterización repetida de las mismas personas. Este cuello de botella tiene además efectos en el sistema estadístico y de gestión ya que se traduce en la repetición de perfiles dentro del sistema informático HEMI, que a su vez no está dotado de un sistema de bloqueo y verificación de informaciones repetidas.

En la realización de la acción de asistencia técnica, la presentación relativa a la vertiente tecnológica ha representado el fundamento de todo el trabajo llevado a cabo durante las semanas siguientes, ya que la propuesta de OrientaPro, tanto tecnológica como metodológica, se basa en la idea de definir conjuntamente una herramienta totalmente adaptable a los recursos en uso en el IPES.

Para ese fin se iniciaron las mesas de trabajo entre el experto informático de OrientaPro y los técnicos del equipo de Sistemas de SDAE, las cuales fueron esenciales para identificar y analizar los aspectos clave para la efectiva implementación de la nueva plataforma para el IPES.

En dichas mesas de trabajo, se profundizó en los aspectos técnicos correspondientes a HEMI y se trataron las varias cuestiones relativas a las necesidades metodológicas que se iban detectando, llegando a la conclusión que la condición básica para la instalación de la nueva plataforma para el IPES es la compatibilidad en la conectividad entre la solución propuesta y la plataforma HEMI.

Las mesas de trabajo metodológico, por su parte, se enfocaron en el debate orientado a la definición y diseño de una estructura del contenido de la nueva plataforma para el IPES. Para ello se han revisado los materiales y herramientas en uso, se han analizado los puntos fuertes y a mejorar del funcionamiento del IPES, se han abierto espacios de discusión para llegar a acuerdos sobre las necesidades y se han definido las mejores formas de atenderlas a través de la nueva plataforma.

Las actividades que complementaron las mesas de trabajo fueron de dos tipos: de trabajo interno de los varios equipos y de visitas de campo.

Trabajo interno

Durante la primera fase, los profesionales de OrientaPro se reunieron cada día después de las mesas de trabajo, más dos días enteros, para organizar y sistematizar las informaciones recogidas en una primera propuesta de plataforma. Este tipo de trabajo ha implicado la coordinación entre el equipo metodológico y el experto informático y la creación de material didáctico ad hoc para las necesidades del IPES.

Así mismo, se pidió a los profesionales del IPES trabajar por Subdirección para organizar las informaciones sobre la forma actual de proporcionar los varios servicios ofrecidos, con el objetivo de ponerlas en común y construir un sistema integrado de análisis de las necesidades de todo el IPES, pero basado en las especificidades de sus alternativas.

En una segunda fase, el trabajo interno de los varios equipos fue dirigido a la efectiva construcción de la nueva plataforma, siendo los temas de análisis de las sesiones el contenido y material específicos a crear.

Visitas de campo

Todo el trabajo teórico de los varios equipos, fue respaldado por visitas a algunas de las alternativas y servicios gestionados por el IPES. Los profesionales de OrientaPro tuvieron la posibilidad de visitar cuatro de las 19 Plazas de Mercado cuya renovación y dinamización representan uno de los principales retos del IPES.

También, se les llevó al Centro Comercial de Vera Cruz para tener una idea visual de las instalaciones tecnológicas del Instituto, ya que este espacio dispone de un aula virtual donde la subdirección de Formación y Empleabilidad organiza los Talleres de orientación durante los cuales se realiza una atención directa a los usuarios con el uso de ordenadores. A este respecto, se destaca la total idoneidad del espacio para llevar a cabo actividades a realizar con la nueva plataforma.

Por último y más allá de las actividades dirigidas a la consecución de los objetivos de la asistencia técnica se realizaron visitas institucionales, como fue el caso de la visita a la Embajada de España y la reunión con el Embajador, para presentar públicamente el proyecto y hacer difusión dentro de las instituciones implicadas. Todo esto con el objetivo de llevar el proyecto a una dimensión más amplia y despertar interés para su integración en otros contextos y entidades relacionadas a la consecución de los objetivos del IPES.

4. CONSIDERACIONES BASADAS EN LAS ACCIONES DESARROLLADAS

4.1. Necesidades identificadas

Las actividades desarrolladas han permitido compartir, debatir y llegar a acuerdos sobre aquellas necesidades técnicas que el IPES tiene que cubrir para alcanzar los objetivos de perfilación y trazabilidad que se propone.

Se considera conveniente organizar las **necesidades** identificadas en **transversales** a todo el IPES y **específicas** de cada Subdirección, destacando el componente tecnológico como eje de conexión entre ambas dimensiones, y siendo al mismo tiempo transversal al proceso global y específico de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico.

Necesidades transversales:

- Definir la estructura metodológica y tecnológica de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad
- Realizar una mejor redistribución de tareas y responsabilidades entre las subdirecciones y así evitar solapamientos, duplicidades y “vacíos” en el proceso
- Llegar a un acuerdo para unificar los criterios de perfilación competencial
- Garantizar el cumplimiento de los fundamentos jurídicos e institucionales resultantes de las últimas resoluciones de la Corte Colombiana
- Generar registros estadísticos e indicadores de cada uno de los procesos de la línea de intervención
- 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
- Validar y verificar metodológica y tecnológicamente las soluciones aplicables que resultan más disruptivas
- 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)
- Disminuir el abandono que experimentan algunas de las alternativas ofrecidas por el IPES
- Recolectar la información cualitativa que se genera por medio de acciones llevadas a cabo por proveedores de servicios externos al IPES

Necesidades específicas:

- Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (SESEC)
 - Reconocer y sistematizar la peculiaridad que representa la alternativa de plazas de mercado

- Incluir elementos innovadores dentro de los servicios proporcionados, atendiendo a la evolución del sistema empresarial y de los diferentes canales de venta existentes
- Subdirección de Formación y Empleabilidad (SFE)
 - Impulsar la intermediación laboral
- Componente tecnológico
 - Garantizar la conectividad de la nueva plataforma con el HEMI
 - Gestionar una gran cantidad de datos a consecuencia del volumen de usuarios que participan en los procesos del IPES
 - Evitar la duplicación de usuarios inscritos al HEMI
 - Transferir a la nueva plataforma los perfiles de usuarios ya matriculados en alguna oferta de servicio del IPES, los cuales no precisarán de ninguna perfilación inicial y/o competencial
 - Seguir incluyendo en el HEMI todos los datos para poder realizar informes para los técnicos y la administración
 - Garantizar una coherencia estética entre el HEMI y la nueva plataforma
 - Obtener un buen rendimiento, velocidad y accesibilidad 24x7

En el documento **Análisis de procesos y propuesta de soluciones en la nueva plataforma (Anexo 2)** se describe con más detalle cómo la definición de las funcionalidades metodológicas y tecnológicas a introducir en la nueva plataforma para el IPES se basa en la respuesta a estas necesidades transversales y específicas a fin de garantizar la personalización completa de la plataforma a los requerimientos del IPES.

4.2. Resultados obtenidos

Durante esta acción de asistencia técnica se consiguieron importantes resultados que justifican la necesidad de impulsar cuanto antes la puesta en marcha de las fases que se precisan para la integración permanente de la nueva plataforma en los servicios del IPES:

- la **implicación** de todos los profesionales del IPES y el compromiso demostrado tanto durante las semanas de trabajo como en las posteriores a la acción de asistencia técnica.
- la definición del **diseño detallado de la ruta de la persona** desde su primer contacto con el IPES hasta su salida como empresario o empleado, siendo esta la base de todas las funcionalidades necesarias a la construcción de la nueva plataforma para el IPES.
- la definición de la **estructura del contenido metodológico** de la nueva plataforma para el IPES y la puesta en marcha del proceso de elaboración del mismo.
- la definición de la **estructura tecnológica** de la nueva plataforma para el IPES.
- una propuesta de **hoja de ruta** con las acciones que se consideran necesarias para la instalación permanente de la plataforma en los servicios del IPES.

El resultado relativo a la **implicación de los profesionales** es destacable porque se relaciona directamente con la coordinación de las tres subdirecciones misionales necesaria para corregir los cuellos de botella internos al IPES. Implicándose en el proyecto, los profesionales integran naturalmente entre sus tareas los ejercicios de confrontación y colaboración deseados.

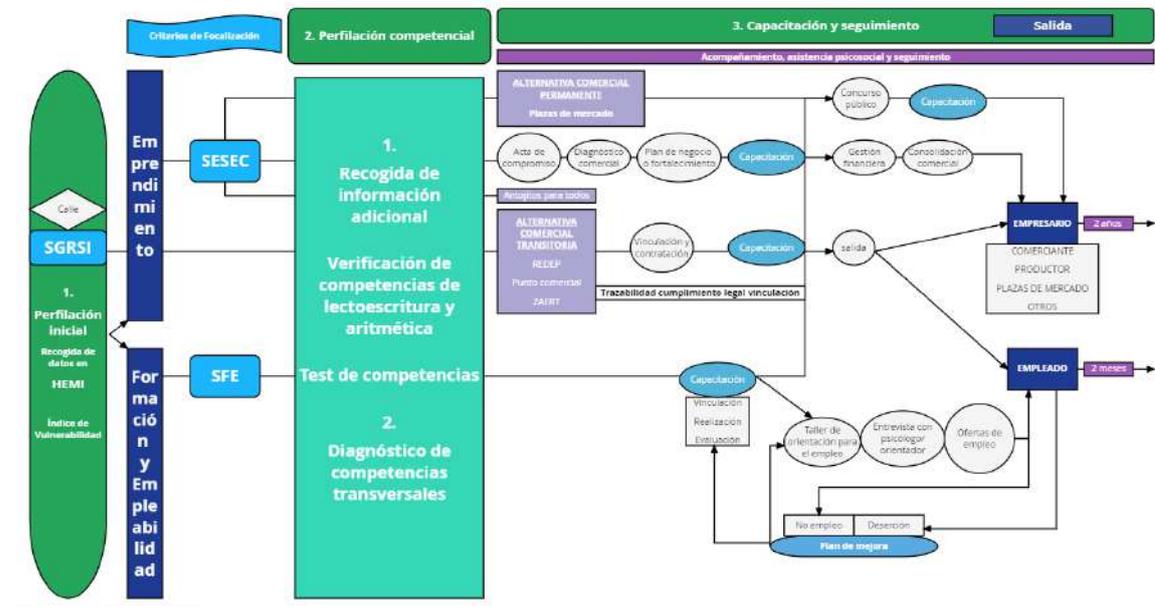
Por otro lado, la definición del **diseño detallado de la ruta de la persona** desde su primer contacto con el IPES hasta su salida como empresario o empleado representa el resultado central de esta acción de asistencia técnica, ya que procede de la consecución de todos sus objetivos específicos.

Las presentaciones por parte de cada una de las Subdirecciones, las mesas de trabajo y las visitas a las instalaciones gestionadas por el IPES han permitido *conocer con exactitud los servicios del IPES (atención, orientación profesional, perfilación, formación, intermediación, etc.), cómo estos se llevan a cabo in situ* (objetivo específico 1) y *conocer con exactitud los procedimientos administrativos y técnicos por los que una persona transita desde su primera toma de contacto con el IPES hasta su inserción profesional como empleado o empresario* (objetivo específico 3).

La presentación de la Subdirección de Diseño y Análisis estratégico, junto a las sesiones de trabajo del experto informático de OrientaPro con los perfiles informáticos del IPES han permitido *conocer con exactitud las características tecnológicas de la Herramienta Misional (HEMI) y detallar las condiciones técnicas y tecnológicas de los equipos informáticos del IPES para adecuar las funcionalidades técnicas de la nueva plataforma al marco de implantación* (objetivo específico 2).

Además, todos los objetivos ya mencionados estaban dirigidos, a su vez, a poder llegar a *definir conjuntamente con las Subdirecciones implicadas las particularidades de la Plataforma para el IPES, acorde a las necesidades de cada una de las fases del proceso por el que transita una persona, sentando las bases metodológicas y tecnológicas para el diseño de la plataforma web personalizada* (objetivo específico 4).

El alcance de este resultado se encuentra esquematizado en el siguiente dibujo:



Esta imagen reproduce la **ruta ideal de la persona** desde la primera toma de contacto con el IPES hasta su inserción profesional como empleado o empresario y se desarrolla alrededor de tres fases: la recogida de datos para definir el **perfil inicial** del vendedor informal, la realización de acciones de orientación para complementarlo con la definición de su **perfil competencial** (perfilación) y la fase de **capacitación y seguimiento** (trazabilidad).

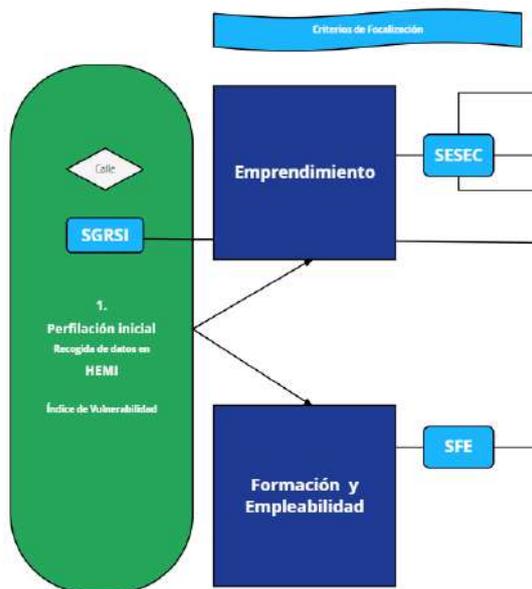
Cada fase aquí representada requiere el logro de objetivos que tienen implicaciones tanto a nivel metodológico y de contenido, como a nivel de desarrollo tecnológico. Es por ello que hay que tener en cuenta que todas las propuestas detalladas a lo largo del presente informe se basan en esta dualidad y, al mismo tiempo, en el compromiso y capacidad de dar respuesta a las necesidades detalladas en el **apartado 3 de Necesidades detectadas**.

Lo que sigue es una pequeña descripción de las tres fases y del objetivo específico logrado en cada una de ellas. Para un análisis completo de las implicaciones metodológicas y tecnológicas que esto conlleva se remite al documento **Análisis de procesos y propuesta de soluciones en la nueva plataforma (Anexo 2)**.

Fase 1 – Perfilación inicial

Es la fase en que, a través del HEMI, el IPES recoge la información básica de la persona y la orienta hacia la ruta de Emprendimiento o Formación y Empleabilidad para que se verifique el cumplimiento de los criterios de focalización para poder participar de los servicios del Instituto.

Por eso, el objetivo relacionado con esta fase ha sido el de definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para favorecer una primera perfilación de la población, ayudar a los profesionales a derivarla hacia la ruta de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad y facilitar información sobre la verificación de los criterios de focalización.



Fase 2 – Perfilación competencial

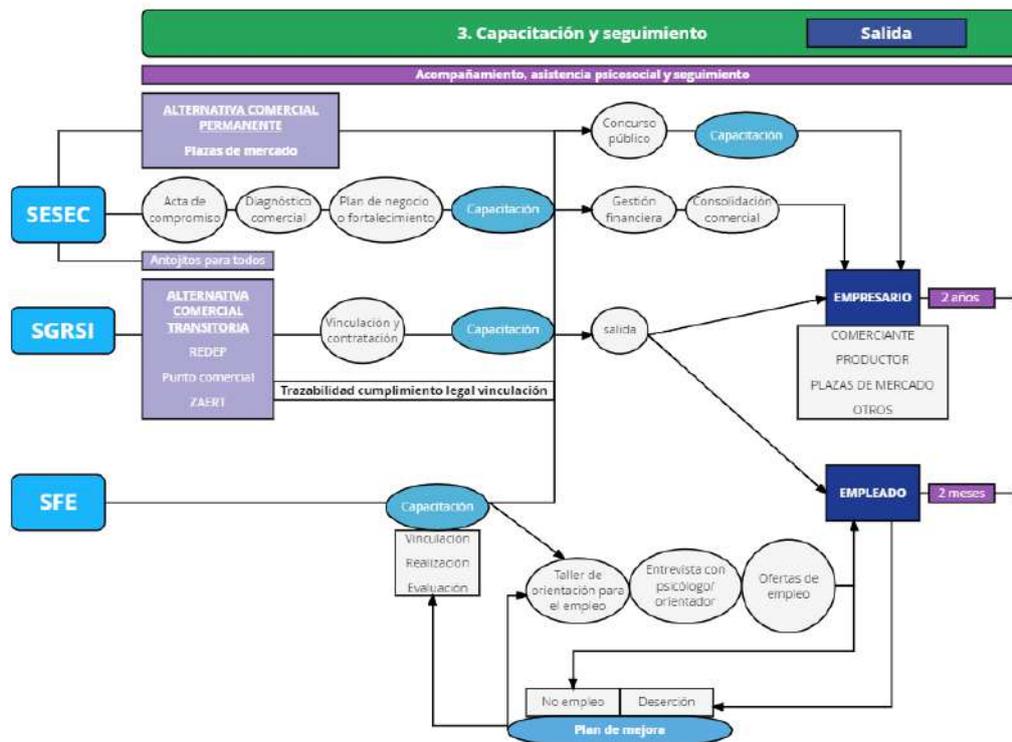


Esta segunda fase se compone de dos momentos: uno en que se recoge información adicional sobre la persona a través de formularios, pruebas y tests; y otro, corazón de la nueva metodología, en que se realiza el **diagnóstico competencial** a través de la evaluación de las competencias transversales. Al 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.

El objetivo que se ha alcanzado en esta fase es, por lo tanto, la definición de las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para garantizar una perfilación cualitativa que facilite el direccionamiento hacia la alternativa que mejor se corresponde a las características, intereses y situación de la persona.

Fase 3 – Capacitación y seguimiento



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

Para ello ha sido fundamental definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para establecer y mantener un proceso de trazabilidad que permita el seguimiento en cada una de las etapas de las rutas de Emprendimiento y de Formación y Empleabilidad.

5. MATRIZ DE NECESIDADES IDENTIFICADAS Y SOLUCIONES PROPUESTAS

<u>Necesidades transversales</u>	<u>Soluciones metodológicas y tecnológicas propuestas (por fases propuestas)</u>		
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		
	Fase 1 Perfilación inicial	Fase 2 Perfilación competencial	Fase 3 Capacitación y seguimiento
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"> • Crear un equipo transversal de verificación de los criterios de focalización • Crear un equipo transversal de captación de beneficiarios • Que la nueva plataforma genere una ficha individual de la persona beneficiaria de los servicios del IPES que represente su base de recogida de datos durante la totalidad del proceso de inserción a modo de un <i>Historial médico único</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear equipos de profesionales expertos en la perfilación competencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un sistema de seguimiento 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
Llegar a un acuerdo para unificar los criterios de perfilación competencial	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las herramientas de perfilación inicial para sentar las bases de una buena perfilación competencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarse de una capacitación en el modelo de diagnóstico por competencias • Beneficiarse de las herramientas metodológicas relacionadas para definir sus propias soluciones de perfilación • Introducir las soluciones diseñadas en una plataforma que favorezca su autonomía a la hora de implementar el modelo 	

<p>Garantizar el cumplimiento de los fundamentos jurídicos e institucionales resultantes de las últimas resoluciones de la Corte Colombiana</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que la nueva plataforma proporcione una clasificación de usuarios según el cálculo del índice de vulnerabilidad para definir la priorización de la atención • Que la nueva plataforma incluya formularios de verificación de los criterios de focalización 		<ul style="list-style-type: none"> • Que la nueva plataforma garantice la trazabilidad de la persona como medio para verificar su aprovechamiento de la alternativa • En el caso de las alternativas de carácter temporal, que la plataforma garantice un sistema de verificación del aprovechamiento transitorio
<p>Generar registros estadísticos e indicadores de cada uno de los procesos de la línea de intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que la nueva plataforma pueda crear un cuadro de control Big Data que organice los datos obtenidos en cada una de las tres fases del proceso según la información agregada necesaria 		
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Que la nueva plataforma incluya funcionalidades de derivación y seguimiento externo de las personas • 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 atiende a la persona sólo pueda acceder a la información que le corresponda según sea la misión de la Institución para la que trabaja 		
<p>Validar y verificar metodológica y tecnológicamente las soluciones aplicables que resultan más disruptivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarse de un sistema de soporte integral para la realización de validaciones metodológicas y tecnológicas (grupos focales, dinámicas de verificación, pruebas piloto, etc.) 		
<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizar el proceso de identificación • Reducir el número de preguntas en los formularios de recogida de datos • Que la nueva plataforma sea accesible tanto a los profesionales como a los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizar el proceso de caracterización • Realizar una perfilación competencial que haga uso de dinámicas grupales y aproveche la observación de las conductas ya desde la calle 	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar y sistematizar en la plataforma las ofertas tanto formativas como de empleo y emprendimiento disponibles para derivar más ágilmente a las personas con un perfil más adecuado hacia las mismas

<p>Disminuir el abandono que experimentan algunas de las alternativas ofrecidas por el IPES</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Definir un sistema de recogida y análisis de datos cualitativos en la base de la perfilación que direcciona a cada persona hacia la alternativa más acorde a sus características, situación e intereses 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Que la nueva plataforma permita la subida de la información cualitativa del proceso de capacitación para valorar la implicación y el encaje
<p>Recolectar la información cualitativa que se genera por medio de acciones llevadas a cabo por proveedores de servicios externos al IPES</p>		<ul style="list-style-type: none"> Digitalizar los resultados de las pruebas psicosociales subcontratadas a entidades externas y suministradas a los usuarios del IPES 	<ul style="list-style-type: none"> Que la nueva plataforma permita la creación de usuarios personalizados para las empresas que se encargan de las capacitaciones para que puedan rellenar formularios de evaluación para cada persona del IPES atendida Que la nueva plataforma permita a los mismos usuarios subir la documentación resultante de su paso por los itinerarios (certificados formativos, planes de negocios, currículums, etc.)
<p><u>Necesidades específicas:</u> Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (SESEC)</p>			
<p>Reconocer y sistematizar la peculiaridad que representa la alternativa de plazas de mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar una perfilación inicial alternativa para aquellas personas que demuestren interés para esta alternativa 	<ul style="list-style-type: none"> Definir una matriz propia de variables para el contraste competencial 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un itinerario de capacitación y seguimiento adaptado a las especificidades propias del área de plazas de mercado

<p>Incluir elementos innovadores dentro de los servicios proporcionados, atendiendo a la evolución del sistema empresarial y de los diferentes canales de venta existentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Captar perfiles emprendedores innovadores y abiertos a nuevos retos 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la plataforma incluya herramientas de perfilación que sean fácilmente adaptables a las nuevas y cambiantes necesidades de perfilación del mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir entre sus servicios herramientas de capacitación y soporte al comercio digital • Que la plataforma permita incluir un registro fotográfico y de evaluación de los productos vendidos o producidos por la persona
<p>Necesidades específicas: Subdirección de Formación y Empleabilidad (SFE)</p>			
<p>Impulsar la intermediación laboral</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar el sistema de contraste competencial para identificar los itinerarios profesionales más acordes a los perfiles, incrementando una inserción laboral satisfactoria en el mínimo tiempo posible 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la nueva plataforma permita la creación de usuarios personalizados para las empresas que se encargan de los procesos de inserción profesional facilitando así que las mismas puedan subir ofertas de trabajo de forma directa • Que la nueva plataforma permita el matching entre los perfiles de las personas y las ofertas de trabajo, favoreciendo una ágil preselección de las personas con un perfil profesional más acorde a las necesidades particulares de la empresa
<p>Necesidades específicas: Componente tecnológico</p>			
<p>Garantizar la conectividad de la nueva plataforma con el HEMI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar una solución Webservices que aplique un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software desarrolladas en lenguajes de programación diferentes y ejecutable sobre cualquier plataforma 		
<p>Gestionar una gran cantidad de datos a consecuencia del volumen de usuarios que participan en los procesos del IPES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la transferencia de datos mediante llamadas Webservices 		
<p>Evitar la duplicación de usuarios inscritos al HEMI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Que la nueva plataforma genere automáticamente los usuarios a partir de los datos arrojados por HEMI sin admitir a dos usuarios con la misma cédula 		

<p>Transferir a la nueva plataforma los perfiles de usuarios ya matriculados en alguna oferta de servicio del IPES, los cuales no precisarán de ninguna perfilación inicial y/o competencial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar una plataforma que pueda segmentar a las personas y matricularlas automáticamente al proceso al cual ya están participando
<p>Seguir incluyendo en el HEMI todos los datos para poder realizar informes para los técnicos y la administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Crear distintos puntos de control que realicen llamadas Webservices para que el HEMI pueda recoger toda la información que precise.
<p>Garantizar una coherencia estética entre el HEMI y la nueva plataforma</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarse de una solución adaptable a las características estéticas deseadas
<p>Obtener un buen rendimiento, velocidad y accesibilidad 24x7</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensionar el servidor y su posterior virtualización en servicios

6. CONCLUSIONES

En vista de todo lo anteriormente explicado, resulta evidente que para impulsar el proceso de fortalecimiento de la capacidad productiva y la competitividad de las personas vinculadas a la economía informal es necesario que el IPES incorpore cuanto antes la tecnología y la metodología de capacitación operativa de una nueva plataforma para:

- reorganizar la gestión y análisis de datos cuantitativos y cualitativos de sus usuarios (**perfilación**) y así orientarlos hacia los servicios del IPES más adecuados a sus necesidades, intereses y situación
- recopilar y gestionar la información significativa sobre su recorrido a través de los servicios ofrecidos por el IPES (**trazabilidad**)
- garantizar los servicios de acompañamiento y seguimiento que requiere la persona a lo largo de todo el proceso hasta su **inserción profesional** efectiva, ya sea como empresario o como empleado.

El proceso de asistencia técnica

Esta asistencia técnica ha permitido identificar los principales cuellos de botella del proceso por la insuficiente coordinación entre las subdirecciones que no disponen de tiempo y espacios de discusión conjunta en su día a día por la urgencia de las tareas a la que hacen frente. Esta asistencia técnica ha sido para los profesionales del IPES la ocasión que ha permitido aflorar esa realidad y apostar para construir un modelo de mayor coordinación de las tres subdirecciones.

Así mismo, durante las dos semanas de trabajo in situ se han sentado las bases para:

- Poner en marcha el plan de innovación, a través de la planificación de acciones, para alcanzar el objetivo de integración antes de finales de 2018
- Definir la metodología de elaboración del contenido adaptado para el IPES
- Definir las estrategias de adaptación tecnológica de la nueva plataforma a la plataforma HEMI

A este respecto, se quiere destacar que dentro del IPES ya se están llevando a cabo reuniones y acciones relativas a la que llaman “operación OrientaPro”, demostrando una enorme motivación e implicación que permite afirmar que esta acción de asistencia técnica está siendo una eficaz ayuda. Para ello los profesionales de OrientaPro están proporcionando un apoyo metodológico a distancia por la buena relación profesional que se ha creado entre los dos equipos.

Se considera importante aprovechar tanto este vínculo como el entusiasmo generado y avanzar rápidamente en el desarrollo de la implementación de la plataforma para integrar y coordinar mejor las actividades del IPES y resolver algunos de los cuellos de botella detectados.

A partir de la **mejora de la eficiencia** de los procesos que permite la tecnología se pueden plantear el **incremento de la coordinación** y la **redistribución de responsabilidades** entre las subdirecciones del IPES implicadas en el proyecto, al contar con:

- un sólido y nutrido equipo de trabajo dedicado al proyecto
- los grupos transversales que se proponen para la captación, la verificación de los criterios de focalización y la aplicación de la metodología por competencias

Así mismo, la participación en procesos de innovación y rediseño siempre impulsan la creación de nuevas ideas y el planteamiento de nuevos retos. Cosa que en el IPES se ha manifestado con gran pasión y profesionalidad con varias propuestas relativas a:

- el diseño de nuevas estrategias de captación más efectivas y sensibles a la idiosincrasia de la población atendida
- una mejor relación interinstitucional que permita una atención integral a las personas en aquellos casos que los servicios del IPES no sean suficientes.
- la inclusión de servicios de capacitación y soporte al comercio digital
- la dinamización de las Plazas de Mercado a través de la captación de perfiles más innovadores
- el diseño de herramientas de perfilación fácilmente adaptables a las nuevas y cambiantes necesidades de perfilación del mercado

La nueva plataforma para el IPES

Para responder a las necesidades detectadas durante la acción de asistencia técnica, se ha determinado que la instalación de la nueva plataforma para el IPES debe asegurar la conectividad con el HEMI y debe 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.

Esta ficha debe contener:

- Información **básica** de la persona
- Información funcional al cálculo del **Índice de Vulnerabilidad**
- Información relacionada a los **criterios legales de ingreso** de la persona a los servicios del IPES
- Información **cuantitativa** sobre el **perfil competencial** de la persona y sobre todas las acciones de **seguimiento** que se le proporcionan durante su paso por los servicios del IPES.

Con el objetivo de disponer de la mayor cantidad posible de información sobre cada persona, es fundamental que los profesionales del IPES puedan subir a la Plataforma **información cuantitativa** sobre:

- los resultados de las pruebas psicosociales
- los diagnósticos comerciales que se hacen de los vendedores
- la asistencia psicosocial proporcionada a los usuarios
- las acciones de orientación para ellos realizadas
- los motivos de deserción por parte de la persona de alguna alternativa
- los motivos de deserción por parte de la persona de un empleo

Y que los **profesionales externos** al IPES que gestionan algunos de sus servicios también puedan acceder a la plataforma y subir:

- por un lado, las evaluaciones de la persona relativas a los procesos de capacitación o a su inserción profesional
- por otro, información práctica sobre los servicios que ellas ofrecen (oferta formativa, ofertas de empleo, etc)

Para ello se propone que la nueva plataforma permita la creación de **usuarios personalizados**, con acceso limitado a los apartados de su competencia, para las empresas que se encargan de dichos servicios para que puedan proporcionar toda la información que se considere.

Por otro lado, es útil que la nueva plataforma disponga de apartados donde tanto los **usuarios** como los **profesionales del IPES**, puedan subir:

- los documentos oficiales (actas, de compromiso, contratos de vinculación a las alternativas, contratos de empleo, certificados de formación, certificados de solvencia financiera, etc.)
- los documentos que resultan de las capacitaciones (planes de negocio, currículums, etc.)

Respecto a la información sobre el **perfil competencial** de la persona se ha llegado a la conclusión que el recurso más importante para el correcto diseño de sus contenidos, según el modelo de orientación por competencias, es el **conocimiento que los profesionales del IPES tienen de sus beneficiarios**. Es por ello que se concluye que la mejor forma para que este proceso de perfilación cumpla con los retos que supone su diseño, es que los mismos profesionales del IPES, a partir de las herramientas metodológicas facilitadas por OrientaPro en esta asistencia técnica, se encarguen de la **adaptación del material de perfilación competencial** a su contexto particular. Todo ello con material del que ya disponen y con el soporte completo de profesionales expertos que les brinden capacitación, materiales metodológicos y les propongan estrategias de implementación y sistematización del modelo.

Además, es esencial digitalizar las soluciones diseñadas para que la nueva plataforma, más allá de las funciones descritas arriba también represente un contenedor de recursos metodológicos para todo el IPES, favoreciendo la autonomía de los profesionales a la hora de implementar el nuevo modelo utilizando la plataforma.

De todas formas, tanto las características del tejido socioeconómico en el que el IPES actúa como los cuellos de botella que todavía quedan por resolver en su funcionamiento, hacen que el diseño del contenido a introducir en la nueva plataforma sea necesariamente el resultado de un proceso laborioso y desafiante que representa todo un reto para los profesionales del IPES. Es por ello que, para dar respuesta a la complejidad detectada, se considera oportuno planificar una fase de elaboración definitiva de los contenidos de perfilación competencial 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**.

En general, el reto que se plantea es diseñar una plataforma de perfilación y trazabilidad que oriente a los usuarios hacia la alternativa del IPES más adecuada de una forma que tenga en cuenta:

- la idiosincrasia de la población diana para diseñar procesos que favorezcan su implicación en el proceso de empoderamiento proporcionado por el IPES
- las necesidades internas del IPES para que pueda mejorar la eficiencia de su funcionamiento y así proporcionar un mejor servicio
- las especificaciones técnicas de conectividad con el HEMI para garantizar el completo aprovechamiento de la valiosa información que contiene

Por último, y atendiendo al complejo contexto social, legal y tecnológico en que se mueven las acciones del IPES, junto a las renuencias que siempre y con razón acompañan los procesos de renovación, se hace necesario garantizar un soporte en la realización de validaciones y verificaciones metodológicas y tecnológicas de las soluciones que se plantean en el presente informe. Esto se ha traducido en la organización de grupos focales y de verificación que ya se están llevando a cabo por parte de los profesionales del IPES, con el soporte virtual de los expertos de OrientaPro, y en la detección de la necesidad de planificar, previamente a la universalización de la plataforma dentro de los servicios del IPES, una **fase de prueba piloto** y una **fase de evaluación** de la misma que permita los **ajustes oportunos**.

En conclusión, la aplicación de todas las soluciones y recomendaciones propuestas a lo largo de este informe tiene sentido en la medida en que represente una mejora notable en el impulso a la formalización de empleo y de emprendimiento empresarial entre los sectores de la economía informal a los que se dirige el IPES. Esto implica la importancia de diseñar e instalar una plataforma que permita determinar el grado de consecución de los objetivos misionales del IPES y evaluar el impacto de sus servicios a medio y largo plazo, con el objetivo de incorporar un sistema de medición que sea garantía de un constante monitoreo de los resultados alcanzados por el IPES y sus profesionales.

Atendiendo a estas conclusiones se considera oportuno realizar cuanto antes las siguientes tareas (que ya no forman parte de esta asistencia técnica):

- elaboración del contenido metodológico a validar por expertos antes de introducirlo en la plataforma. Esta tarea, que ha quedado recogida en el documento Tareas pendientes (Anexo 6), ya está siendo realizada por los profesionales del IPES con el soporte técnico de los profesionales de OrientaPro.
- adaptación de la plataforma HEMI para garantizar su conectividad con una plataforma web de características similares a las que se han definido. Esta tarea, que ha quedado recogida en el documento Tareas pendientes (Anexo 6), ya está siendo realizada por los profesionales del IPES con el soporte técnico de los profesionales de OrientaPro.
- diseño de la arquitectura tecnológica de la nueva plataforma y digitalización de los contenidos elaborados
- definición y desarrollo de una prueba piloto para verificar el correcto funcionamiento metodológico y tecnológico de la nueva plataforma

- evaluación y definición de los ajustes a realizar en la plataforma derivados de la prueba piloto para introducir elementos de mejora metodológica y tecnológica
- universalización de la plataforma como herramienta integral y permanente para todos los servicios del IPES.

7. CONSIDERACIONES ADICIONALES

Más allá de las conclusiones directamente relacionadas al objetivo de esta asistencia técnica y gracias a la buena predisposición de todos los profesionales del IPES hacia el proceso realizado, esta asistencia técnica nos ha permitido llevar las reflexiones más allá de los alcances puramente relacionados a la instalación de una plataforma de perfilación y trazabilidad.

De hecho, algunos de los debates surgidos durante las actividades desarrolladas se relacionan con propuestas de soluciones que trascienden la aplicación de las soluciones tecnológicas y metodológicas propuestas por medio de esta asistencia técnica. Es por ello que los expertos/as de OrientaPro han considerado muy conveniente y estimulante recoger estas propuestas y utilizarlas como insumos para que los profesionales del IPES puedan plantear otras acciones o proyectos en beneficio del cumplimiento de sus retos misionales.

En general se detectó una importante necesidad de 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. En este sentido se resalta la importancia de reforzar la red interinstitucional de derivación de los vendedores informales a alternativas externas al IPES. Acción que ya se ha puesto en marcha a través de una primera fase de análisis de las dificultades en el establecimiento de un modelo de atención integral de protección social para los trabajadores de la economía informal en Bogotá, realizada con la Unión Europea por medio de la asistencia de los expertos de SociEUx.

En este sentido, y a medida que los profesionales del IPES han ido conociendo mejor las opciones que las soluciones de OrientaPro ponen a su disposición, se ha detectado la posibilidad de generar sinergias y posibles vías de comunicación con el ánimo de mejorar la coordinación interinstitucional entre las diferentes entidades implicadas.

En este marco se destacan las ventajas que la instalación interinstitucional de la nueva plataforma para el IPES podría tener tanto para definir la trazabilidad de la persona en su trayectoria de derivaciones entre las varias instituciones como para garantizar una atención eficiente de la persona a partir de la propuesta de soluciones integrales totalmente adaptadas a sus necesidades. Y todo ello gracias a que la ficha individual que se genera representaría una especie de historial médico único donde se recogerían los detalles de la atención recibida a su paso por los diferentes servicios que la Alcaldía brinda a su población.

Relacionado a la oferta de servicios para la población, otro tema candente que fue apareciendo repetidamente es la necesidad de crear y adaptar unos nuevos planes de capacitación que atiendan a las exigencias reales del contexto socioeconómico, balanceándose entre los intereses y necesidades de la ciudadanía y los requerimientos de las circunstancias económicas y empresariales de la ciudad.

Los estudios realizados para el diagnóstico de la ciudad de Bogotá afirman que 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 se 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.

A este propósito, durante las mesas de trabajo, surgieron propuestas que se pueden organizar alrededor de cuatro principales soluciones.

Primero, gracias a la instalación de una plataforma de perfilación y seguimiento de las características recomendadas, el IPES tendrá la posibilidad de recoger nueva información y de reorganizar toda aquella que ya se recoge en el HEMI con el objetivo de generar datos estadísticos e indicadores que permitan un análisis funcional de la población atendida por un lado, y, por otro, de las tendencias de las ofertas formativas y del mercado de trabajo. Este cuadro de control Big Data, sobre todo si se integra en una perspectiva de uso interinstitucional, representa una herramienta fundamental para el análisis y la elaboración de las políticas públicas diseñadas para atender a la problemática de la informalidad en la ciudad de Bogotá.

Así mismo, otro factor que contribuye al desajuste entre las necesidades del contexto socioeconómico y las políticas diseñadas para atenderlas, está asociado al tema de escasa interacción entre el sector empresarial y las entidades de formación. Para ello surgió la interesante propuesta de organizar jornadas en puntos neurálgicos de cada localidad ciudadana (que podrían ser las Plazas de Mercado) donde se realicen actividades de “networking” que involucren tanto a los usuarios y profesionales del IPES, como las agencias de trabajo, las empresas del territorio y las entidades de formación.

En esta misma línea y relacionado con la necesidad de actualización de las ofertas del IPES al marco socioeconómico de intervención, se destacan los aspectos innovadores y tecnológicos que caracterizan el mundo actual. Los profesionales del IPES han expresado una urgencia en la introducción de soluciones tecnológicas para la comercialización y promoción de los bienes vendidos o producidos por los usuarios que eligen la ruta de Emprendimiento. Con ese objetivo se manifestó gran interés y motivación dentro del IPES para disponer de una plataforma de e-Commerce que pueda, inicialmente, proporcionar un servicio de exhibición (vitrina de productos) y más adelante incluir todas las funcionalidades de venta y distribución.

Por último, relacionado con el tema de la formación surgió una cuarta solución que tiene que ver con la introducción de la perspectiva competencial como piedra angular del contenido metodológico que se recomienda incluir en la nueva plataforma. La innovadora metodología de orientación por competencias que OrientaPro propone se basa en un diagnóstico que, más allá de permitir una orientación adaptada, se fundamenta en la detección de necesidades formativas relacionadas a la mejora de las competencias transversales. El desarrollo de dichas competencias es clave para impulsar el proceso de empoderamiento y autogestión del proyecto profesional de los usuarios que el IPES atiende y es por ello que sería interesante que el Instituto integre la gestión de una oferta formativa claramente dirigida a favorecer la mejora de sus competencias transversales.

En conclusión, no solo se hace necesaria la instalación de una plataforma de perfilación y orientación profesional que favorezca al IPES la consecución de sus objetivos misionales, sino que se hace necesario que la misma se construya, metodológica y tecnológicamente hablando, atendiendo a las necesidades futuras de ampliación de sus funcionalidades y a la más que probable extensión a otras Instituciones Públicas de Atención a la Ciudadanía de Bogotá como medio para garantizar una mejor atención de las personas a partir de la propuesta de soluciones integrales cada vez más adaptadas a sus necesidades.

Anexo 1

Actividades desarrolladas

La metodología aplicada a la acción de asistencia técnica se ha traducido en el desarrollo de las siguientes actividades, llevadas a cabo con los siguientes objetivos:

- **Mesas de trabajo metodológico con los técnicos de las tres Subdirecciones misionales**

- Conocer en el detalle cada una de las tres Subdirecciones misionales

Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (SESEC)

Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad (SGRSI)

Subdirección de Formación y Empleabilidad (SFE)

- Miembros del equipo designados para el proyecto
- Objetivo institucional
- Servicios ofrecidos
- Estructura de funcionamiento efectivo e ideal
- Hacer una primera recogida de necesidades basada en una primera presentación de las soluciones OrientaPro
- Dibujar conjuntamente una primera estructura metodológica de la nueva plataforma para el IPES
- Revisar las herramientas de recogida de datos y diagnóstico competencial actualmente utilizadas por los profesionales del IPES
- Cruzar las informaciones sobre el funcionamiento actual de cada una de las Subdirecciones y de su ruta de atención a las personas:
 - Quién se atiende
 - Dónde
 - Cómo (formularios, entrevistas, etc.)
 - Durante cuánto tiempo
 - Con qué objetivo
- Detectar duplicidades y déficits de tareas y responsabilidades dentro del IPES
- Definir detalladamente la ruta ideal de atención a las personas desde una mirada transversal e integral
- Definir las funcionalidades de la nueva plataforma para el IPES

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

- Conocer las características de la plataforma HEMI a nivel general, así como establecer su funcionalidad una vez integrada la nueva plataforma para el IPES:
 - Determinar si HEMI es una plataforma web front o back

- Analizar la naturaleza de los datos de la plataforma del HEMI
 - Conocer la tecnología del sistema de BBDD de la plataforma (SQL Server)
 - Conocer las características de las soluciones tecnológicas que OrientaPro podría ofrecer en relación a las necesidades detectadas
 - Determinar la itinerancia de datos entre ambas plataformas y el planteamiento de posibles soluciones para hacer frente al creciente volumen de datos
 - Determinar la disposición del equipo de Sistemas para modificar el código de programación del HEMI para adaptar algunas configuraciones esenciales para la implementación de una nueva plataforma
 - Determinar la necesidad de desarrollar un sistema SSO para la efectiva conectividad entre plataformas
 - Determinar roles necesarios para la nueva plataforma para el IPES
 - Definir el proceso metodológico desde una perspectiva tecnológica, indicando posibles funcionalidades de la plataforma tales como formularios, cuadros de control, etc.
 - Analizar el diseño del HEMI y los posibles cambios que pudieran sucederse debido al proyecto de rediseño que se está desarrollando
 - Identificar los datos que pudieran influir en los procesos de segmentación
- **Trabajo interno de los consultores de OrientaPro**
 - Poner en común la información recogida por parte del equipo metodológico y por parte del experto informático
 - Analizar de forma exhaustiva toda la información y documentación recogida
 - Definir una primera propuesta metodológica que sirva como base del trabajo a realizar conjuntamente con los equipos técnicos del IPES
 - Definir un plan de acción para llevar a cabo la acción de asistencia técnica de la semana
 - Organizar el material didáctico para llevar a cabo la acción de asistencia técnica de la semana
 - Valorar las mejores soluciones posibles para dar respuesta a las necesidades y objetivos de los servicios del IPES
 - Definir una primera propuesta de soluciones basadas en la metodología OrientaPro para favorecer una toma de decisiones conjunta con los equipos del IPES
 - Establecer las bases de lo que debería ser la futura plataforma para el IPES
- **Trabajo en equipo por Subdirección**
 - Detallar las matrices que definan el perfil competencial ideal para cada alternativa ofrecida por el IPES
 - Revisar los recursos actualmente utilizados, analizar y redefinir qué tipo de información hay que recoger durante el proceso, cuándo y cómo
 - Preparar una presentación de la actual ruta de atención a las personas

- **Visitas a las instalaciones gestionadas por el IPES**

Plazas de mercado (Siete de Agosto, Quirigua, Perseverancia)

Centro Comercial Vera Cruz, donde se llevan a cabo las acciones de formación y orientación profesional

- Conocer los espacios gestionados por el IPES
- Averiguar las funcionalidades de estos espacios en relación a los objetivos de la asistencia técnica
- Conocer a las personas que gestionan los servicios del IPES durante la realización de sus tareas

- **Visitas institucionales**

Presentación de apertura con la asistencia de más de 50 profesionales de diferentes Instituciones Públicas de Bogotá

Visita a la embajada de España

- presentar públicamente el proyecto
- hacer difusión dentro de las instituciones implicadas
- llevar el proyecto a una dimensión más amplia y despertar interés para su integración en otros contextos y entidades relacionadas a la consecución de los objetivos del IPES

En el cronograma que sigue se describe en detalle cómo se han alcanzado estos objetivos durante las semanas de trabajo conjunto entre los profesionales del IPES y de OrientaPro. Para ello, se listan las acciones realizadas diariamente, las reflexiones surgidas y el material audiovisual que han resultado más relevantes para la redacción del informe final de asistencia técnica.

Asistentes a las sesiones	
OP	IPES
Equipo metodológico - Rafael Porcel - Irene Bachetti	Equipos metodológicos - SESEC: Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización - SGRSI: Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad - SFE: Subdirección de Formación y Empleabilidad - SJC: Subdirección Jurídica y de Contratación
Experto informático - Marc Cullèll	Equipo informático: - SDAE: Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico

Lunes 15 de enero de 2018	
Bienvenida y apertura de la transferencia de conocimiento (acto protocolario)	<p>Metodología: Presentación de Apertura Lugar: Archivo Distrital Asistentes: Todos los equipos de IPES y OP Dirección general del IPES</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida • Presentación de participantes • Discusión de expectativas • Revisión del plan de trabajo OrientaPro-IPES 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de la ceremonia de apertura
Descubriendo el IPES	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: Archivo Distrital Asistentes: Todos los equipos de IPES y OP Dirección general del IPES</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del IPES, sus servicios y línea de intervención (Directora General) • Presentación de la metodología actual para la Identificación, Caracterización y Diagnóstico (SGRSI y SDAE) • Presentación de la plataforma HEMI-RIVI (SDAE) • Descripción del tipo de población atendida mayoritariamente por el IPES (SDAE y SGRSI) • Puerta de entrada de la población atendida (SDAE y SGRSI) 	<p>Reflexiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico • Las principales preocupaciones del IPES se relacionan a la oferta de una alternativa a las prácticas de economía informal, a la vinculación de las personas a un empleo y al fortalecimiento de las capacidades emprendedoras de los vendedores informales en el marco de la legalidad • La plataforma HEMI-RIVI representa una base de datos muy potente y las soluciones que OrientaPro puede ofrecer resultan compatibles con sus funcionalidades

Martes 16 de enero de 2018	
Descubriendo la Subdirección de Formación y Empleabilidad (SFE)	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Todos los equipos de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los servicios, objetivos y retos de la Subdirección de Formación y Empleabilidad del IPES • Descripción de la línea de intervención y de los métodos de perfilación de las personas atendidas por el servicio • Análisis del material técnico y metodológico utilizado hasta el momento. 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Subdirección de Formación y Empleabilidad • Las principales preocupaciones de SFE se relacionan a la reducida disponibilidad de tiempo de los vendedores informales para beneficiarse de sus servicios, a la dificultad de una duradera vinculación laboral y a la necesidad de introducir en la plataforma ofertas tanto formativas como de empleo

<ul style="list-style-type: none"> • Detección de los servicios mejor y peor valorados por la ciudadanía y por los mismos profesionales del IPES • Detección de las principales necesidades de los profesionales • Recogida de aquellos recursos técnicos y metodológicos ya existentes que el equipo de Formación y Empleabilidad valora imprescindibles para introducir en la nueva plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios de formación proporcionados son transversales a toda el IPES, ya que las otras subdirecciones derivan sus usuarios a los planes de capacitación gestionados por SFE • La actualización de los planes de capacitación pasa por la recogida de los intereses formativo de la población y por la adaptación al tejido económico y empresarial • Las dificultades en la captación de personas usuarias han llevado a crear un equipo de captación
<p>Descubriendo las soluciones de OrientaPro</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Todos los equipos de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del modelo metodológico que enmarca las soluciones de OrientaPro • Presentación de las soluciones ya desarrolladas por OrientaPro para entornos similares • Análisis crítico de las soluciones presentadas y valoración de su posible utilización en el IPES • Detección de puntos fuertes y dificultades en previsión de la implementación prevista • Definición teórica, a grandes rasgos, de las principales soluciones que constituirán la futura plataforma para el IPES 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los profesionales del IPES de las diferentes subdirecciones no suelen tener oportunidades de confrontación así que es importante que las mesas de trabajo de la primera semana representen un espacio de debate para hacer una primera recogida y detección conjunta de necesidades • Con la información recogida es posible realizar un dibujo de la estructura metodológica y tecnológica del funcionamiento del IPES (foto 1) • Ya empieza a manifestarse la preocupación relativa a la atención integral de derivación a alternativas externas al IPES

<p>Miércoles 17 de enero de 2018</p>	
<p>Descubriendo la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad (SGRSI)</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP</p>
<p>Acciones :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los servicios, objetivos y retos de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad del IPES • Descripción de la línea de intervención y de los métodos de perfilación de las personas atendidas por el servicio • Análisis del material técnico y metodológico utilizado hasta el momento 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Subdirección de Gestión, Redes Sociales e Informalidad • SGRSI es la subdirección que más trabaja en temas relacionados a la gestión jurídica y al cumplimiento contractual de las vinculaciones • También es la subdirección que se hace responsable de las fases de identificación y caracterización del vendedor informal en calle

<ul style="list-style-type: none"> • Detección de los servicios mejor y peor valorados por la ciudadanía y por los mismos profesionales del IPES • Detección de las principales necesidades de los profesionales • Recogida de aquellos recursos técnicos y metodológicos ya existentes que el equipo de SGRSI valora imprescindibles para introducir en la nueva plataforma 	<ul style="list-style-type: none"> • El Índice de Vulnerabilidad es criterio prioritario para la asignación de las alternativas comerciales • Las alternativas gestionadas por SGRSI presentan una condición de transitoriedad que hay que reflejar en la plataforma • Es la subdirección responsable de la captación de usuarios en calle, por lo que se detecta una duplicidad en la captación con la subdirección de SFE
<p>Definiendo las soluciones OrientaPro para el IPES</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP</p>
<p>Acciones :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del modelo OrientaPro de diagnóstico competencial • Debate sobre como incluir en la plataforma para el IPES la perspectiva de perfilación competencial • Definición práctica, a grandes rasgos, de las principales soluciones que constituirán la futura plataforma para el IPES 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habría que realizar una mejor redistribución de responsabilidades entre las subdirecciones para favorecer una mejor coordinación y mejorar la eficiencia de los servicios del IPES • Sería interesante poder digitalizar la recogida de datos en la calle • Es necesario definir los perfiles ideales para cada una de las alternativas ofrecidas por el IPES • Ya a estas alturas es posible definir una primera propuesta de estructura metodológica y tecnológica de la nueva plataforma para el IPES (foto 2)
<p>Descubriendo el HEMI</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipo tecnológico de IPES y OP</p>
<p>Acciones :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la plataforma HEMI y de sus características • Presentación de las soluciones tecnológicas de OP • Identificación de HEMI como una plataforma web de recogida de datos a nivel interno (back) • Identificación de la tecnología del sistema de BBDD de HEMI (SQL) • Muestra de los principales módulos y sus funcionalidades de la solución tecnológica de OP, a saber: <ul style="list-style-type: none"> - Módulo formularios - Módulo sites - Módulo páginas - Módulo procesos - Módulo personas 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para ello se utilizaron ambas plataformas, tanto a nivel back como front • Así mismo, se observó que la tecnología de BBDD no era la misma, aunque sí se establecieron posibles soluciones para facilitar la implementación • Se detectó la voluntad de modificar el estilo gráfico de la plataforma HEMI, hecho fundamental para el posterior diseño de la nueva plataforma para el IPES, el cual debería ser igual al de HEMI

<ul style="list-style-type: none"> - Módulo orientación - Módulo prospección - Módulo actividades - Módulo comunicaciones - Módulo informes - Módulo seguimiento - Módulo evaluación 	
---	--

Jueves 18 de enero de 2018	
<p>Descubriendo la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (SESEC)</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de los servicios, objetivos y retos de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización del IPES • Descripción de la línea de intervención y de los métodos de perfilación de las personas atendidas por el servicio • Análisis del material técnico y metodológico utilizado hasta el momento • Detección de los servicios mejor y peor valorados por la ciudadanía y por los mismos profesionales del IPES • Detección de las principales necesidades de los profesionales • Recogida de aquellos recursos técnicos y metodológicos ya existentes que el equipo de SESEC valora imprescindibles para introducir en la nueva plataforma 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización • SESEC suele adquirir las pruebas psicosociales a través de la compra a entidades externas • También dispone de material metodológico propio que puede ser una buena base para el diagnóstico competencial • Se prefieren las entrevistas individuales a los procesos grupales • La alternativa de Plazas de Mercado necesita ser reglamentada como excepción dentro de las alternativas • La alternativa de Emprendimiento social Antojitos para todos también tiene peculiaridades que la diferencian de las alternativas comerciales gestionas por SGRSI • Como en los dos casos anteriores, SESEC tiene su propio equipo de captación de personas usuarias en calle, lo que refuerza la necesidad detectada el día anterior de incrementar la coordinación y redistribución de responsabilidades entre subdirecciones
<p>Empezando a diseñar la nueva plataforma para el IPES</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las dificultades para diseñar una plataforma que responda integralmente a las necesidades del IPES 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se presentan dificultades para incluir en la plataforma los varios aspectos legales y de priorización

<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los formularios de recogida de datos (201 y 203) • Consecución de la definición detallada de la ruta de atención a las personas • Balance de los resultados obtenidos durante la primera semana de trabajo • Definición conjunta de las variables que definen el perfil ideal requerido por cada una de las alternativas que ofrecen las tres subdirecciones • Entrega de tareas a realizar para la semana siguiente 	<ul style="list-style-type: none"> • La población atendida tiene características que dificultan la atención (falta de tiempo, escasa alfabetización, condiciones familiares y sanitarias desfavorables) • La imagen visual del funcionamiento transversal del IPES ayuda a detectar duplicidades y déficits de tareas e información • Ya se puede ir definiendo con más detalle la estructura metodológica y tecnológica de la nueva plataforma para el IPES (foto 3) • Es importante que como tarea para la semana siguiente los profesionales rellenen la matriz que define el perfil ideal de cada alternativa para, a partir de las mismas, poder construir las arañas que favorezcan la implementación del modelo OrientaPro de contraste competencial (foto 4)
<p>Definiendo el Workflow</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipo tecnológico de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación por parte del técnico de OP del conjunto de procesos que el equipo metodológico planteaba establecer • Presentación de las posibles soluciones para el correcto funcionamiento a nivel de estructura de datos • Análisis de los aspectos relativos a la conectividad entre HEMI y la nueva plataforma a nivel de itinerancia de datos y funcionalidades • Análisis funcional de la estructura e itinerancia de datos • Establecimiento de la lógica de puntos de control para la realización de las llamadas Webservices • Reflexión sobre los pasos a realizar para la efectiva itinerancia de datos: botones a crear, posibles eventos que activaran las llamadas, etc. • Identificación de los roles necesarios para la realización del workflow 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se determinó que el HEMI actuaría como la BBDD general de todo el proceso, ofreciendo un sistema seguro que permitiese a los técnicos del IPES realizar informes y extraer los datasets • Los técnicos del IPES pueden modificar el código de programación de la plataforma HEMI para incluir campos nuevos que, en caso de recogerse durante el proceso de orientación, deberían almacenar en la plataforma. • Así mismo, también pueden crear botones que actuarían como accionadores para activar las llamadas Webservices
<p>Definiendo la conectividad entre HEMI y la nueva plataforma</p>	<p>Metodología: Mesa de trabajo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipo tecnológico de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflexión sobre la necesidad de crear un sistema SSO para los usuarios del IPES 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se determina la no necesidad de implementar un sistema SSO, pues se

<ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento de posibles soluciones para conectar el HEMI y la nueva plataforma y la gran itinerancia de datos • Definición de los puntos de control que activarían las llamadas <i>Webservices</i> durante la realización del proceso de orientación • Definición de las variables de entrada y salida • Análisis del tipo de redes y permisos que requieren los usuarios para la realización del proceso de orientación • Análisis de la conexión entre la plataforma a desarrollar y la plataforma END: tipo de flujo de datos (unidireccional o bidireccional) y modelo de jerarquía master-slave de los datos a compartir • Análisis de la compatibilidad de BBDD • Identificación de los requerimientos del sistema operativo y de conectividad • Definición de los requerimientos de configuración del servidor (RAM, CPU, HD, caché) para los entornos de desarrollo, pre-producción y producción 	<p>definió la plataforma HEMI como el registro oficial de los procesos del IPES (BBDD), mientras que la nueva plataforma actuaría como herramienta de seguimiento y control de las distintas ofertas de servicio del IPES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios accederían por separado a cada una de las plataformas en función de la necesidad • Se concreta que los puntos de control actuarían como formularios con accionadores concretos, aunque no se pudo especificar con mayor detalle al no haberse definido aún, a nivel metodológico, el <i>Workflow</i> a realizar. • Se establece que los datos enviados desde la nueva plataforma tendrían predominancia sobre aquellos existentes en el HEMI. De esta forma se puede controlar el estatus de los usuarios de una forma más fiable • Paralelamente, la información enviada del HEMI a la nueva plataforma tendría predominancia en lo que a los datos básicos se refiere • Finalmente, se determina que la nueva plataforma se instalaría en su servidor, pues sería una plataforma propia del IPES
---	---

<p>Viernes 19 de enero de 2018</p>	
<p>Reflexionando sobre la semana de asistencia técnica</p>	<p>Metodología: Reunión interna Lugar: Hotel Rosales Plaza Asistentes: Todo el equipo de OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puesta en común de la información recogida por parte del equipo metodológico y por parte del experto informático • Análisis exhaustivo de toda la información y documentación recogida • Lluvia de ideas de posibles soluciones metodológicas y tecnológicas conjuntas • Definición de una primera propuesta metodológica y tecnológica que sirva como base del trabajo a realizar conjuntamente con los equipos técnicos del IPES 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se valoran muy positivamente las tareas realizadas durante los primeros días de trabajo así como las conclusiones obtenidas • Las necesidades metodológicas y las funcionalidades tecnológicas se encuentran alineadas • A nivel metodológico, lo más importante resulta hacer inventario de las duplicidades y necesidades detectadas; a nivel tecnológico, analizar los medios para hacer viable la conexión entre HEMI y OP • Ya es posible incorporar dichos requisitos a una primera propuesta metodológica y tecnológica

Sabado 20 de enero de 2018	
Descubriendo las Plazas de Mercado	<p>Metodología: Visita a instalaciones Lugar: Varias Plazas de Mercado</p> <p>Asistentes: Equipo metodológico de OP Profesionales de SESEC y Plazas de Mercado</p>
<p>Acciones:</p> <p>Visita a</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaza Distrital de Mercado Siete de Agosto (Localidad de Barrios Unidos) • Plaza Distrital de Mercado Quirigua (Localidad de Engativa) • Plaza Distrital de Mercado la Perseverancia (Localidad de Santa Fe) • Plaza Distrital de Mercado la Concordia (Localidad de La Candelaria) – en restructuración 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La renovación y dinamización de las Plazas de Mercado representan uno de los principales retos del IPES y al mismo tiempo un valioso recurso para el desarrollo de toda la ciudad • Es importante conservar la diversidad y peculiaridad de cada una de las diferentes plazas • Se detecta la necesidad de incorporar nuevos canales de venta y o servicios al cliente como podría ser la venta online a través de una página web o una App (Plataforma de e-commerce) • Cada plaza de mercado se entiende no sólo como un espacio de venta de productos, sino como un espacio de dinamización del barrio donde se ubica; por ello se reservan espacios para el desarrollo de proyectos educativos y culturales para el conjunto de la población • Se detecta una necesidad de conocer estrategias para dignificar las plazas de mercado como un espacio de compra singular que pueda competir con las grandes superficies • La próxima reapertura de la Plaza de la Concordia representa una muy buena ocasión para sistematizar los nuevos procesos de perfilación, capacitación y seguimiento dentro del universo de las plazas de mercado y al mismo tiempo poder plantear la inclusión de las funcionalidades relacionadas a sus necesidades particulares

Lunes 22 de enero de 2018	
Preparando la semana de asistencia técnica	<p>Metodología: Reunión interna Lugar: Hotel Rosales Plaza Asistentes: Equipo metodológico de OP</p>
Acciones:	Reflexiones y recursos audiovisuales:

<ul style="list-style-type: none"> Definición de un plan de acción para llevar a cabo la acción de asistencia técnica de la semana Definición de las tareas a desarrollar por cada una de las subdirecciones para la construcción del contenido metodológico que constituirá la nueva plataforma para el IPES Organización del material didáctico para llevar a cabo la acción de asistencia técnica de la semana Subida a la plataforma de material propio del IPES para demostrar prácticamente la adaptabilidad de la solución Valoración de las mejores soluciones posibles para dar respuesta a las necesidades y objetivos de los servicios del IPES 	<ul style="list-style-type: none"> El material didáctico tiene que ser fácilmente adaptable a las necesidades que puedan ir surgiendo a lo largo de la semana Es importante que en la planificación de actividades se tenga en cuenta la posibilidad de tener que resolver resistencias y desacuerdos Resulta interesante enseñar concretamente el concepto de adaptabilidad y demostrar la inmediatez de algunas adaptaciones El modelo de orientación por competencias será el centro de las sesiones de trabajo de la semana
---	---

Martes 23 de enero de 2018	
Visita a la embajada de España	<p>Metodología: Visita institucional Lugar: Embajada de España Asistentes: Equipo metodológico de OP Dirección General del IPES</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación del proyecto de definición de la nueva plataforma por el IPES por parte de la Directora del IPES Presentación de OrientaPro por parte de su Director de proyecto 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vídeo entrevista al Embajador y a la Directora del IPES Tanto el Embajador como su equipo (ICEX y AECID) valoran muy positivamente el proyecto y se muestran muy colaboradores para el desarrollo de las siguientes fases del mismo. Se abren posibilidades de ampliar la colaboración directa de OP con la AECID en otros posibles proyectos.
Descubriendo las instalaciones del IPES	<p>Metodología: Visita a instalaciones Lugar: Centro Comercial de Vera Cruz Asistentes: Equipo metodológico de OP Profesionales de SFE</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Visita al Centro Comercial Vera Cruz donde se llevan a cabo los talleres de orientación 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se destaca la total idoneidad del espacio para llevar a cabo actividades a realizar con la nueva plataforma Información adicional sobre la instalación http://bogota.gov.co/article/temas-de-

	ciudad/desarrollo-economico/atencion-vendedoresaqui-pueden-empezar-a-formalizarse
Definiendo la nueva plataforma para el IPES	Metodología: Mesa de trabajo y Trabajo en equipo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP
Acciones: <ul style="list-style-type: none"> Definición y diseño de la propuesta metodológica y de contenido definida conjuntamente por los equipos de IPES y OP hasta el momento Análisis crítico sobre los aspectos más relevantes de la propuesta Integración de mayores detalles dentro de la misma Revisión por equipos de las matrices que definen los perfiles ideales para cada alternativa 	Reflexiones y recursos audiovisuales: <ul style="list-style-type: none"> La propuesta definida conjuntamente durante la primera semana de trabajo se estructura en tres fases (foto 5) Hay que integrar información detallada relacionada a cada fase La fase 2 de Perfilación competencial es la fase más compleja de construir porque corresponde a la integración de la innovadora metodología por competencias A cada alternativa debe corresponder la definición de un perfil ideal y por lo tanto la construcción de una araña El trabajo de construcción de las matrices resulta laborioso y necesita más dedicación de lo previsto

Miércoles 24 de enero de 2018	
Diseñando la matriz consolidada de perfil ideal de cada alternativa	Metodología: Mesa de trabajo y Trabajo en equipo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP
Acciones: <ul style="list-style-type: none"> Revisión grupal de las matrices de definición de los perfiles ideales de cada una de las subdirecciones Debate por equipo sobre las variables a incluir o excluir en la matriz consolidada Presentación de las propuestas de modificación y mejora pensadas por cada equipo de trabajo 	Reflexiones y recursos audiovisuales: <ul style="list-style-type: none"> Se detecta claramente que una de las variables tendría que ser el perfil competencial de la persona Por eso hay que definir las competencias transversales a trabajar y diagnosticar por cada subdirección y por cada alternativa ofrecida por el IPES Hay que profundizar en el trabajo de diagnóstico competencial
Diseñando la matriz consolidada de perfil ideal de cada alternativa	Metodología: Mesa de trabajo y Trabajo en equipo Lugar: sede del IPES Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP
Acciones: <ul style="list-style-type: none"> Presentación de las propuestas de modificación y mejora pensadas por cada equipo de trabajo 	Reflexiones y recursos audiovisuales: <ul style="list-style-type: none"> Lo ideal sería seleccionar 5/6 variables comunes a todas las subdirecciones

<ul style="list-style-type: none"> Trabajo de consolidación de las matrices por equipos transversales a las tres subdirecciones 	<ul style="list-style-type: none"> Hay que decidir si descartar las variables cuyo incumplimiento resulta excluyente respecto a la posibilidad de participar en una alternativa
--	--

Jueves 25 de enero de 2018	
Definiendo la nueva plataforma para el IPES	<p>Metodología: Mesa de trabajo y Trabajo en equipo Lugar: Sala Reuniones Hotel Rosales Plaza Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP</p>
<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño y revisión de la matriz consolidada Trabajo en equipos para la definición de las fases propias de cada ruta Reanudación al análisis y revisión de formularios y momentos de recogida de datos de la persona 	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> El trabajo sobre la matriz resulta útil para definir la ruta ideal de la persona dentro del IPES Esto es importante para entender qué tipo de información hay que recoger durante el proceso, cuándo y cómo Se requiere, por tanto, que cada una de las subdirecciones defina los formularios de recogida de información del tránsito de la persona por cada una de las acciones que contempla la ruta elegida Es fundamental incluir en los formularios de recogida de datos todas aquellas preguntas que proporcionan la información que definirá el perfil contrastable de la persona Todo este trabajo debe garantizar una definición clara y transparente en la nueva plataforma de la trazabilidad de las personas a su paso por las alternativas que las acojan Esta trazabilidad garantiza la unificación de toda la información en un único lugar, es decir la ficha individual de la persona La generación de una ficha individual resultará en una mejora notable de las atenciones que la persona recibe por parte del IPES y evitará que un cambio del profesional referente conlleve empezar desde cero en la atención como sucede en la actualidad En un contexto de derivación interinstitucional, esta ficha representaría una especie de historial médico único que favorecería una atención más integral y eficiente a aquellas personas que, por su situación personal, necesiten transitar a través de los diferentes

	servicios que la Alcaldía brinda a su población.
Definiendo la nueva plataforma para el IPES	Metodología: Mesa de trabajo Lugar: Sala Reuniones Hotel Rosales Plaza Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP
Acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Debate sobre las funcionalidades a incluir en la nueva plataforma respecto a las diferentes fases de cada ruta • Propuestas de mejora de los servicios ofrecidos en cada ruta • Análisis crítico sobre los aspectos más relevantes de la propuesta de la plataforma definida hasta el momento • 	Reflexiones y recursos audiovisuales: <ul style="list-style-type: none"> • En cuanto a capacitación, sería interesante proporcionar una formación relativa a la mejora de las competencias transversales • Sería interesante poder realizar entrevistas grupales para optimizar el tiempo y crear dinámicas relacionales • En caso de emprendedores productores sería interesante incluir en la plataforma un registro fotográfico y de evaluación del producto

Viernes 26 de enero de 2018	
Definiendo la nueva plataforma para el IPES	Metodología: Mesa de trabajo Lugar: Sala Reuniones The Artisan D.C. Hotel Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP
Acciones: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación detallada de las fases por las cuales pasan las personas dentro de cada alternativa ofrecida por SFE • Presentación detallada de las fases por las cuales pasan las personas dentro de cada alternativa ofrecida por SESEC • Presentación detallada de las fases por las cuales pasan las personas dentro de cada alternativa ofrecida por SGRSI • Sistematización de las tres presentaciones en el dibujo de la ruta completa de funcionamiento ideal del IPES • Definición y revisión del contenido a subir a la plataforma en cada fase de las rutas 	Reflexiones y recursos audiovisuales: <ul style="list-style-type: none"> • Sería interesante crear usuarios de acceso a la plataforma para los profesionales de los servicios que el IPES externaliza para que puedan introducir evaluaciones, certificados y otra información relevante respecto a la trazabilidad de la persona • La integración de las informaciones proporcionadas por las tres subdirecciones, en particular en esta sesión de trabajo (fotos de 6 a 11) y en general durante todo el proceso, da como resultado el dibujo de la ruta completa de funcionamiento ideal del IPES (foto 12)
Definiendo la nueva plataforma para el IPES	Metodología: Mesa de trabajo Lugar: Sala Reuniones The Artisan D.C. Hotel Asistentes: Equipos metodológicos de IPES y OP

<p>Acciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Profundización en el trabajo de diagnóstico competencial• Explicación y entrega de recursos metodológicos para trabajar en la detección de conductas observables para la evaluación competencial• Resolución de dudas pendientes relativas al entero proceso• Redacción del acta de compromisos• Cierre de las sesiones de trabajo y agradecimientos	<p>Reflexiones y recursos audiovisuales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hay que transmitir la lógica de funcionamiento del diagnóstico competencial a través de ejemplos prácticos y enseñando como se realiza en otros contextos• Queda pendiente de definir: qué competencias transversales incluir en la perfilación, cuáles son las evidencias observables en el contexto de atención del IPES, en qué momentos del proceso resultan observables• SGRSI propone la realización de grupos focales para verificar el funcionamiento del diagnóstico competencial y se compromete a diseñar la metodología y llevarlos a cabo• Todos los profesionales del IPES que han participado en la acción de asistencia técnica se comprometen a reunirse semanalmente para llevar a cabo todas las acciones que resultan pendientes de realizar para cumplir con los objetivos
--	--

Anexo 2

Análisis de procesos y propuesta de soluciones en la nueva plataforma

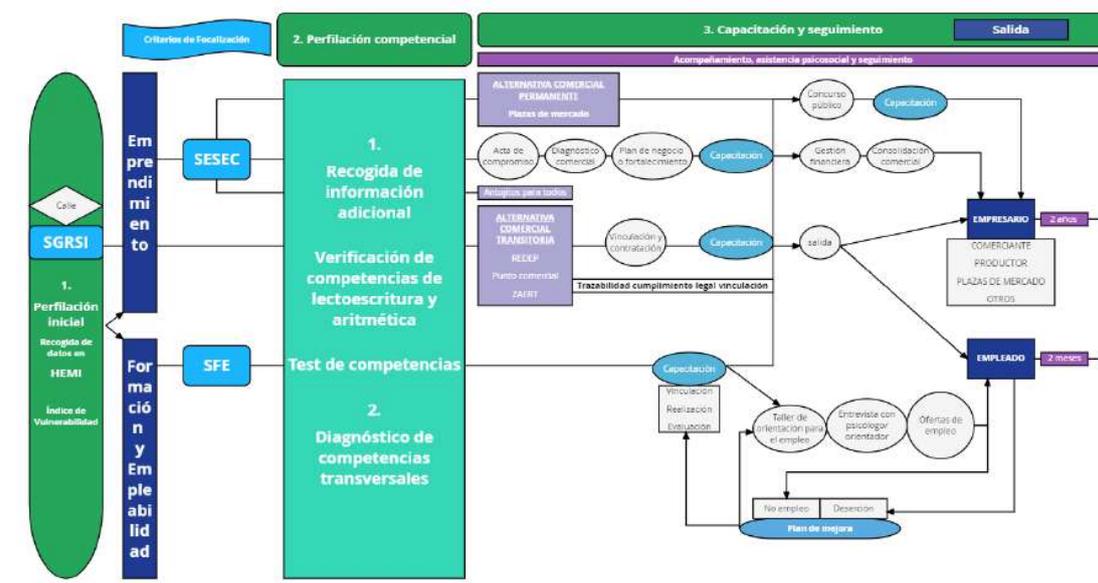
La definición de las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que se proponen para la instalación de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad se basa en la respuesta a todas aquellas necesidades, transversales, específicas y tecnológicas, que se han ido detectando a lo largo de la acción de asistencia técnica.

La redacción del presente documento resulta de la integración de:

- la descripción del funcionamiento del IPES en el momento de la acción de asistencia técnica
- la propuesta de una nueva estructura de organización, como respuesta básica a la necesidad de definir la estructura metodológica y tecnológica de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad
- la descripción de los momentos de detección de las necesidades del IPES
- la propuesta de posibles respuestas a estas necesidades en el marco del diseño de la nueva plataforma y en relación a cada nueva fase propuesta

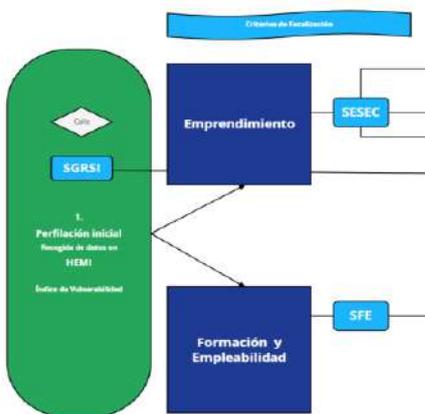
Y se organiza en dos apartados: uno relativo a la definición de la plataforma a nivel metodológico, y otro que trata el tema tecnológico.

1. Aspectos metodológicos



Fase 1 - PERFILACIÓN INICIAL

Es la fase en que, a través del HEMI, el IPES recoge la información básica de la persona y la orienta hacia la ruta de Emprendimiento o Formación y Empleabilidad para que se verifique el cumplimiento de los criterios de focalización para poder participar de los servicios del Instituto.



Por eso, el objetivo relacionado con esta fase ha sido el de definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para favorecer una primera perfilación de la población, ayudar a los profesionales a derivarla hacia la ruta de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad y facilitar información sobre la verificación de los criterios de focalización.

El HEMI

El HEMI es la Herramienta Misional que el IPES utiliza a día de hoy para el almacenamiento, la gestión y el análisis de todos los datos. Por tanto, la base de la creación de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad tiene que ser su **conectividad con el HEMI**, siendo este el lugar donde se recogen todas las informaciones sobre las personas usuarias de los servicios del IPES necesarias para definir su perfil inicial.

La necesidad de crear un sistema de trazabilidad durante toda la permanencia de las personas dentro de los servicios del IPES, hace aquí conveniente la generación de una ficha individual para cada usuario que se pueda ir alimentando con informaciones adicionales durante la totalidad del proceso de inserción profesional, a modo de un **Historial médico único**.

Línea de intervención del IPES

El proceso de inserción profesional que el IPES plantea se fundamenta en una línea de intervención que propone dos rutas distintas: la ruta de Emprendimiento y la ruta de Formación y Empleabilidad.

En el marco de la primera el IPES tiene el objetivo que las personas lleguen a iniciar, mantener y desarrollar algún tipo de emprendimiento propio (tiendas, mercados, producción, etc.) y para ello predispone dos de sus subdirecciones misionales. La Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad (a partir de ahora SGRSI) se encarga de la generación y gestión de alternativas comerciales que tienen como propósito ayudar a los vendedores informales en su transición hacia la formalidad en un período máximo de dos años. Por otro lado, la Subdirección de Emprendimiento, Servicios Empresariales y Comercialización (a partir de ahora SESEC) se encarga de los servicios de soporte al emprendimiento relacionados con la creación o fortalecimiento de negocios, a la gestión financiera y a la consolidación comercial, además de gestionar un servicio de emprendimiento social que beneficia a personas mayores y/o en

condición de discapacidad y de abarcar el universo de las Plazas de Mercado (para cuya profundización se remite al Anexo 3).

En cambio, la Subdirección de Formación y Empleabilidad (a partir de ahora SFE) tiene el objetivo de acompañar a la persona en su proceso de acceso al empleo por cuenta ajena y por ello predispone servicios de orientación profesional de preparación al mercado de trabajo, además de hacerse cargo de la gestión global de las acciones de capacitación que se ofrecen a todas las personas atendidas por el IPES, más allá de la ruta elegida.

La acción de asistencia técnica que se ha llevado a cabo ha sido una muy buena ocasión para los profesionales de las tres subdirecciones del IPES para darse cuenta de la necesidad de incrementar la coordinación y redistribución de responsabilidades entre ellas como medio para mejorar su atención a las personas, aumentar el impacto de sus acciones y, con ello, garantizar la consecución de los objetivos misionales del IPES.

Captación

El primer ejemplo de solapamiento de responsabilidades surgió en la fase de captación de usuarios objetos de atención del IPES. A día de hoy, esta captación y la consecuente recogida de los datos básicos de las personas en HEMI, se realizan a través de equipos de territorio con acciones de levantamiento de información en la calle. Aunque SGRSI sea la subdirección designada a tal efecto, tanto SESEC como SFE disponen de pequeños equipos de territorio que realizan acciones puntuales de captación.

Esta ineficiencia, más allá de representar un malgasto del tiempo de los profesionales, resulta a menudo en la captación repetida de las mismas personas, la cual cosa puede llegar a saturar a una población que ya de por sí es de difícil captación por su idiosincrasia. En este sentido es importante crear y replantear **estrategias de captación sensibles** a las características poblacionales y todo esto al fin de generar interés e implicación en su proceso de inserción desde la primera atención.

Esto además tiene efectos en el sistema estadístico y de gestión ya que se traduce en la repetición de perfiles dentro del HEMI, que a su vez no está dotado de un sistema de bloqueo y verificación de informaciones repetidas.

Identificación

Esta acción de captación prevé la recogida de datos (fase de Identificación) a través del formulario 203 en su 5ª versión (FO-203 V5). En esta fase del proceso ha resultado fundamental revisar sus funcionalidades y carencias de cara al tipo de información que se considera necesaria para obtener la nueva perfilación inicial del usuario. Esta revisión se basa en la necesidad de recoger en el FO-203 V5 información útil para sentar las bases de las novedades de perfilación que se plantean en la Fase 2.

Es importante destacar que la escasa disponibilidad de tiempo por parte de la población atendida hace valorable una reducción del número de preguntas presentes en el cuestionario,

sobre todo porque esto se recoge mayoritariamente en la calle, donde las personas normalmente están llevando a cabo sus actividades de venta informal y se muestran reticentes a dejarlas para contestar preguntas.

Por otro lado, también hay que tener en cuenta el tiempo que los profesionales del IPES dedican actualmente a la transferencia de todos los datos recopilados por escrito y en formato papel en la calle al sistema informático HEMI. Las posibilidades que abre la nueva plataforma y la reciente adquisición por parte del IPES de tablets representa una buena oportunidad para ir modificando este hábito y poco a poco pasar a la completa **digitalización del proceso de identificación**.

Así mismo, la instalación de una plataforma accesible tanto a los profesionales como a los usuarios favorece que las personas digitalmente autónomas puedan rellenar personalmente los datos. Cosa que incrementa la **eficiencia** de esta primera fase y ofrece a los profesionales del IPES un ahorro de tiempo notable que podrán dedicar a aquellas personas que por sus características personales (dificultades con la lectoescritura, competencias digitales bajas o inexistentes, etc.) necesiten mayor atención y soporte. Además, está claro que esta nueva metodología representa una mejora de la atención desde el primer momento de contacto de la persona con el IPES, cosa que seguro redundará en una mayor implicación de los potenciales beneficiarios y, por ello, en el **descenso de los abandonos** que actualmente experimentan algunas alternativas del IPES.

Direccionamiento hacia una ruta y Criterios de focalización

El FO-203 V5 debe incluir información que tiene que ver con el direccionamiento hacia la ruta de Emprendimiento o la de Formación y Empleabilidad, que a su vez se debe basar tanto en el interés explícito que la persona muestra en una o más de una de esas alternativas como en los criterios focalización, que son los criterios de acceso a cada una de las alternativas que ofrece el IPES.

Las discusiones surgidas durante las mesas de trabajo han valorado como poco eficiente el sistema actual en el que cada subdirección se encarga de verificar los criterios de sus propios usuarios. Es por ello que se plantea la creación de un **equipo transversal** a las tres subdirecciones que pueda llevar a cabo dicho proceso de verificación facilitando la unificación de los criterios y así del acceso a los servicios del IPES.

Así mismo resulta fundamental incluir en la plataforma un **formulario de verificación** de dichos criterios para que la ficha informática de cada persona recoja las informaciones para justificar legalmente eventuales inadmisiones a las alternativas del IPES. Aspecto imprescindible dado el requerimiento explícito a este respecto que se desprende de las últimas resoluciones de la Corte Colombiana.

Índice de Vulnerabilidad

Finalmente, el último aspecto determinante que se relaciona con esta fase del proceso es la necesidad de reflejar en la perfilación inicial el Índice de Vulnerabilidad (IVSV) interno, que el IPES utiliza para priorizar la atención y la asignación de varias de las alternativas ofrecidas hacia

aquellas personas que presenten un mayor grado de vulnerabilidad. La subdirección que más afectada se encuentra por este tipo de priorización es SGRSI, ya que por el carácter más social e integrador de sus alternativas comerciales el grado de vulnerabilidad de su población objetivo resulta fundamental tanto para la asignación como para el tipo de atención psicosocial que se le brinda a lo largo de toda la ruta.

Para ello, a partir de la primera recogida de datos se tendrá que crear una **clasificación** de la población atendida por el IPES en base al valor de su IVSV y así agilizar el proceso de priorización.

En relación a este tema y en el marco de las alternativas comerciales ofrecidas por el IPES dentro de la ruta de Emprendimiento (detalladas en las presentaciones de [SESEC](#) y [SGRSI](#)) se destaca la particularidad del caso de Plazas de Mercado, alternativa que no se propone priorizar las personas según su vulnerabilidad sino según su espíritu emprendedor (a este propósito se remite al Anexo 3 - Las Plazas de Mercado).

El complejo y delicado contexto social y legal en que se mueven las acciones del IPES junto a las renuencias que siempre y con razón acompañan los procesos de renovación, hace necesario garantizar un soporte en la realización de validaciones y verificaciones metodológicas y tecnológicas de las soluciones que se plantean en el presente informe. Esto se ha traducido en la organización de grupos focales y de verificación que ya se están llevando a cabo por parte de los profesionales del IPES, con el soporte virtual de los expertos de OP, y en la detección de la necesidad de planificar la fase de Prueba Piloto que se recomienda realizar en el apartado de resultados esperados.

Fase 2 - PERFILACIÓN COMPETENCIAL



Después de haber recogido todos los datos básicos de la persona en HEMI para proceder a la creación de un perfil inicial, se pasa a la siguiente fase de perfilación competencial.

El objetivo de esta fase es garantizar una perfilación cualitativa que facilite el direccionamiento hacia la alternativa que, dentro de las rutas de Emprendimiento o de

Formación y Empleabilidad, mejor se corresponde a las características, intereses y situación de la persona.

Ella se compone de dos momentos: uno en que se recoge información adicional sobre la persona a través de formularios, pruebas y test; y otro, corazón de la nueva metodología, en que se realiza el diagnóstico competencial a través de la evaluación de las competencias transversales.

Caracterización y asignación a las alternativas

Los profesionales del IPES ya recogen parte de esta información en un formulario de Caracterización, el 201 (formato hoja de vida 557 en el caso de Plazas de Mercado) que se rellena en el momento en que la persona, después de haber sido citada por alguna de las subdirecciones o por el servicio de Call Centre del IPES, se acerca a la sede del Instituto para una entrevista, una más completa presentación de los servicios del Instituto y una explicación de las modalidades de acceso a las alternativas de interés.

En el caso de SGRSI, el método de asignación hasta ahora utilizado es una combinación del cálculo del índice de Vulnerabilidad, que permite a la subdirección ofrecer soluciones transitorias a aquellas personas que se determinen como más necesitadas y de un sorteo para elegir quién efectivamente se beneficiará de cada alternativa. El problema en este caso es que el sorteo se realiza entre un número amplio de personas. Cosa que se propone mejorar mediante una mejor perfilación de las personas que favorezca que, en el caso que el sorteo siga siendo necesario, éste solo se utilice como desempate entre pocos beneficiarios con el mismo perfil.

Por otro lado, y como complemento al Índice de Vulnerabilidad, SESEC y SFE ya aplican una forma de perfilar cualitativamente a los posibles candidatos de sus alternativas. A través de varias pruebas psicosociales y entrevistas, las dos subdirecciones han desarrollado un sistema propio de recogida de información cualitativa, aunque esto no haya llevado a una verdadera perfilación por falta de un sistema informático de almacenamiento (de momento esta información se organiza en documentos Excel compartidos en un Drive). Además, las pruebas psicosociales utilizadas por SESEC y SFE (pruebas DISC) se adquieren por medio de una contratación a terceras partes, cosa que no permite una continuidad de formato y por lo tanto la posibilidad de sistematizar la información. En este contexto, se destaca la necesidad de **digitalizar los resultados** de dichas **pruebas psicosociales** para que puedan ser recogidos en la ficha de la persona.

En cuanto al formato de perfilación, normalmente se convocan a los posibles beneficiarios en la sede del IPES (en grupos de 20/25 personas) para que realicen primero la prueba DISC grupalmente y para después atenderlos individualmente en una entrevista de 20/25 minutos. Los profesionales de SESEC han creado autónomamente un guion de entrevista que tiene el objetivo de recoger datos cualitativos y permite profundizar en el análisis del perfil. Un material que se recomienda aprovechar como base para construir el modelo de perfilación de la nueva plataforma y cuya elaboración por parte de los profesionales del IPES revela la total conformidad de perspectivas entre los mismos y la lógica de la metodología competencial que se propone.

Por último, el caso de Plazas de Mercado (ampliamente detallado en el Anexo 3) es totalmente diferente al resto dado que el perfil de las personas que hacen demanda de acceder a un puesto

de venta en uno de los 19 Mercados gestionados por el IPES nada tiene que ver con el perfil de las personas mayormente atendidas por el resto de subdirecciones.

La conclusión, por tanto, es que actualmente la fase de perfilación competencial se presenta poco homogénea dentro del IPES, ya que para realizar la perfilación competencial cada subdirección recurre a técnicas, herramientas y soportes de recolección diferentes. Es por eso que ha sido muy interesante para la mesa de profesionales debatir y confrontarse sobre estos métodos, analizando sus puntos fuertes y débiles y proponiendo modificaciones, con el objetivo de diseñar un **único método colectivo de perfilación competencial** que integre las que se consideren las mejores formas de proceder.

La nueva perfilación competencial

La nueva perfilación competencial acordada con los profesionales del IPES y que será necesario desarrollar, se estructura en dos partes y su realización recaerá principalmente sobre los profesionales de SESEC y SFE.

La primera parte se lleva a cabo en una primera convocatoria y tiene que incluir: la recogida de datos a través del formulario 201 (que tendrá que ser revisado para adaptarlo a las nuevas necesidades definidas), el registro de la verificación de las competencias de lectoescritura y aritmética básicas (que se tiene que reorganizar sobre la base de las pruebas diagnósticas que ya se utilizan en el IPES) y la realización de un test de competencias automático que será necesario definir.

En relación a la segunda parte, y durante una nueva convocatoria, se validan los resultados de la primera fase mediante la realización de un diagnóstico competencial que se plantea llevar a cabo con el objetivo de incrementar la recolección de los datos cualitativos de la persona y gracias a ello direccionarla, dentro de las rutas de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad, hacia la **alternativa más acorde a sus características, intereses y situación**.

Este diagnóstico se realiza mediante la observación directa de las competencias que la persona pone en juego durante una consecución de **dinámicas grupales** y entrevistas individuales e incluso, de aquellas competencias relacionadas con su forma de llevar a cabo la actividad de venta informal **en la calle** (cómo presenta los productos, cómo se relaciona con los clientes, etc.).

En este sentido, volvemos a destacar la problemática de la escasa disponibilidad de tiempo por parte de los beneficiarios para atender a los servicios ofrecidos por el IPES. Y es que, cada momento en que las personas no están atendiendo su actividad informal en la calle representa una pérdida en términos económicos que la mayoría de la población objeto de atención del IPES no se puede permitir.

Encontrar una buena forma para **optimizar los tiempos y lugares de observación** de las competencias es clave para aumentar la eficiencia del proceso, ya que permite perfilar detenidamente a un mayor número de personas y, con ello, garantizar un mejor servicio del IPES. Esta segunda parte de la fase de perfilación competencial representa el principal reto

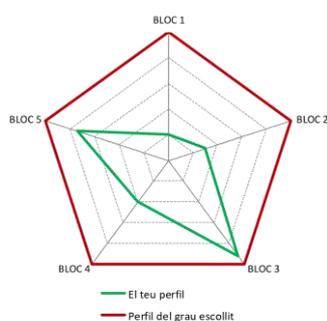
metodológico de esta propuesta y permitirá definir con total garantía el perfil profesional por competencias de la persona.

De aquí surge el reto de diseñar un proceso de perfilación competencial que oriente a las personas hacia la alternativa más adecuada de una forma que tenga en cuenta la idiosincrasia de la población, para garantizar una mayor comodidad de las personas y, con ello, su total implicación en el proceso de empoderamiento proporcionado por el IPES.

En este sentido, hemos llegado a la conclusión que el recurso más valioso para el diseño de los contenidos de esta fase resulta ser el conocimiento que los profesionales del IPES tienen de sus beneficiarios. Esto implica que la mejor forma para que este proceso de perfilación cumpla con los retos que supone su diseño, es que los mismos profesionales del IPES se encarguen de la **elaboración de las herramientas metodológicas** necesarias para la perfilación competencial. Y todo ello a partir del valioso material de que ya disponen pero complementado con el soporte completo de profesionales expertos que les brinden capacitación, materiales metodológicos y les propongan estrategias de implementación y sistematización.

El contraste competencial y la nueva asignación a las alternativas

La metodología descrita hasta el momento permite llegar a realizar un contraste entre el perfil de la persona y el perfil ideal requerido por cada una de las alternativas ofrecidas por el IPES, en base a la definición de las variables que se consideren cruciales para que la persona encaje en cada una de ellas. Lo que se propone es que este contraste se pueda hacer de una forma muy visual a través de la construcción de gráficos de araña que muestren el encaje competencial de la persona respecto al perfil ideal demandado por cada una de las alternativas de interés.



De esta forma, no solo se garantiza determinar con exactitud cuál es la **alternativa más adecuada para el perfil** de cada persona atendida, sino que también se hace más fácil detectar las carencias a compensar por la misma y, gracias a ello, **derivarla a los planes de capacitación** más adecuados según su objetivo profesional. Además, el análisis de los **datos poblacionales agregados** relacionados a esas carencias permitirá al IPES detectar las necesidades formativas de sus usuarios y, por lo tanto, diseñar planes de capacitación a medio y largo plazo que atiendan las

necesidades reales de la población que es objeto de atención por parte del IPES.

Con el objetivo de integrar esta nueva perspectiva y de definir el perfil ideal para cada una de sus alternativas, se invitó a los equipos de cada subdirección a reunirse para elaborar una matriz donde resumir esa información.

Una primera consolidación de las matrices realizadas por cada subdirección, indica que las variables que deberían definir el perfil ideal del candidato son:

INTERÉS	CRITERIOS ESPECÍFICOS		ESCOLARIDAD	EXPERIENCIA OCUPACIONAL	COMPETENCIAS
	EDAD	OTROS			

El análisis detallado de la matriz elaborada por los profesionales del IPES ha llevado a los expertos de OrientaPro a plantear un trabajo adicional de redefinición y unificación de las variables, basado en las siguientes observaciones:

- el interés es elemento imprescindible y transversal a todas las alternativas. Hay que decidir si se quiere proponer una alternativa a alguien que no se ha mostrado interesado en ella;
- el criterio de edad se podría detallar un poco más por si se considera interesante introducir grupos de edad preferenciales;
- hay que reducir el número de las posibles opciones dentro de los criterios específicos para hacer viable la recogida de información a ellos relacionada;
- la variable de competencias transversales es la variable cuya definición requiere la mayor implicación y esfuerzo por parte de los profesionales del IPES ya que se basa en una metodología de diagnóstico competencial tan laboriosa como efectiva;
- ya que el criterio de escolarización se define entre los datos básicos de formación y los resultados de un test de lectoescritura y aritmética, sería interesante diferenciar entre estas dos fuentes. Además se sugiere, siendo probable que los usuarios realicen los test en papel, que en la plataforma solo se recojan los resultados de dichos test;
- es necesario detallar la forma de recoger la información de experiencia ocupacional y rellenar la matriz en consecuencia.

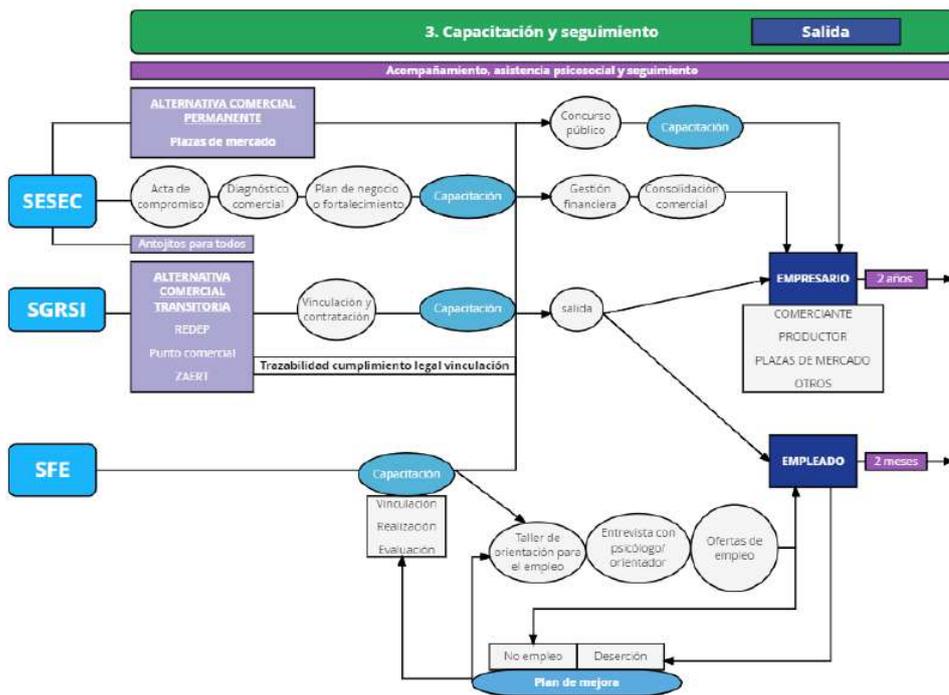
El hecho de que cada una de las subdirecciones realice la perfilación y asignación a una alternativa según lógicas internas de priorización y la utilización de diferentes criterios, hace compleja la sistematización de todo este proceso de perfilación.

La conclusión a la que se ha llegado en esta segunda fase, por tanto, es que las características del tejido social en el que el IPES actúa y los cuellos de botella internos a su funcionamiento hacen que el diseño del contenido a introducir en la nueva plataforma sea necesariamente el resultado de un proceso laborioso y desafiante que representa todo un reto para los profesionales del IPES. Para dar respuesta a la complejidad detectada se considera oportuno planificar una **fase de elaboración definitiva de los contenidos de perfilación competencial** a introducir en la nueva plataforma a través de un primer seguimiento virtual y de una acción de tutoría presencial previos a la digitalización.

Por último, una preocupación común a las tres subdirecciones tiene que ver con el caso en que el perfil de una persona no resulte adecuado a ninguna de las alternativas disponibles y el IPES se encuentre en la condición de tener que “rechazar” a esa persona. Todos los profesionales coinciden en la necesidad de encontrar una forma para que nadie que entre en contacto con el IPES se sienta “rechazado”, ya que uno de los objetivos del Instituto es empoderar a la persona y brindarle un asesoramiento que le permita salir adelante en una alternativa formal. Es por eso

que, a lo largo de las semanas de trabajo conjunto, el tema de una cooperación interinstitucional ha salido numerosas veces, resultando como asunto prioritario en el contexto de restructuración que el IPES está desempeñando. A este propósito, se remite al apartado de **Otras recomendaciones**, donde se proponen acciones de coordinación interinstitucional.

Fase 3 - CAPACITACIÓN Y SEGUIMIENTO



Después de perfilar, orientar y asignar a la persona a la alternativa más adecuada, se entra en la fase más estructurada del proceso, donde los usuarios del IPES reciben los servicios de capacitación y seguimiento propios de cada itinerario.

De hecho el IPES tiene, por un lado, el objetivo de garantizar a sus beneficiarios la posibilidad de formarse y de profundizar en los conocimientos teóricos y prácticos útiles para desempeñar exitosamente una profesión dentro de la economía formal. Por otro lado, sea cual sea la modalidad de capacitación o la unidad productiva asignada, el IPES se hace responsable de un seguimiento integral de los beneficiarios.

La trazabilidad

En esta fase de seguimiento, la implementación de la nueva plataforma se traduce en la creación de un sistema de trazabilidad que alimenta la ficha individual de la persona cada vez que ella se beneficie de algún servicio del IPES, creando una especie de **Historial médico único**. Aquí se recoge toda la información desde el primer contacto de la persona con el IPES hasta el

acompañamiento que el Instituto garantiza durante el periodo posterior a la salida como empresario (2 años) o empleado (2 meses).

Durante el paso de las personas dentro de los servicios del IPES se genera una enorme cantidad de información que en la actualidad no se aprovecha o hasta se pierde debido a las actuales modalidades de recopilación (Excels, fichas en papel, etc.). Además en esta fase de atención el IPES recurre mucho a empresas colaboradoras externas que gestionan algunos de sus servicios, la cual cosa resulta en una mayor dispersión de la información.

Documentación oficial: contratos y certificados

Respecto a la gestión informática de los vínculos contractuales de entrada a las alternativas, se destacan necesidades propias de cada una de las tres subdirecciones que se pueden solucionar a través de la subida de los documentos oficiales a la plataforma.

Por un lado, SESEC necesita que se suba el acta de compromiso firmado por la persona interesada a entrar en las rutas de Emprendimiento general o de Fortalecimiento, mientras que en el caso de Plazas de Mercado necesita recoger la información relativa al concurso público a través del cual se propone que se asignen los puestos de plaza. Entre los servicios gestionados por SESEC se destaca la peculiaridad de Antojitos para todos, una alternativa comercial de emprendimiento social que beneficia a personas mayores de 60 años y/o en condición de discapacidad, con la entrega de un módulo de venta en empresas públicas o privadas.

Por otro lado, esa necesidad de recogida informática de la vinculación que tiene SESEC es la misma que para las alternativas ofrecidas por SGRSI, por lo que en este segundo caso lo que se necesitaría subir a la plataforma también es el contrato en que se detallan las condiciones legales de permanencia en la alternativa (sea por arrendamiento, por uso y aprovechamiento, etc.).

Por último, en la ruta de Formación y Empleabilidad resulta menos fundamental el tema de recogida de esta información inicial, siendo en cambio el foco la recogida en la plataforma de los certificados de participación en las acciones formativas.

Capacitación

Como bien se nota en el esquema que reproduce la ruta ideal de la persona dentro del IPES, la capacitación es un nudo transversal a todo el proceso, ya que, más allá de ser una alternativa a la cual la persona puede acceder por preferencia, también es un momento por el cual las personas vinculadas a las demás alternativas pasan a menudo. De hecho, en los momentos indicados en azul en la imagen, las personas pueden ser derivadas a acciones formativas relacionadas a sus preferencias y necesidades de aprendizaje dentro del ámbito empresarial elegido.

Su transversalidad hace muy sustancial para las tres subdirecciones la posibilidad de recopilar y sistematizar en la plataforma toda la oferta de capacitación disponible para derivar a las personas más ágilmente hacia las alternativas posibles.

Un aspecto a destacar en esta fase es la externalización de algunos servicios de capacitación que componen las rutas de SESEC y SFE, los cuales se gestionan a través de entidades externas al IPES (SENA, Cumfacundi, etc.). Esta circunstancia define la necesidad de recoger en la plataforma, y para cada una de las fases que compone la ruta, dos documentos importantes. Por un lado, los **certificados** finales de participación y aprovechamiento de la acción formativa subidos por las personas beneficiarias y por otro, información cualitativa sobre el proceso formativo experimentado por las personas en forma de **evaluación del docente**.

A este propósito, se propone que la nueva plataforma permita la creación de usuarios personalizados para las empresas que se encargan de las capacitaciones para que éstas puedan rellenar formularios de evaluación para cada beneficiario del IPES que hayan atendido.

Empleabilidad

El mismo tipo de solución se propone para alimentar la información de las fases del proceso relacionadas a la Empleabilidad. Así, y a través de la creación de usuarios personalizados, se propone que las empresas que se encargan de los procesos de inserción profesional puedan subir ofertas de trabajo de forma directa y hacer informes de valoración de la persona contratada a medio y largo plazo.

De hecho, SFE ha expresado una clara voluntad de apoyo a la intermediación laboral y ha propuesto la idea de crear una bolsa de trabajo interna a la nueva plataforma que sea gestionada conjuntamente con las empresas colaboradoras, que tendrían la responsabilidad de introducir ofertas de trabajo siguiendo una ficha definida por el IPES de acuerdo a sus términos de perfilación. En este sentido es muy útil que la nueva plataforma disponga de un **sistema de matching** entre los perfiles de las personas y las ofertas de trabajo como medio para favorecer una ágil preselección de aquellas personas que tengan el perfil profesional que mejor se corresponda con las necesidades particulares de la empresa.

Por último, se destaca el interés por crear un apartado donde el mismo usuario pueda subir el currículum resultante de los talleres de orientación en los que participe. A este propósito se recomienda a los profesionales del IPES integrar la perspectiva competencial en el apoyo a la redacción de los CVs de sus usuarios para que los beneficios de ese tipo de perfilación puedan trascender los sistemas internos del IPES.

Emprendimiento

Para los usuarios que eligen esta ruta, también se valora conveniente la subida a la plataforma de documentos relativos a las acciones que desarrollan durante su itinerario (planes de negocio y fortalecimiento). Además, en esta ruta, se destaca la importancia de incluir en la ficha individual de la persona información cualitativa adicional relacionada al producto que ella comercializa o tiene pensado comercializar. Pare ello se considera conveniente incluir en la plataforma un registro fotográfico y de evaluación de los productos vendidos y producidos por el usuario.

Así mismo, se destaca que resulta fundamental recopilar información adicional que permita verificar y notificar:

- si las personas beneficiarias de las alternativas del IPES las están efectivamente aprovechando y, en caso contrario, iniciar las acciones legales procedentes
- si las personas beneficiarias de las alternativas de carácter transitorio se han insertado profesionalmente antes de superar los dos años de permanencia máxima en las mismas.

Conclusión

En conclusión, en esta tercera fase, la trazabilidad de la persona a través de la alimentación de su ficha individual en la nueva plataforma tiene que garantizar:

- que un cambio de profesional de referencia del IPES en la atención no suponga para la persona volver a empezar el proceso desde cero
- que no se ofrezcan a las personas diferentes servicios a la vez desde diferentes alternativas
- que no se ofrezcan a las personas servicios en los que ya hayan participado o que resulten poco adecuados a su perfil
- que sea fácil detectar necesidades de rectificación relativas a la incompatibilidad de la persona respecto al itinerario escogido.

Por último, y más allá de la funcionalidad de seguimiento, se recomienda 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, incluyendo para ello funcionalidades de derivación de los usuarios.

2. Aspectos tecnológicos

Las actividades realizadas durante esta acción de asistencia técnica permitieron analizar los aspectos clave, tanto metodológicos como tecnológicos, para la efectiva implementación de una plataforma de perfilación y la trazabilidad personalizada para el IPES.

La conclusión a la que se ha llegado es que es fundamental crear una herramienta tecnológica que sea:

- adaptable al contexto tecnológico en que el IPES trabaja, y específicamente a su Herramienta Misional (HEMI) de almacenamiento, gestión y análisis de datos
- completamente ajustada al contexto socioeconómico específico, reflejado a modo de adaptación de los procesos y de los campos, más allá del contenido definido por los equipos metodológicos.

Así mismo, la base de la implementación de la nueva plataforma es poder garantizar, por un lado, su **compatibilidad** con la plataforma HEMI y, por otro, la **adaptabilidad** funcional a la recogida de los contenidos específicamente diseñados por y para sus profesionales.

Aquí se resumen las soluciones propuestas en relación a las principales necesidades detectadas a este propósito, mientras que se remite al documento **Soluciones tecnológicas (Anexo 4)** del presente informe para profundizar tanto en las premisas como en las conclusiones técnicas a que ha llevado la vertiente tecnológica de esta asistencia técnica.

En resumen, más allá de las condiciones básicas de conectividad y adaptabilidad, otras necesidades detectadas en relación a la creación de la nueva plataforma tiene que ver con la gestión de la gran cantidad de datos a consecuencia del volumen de usuarios que participan en los procesos del IPES. Preocupación que se puede obviar realizando la transferencia de datos mediante llamadas Webservices.

Respecto a la gestión de perfiles, es prioritario, por un lado, evitar la duplicación de usuarios inscritos al HEMI y por otro transferir a la nueva plataforma los perfiles de usuarios ya matriculados en alguna oferta de servicio del IPES. Para ello se propone instalar una plataforma que pueda segmentar a las personas y matricularlas automáticamente al proceso al cual ya están participando sin admitir a dos usuarios con la misma cédula.

Además, hay que garantizar que HEMI siga manteniendo todos los datos para poder realizar informes para los técnicos y la administración, la cual cosa se propone solucionar creando distintos puntos de control que realicen llamadas Webservices para que HEMI pueda recoger toda la información que precise.

Por último es fundamental, mantener una coherencia estética entre HEMI y la nueva plataforma y también obtener un buen rendimiento, velocidad y accesibilidad 24x7. Así que por un lado, resulta fundamental beneficiarse de una solución adaptable a las características estéticas deseadas y por otro dimensionar el servidor y su posterior virtualización en servicios.

De esta forma, y a partir del trabajo realizado conjuntamente con los profesionales del IPES y de las recomendaciones resultantes de esta Asistencia técnica, estamos seguros que la introducción de la nueva plataforma para el IPES no sólo permitirá ofrecer un conjunto de nuevas soluciones cuantitativas y cualitativas a los profesionales del IPES sino que también permitirá exponenciar las soluciones ya existentes para que los mismos puedan sacar un mayor provecho a las mismas en beneficio de su atención a las personas y, con ello, de la consecución de los objetivos misionales del IPES.

Anexo 3

Las Plazas de Mercado

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.

Durante toda la acción de asistencia técnica y específicamente durante la visita de los profesionales de OrientaPro a cuatro de las Plazas de Mercado, se ha detectado la clara necesidad de reconocer y sistematizar la **peculiaridad** que esta alternativa representa dentro del abanico de servicios ofertados por el IPES.

A este propósito, 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 que ella 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 perfilan a las personas que demuestren interés en beneficiarse de la 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 esta acción de asistencia técnica se ha destacado repetidamente la importancia de aprovechar el proceso de definición de la nueva plataforma para que las Plazas de Mercado den 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, se propone que el equipo de SESEC responsable de las Plazas de Mercado asuma los siguientes retos:

- Diseñar una perfilación inicial y competencial específicas para aquellas personas que demuestren interés en esta alternativa, a través de la creación de una matriz propia de variables de contraste competencial
- Tener en cuenta, en esta perfilación, la posibilidad de incluir variables relacionadas a la innovación
- Valorar la introducción de mecanismos de selección de sus comerciantes más justos y transparentes donde se tengan muy en cuenta los criterios técnicos, sociales y de perfil profesional de los posibles candidatos
- Definir estrategias para resolver el problema del desequilibrio en las solicitudes de acceso a las Plazas de Mercado, entre las más y menos competitivas
- Definir estrategias para actualizar las obsoletas tarifas de uso y aprovechamiento sin recurrir a encarecimientos masivos
- Definir, en colaboración con SFE, estrategias para incrementar el nivel de formación de los comerciantes ya presentes en las Plazas

- Tener en cuenta, en el plan de desarrollo, que es importante conservar la diversidad y peculiaridad de cada una de las diferentes plazas, atendiendo a su ubicación y a las características sociales, comerciales y productivas de la población que reside en su área de influencia
- Rediseñar las Plazas como núcleos de dinamización del barrio donde se ubican, incrementando la instalación de espacios para el desarrollo de proyectos educativos y culturales para el conjunto de la población local
- Buscar y analizar estrategias de dignificación de las plazas de mercado como un espacio de compra singular que pueda competir con las grandes superficies
- Hacerse promotor del proyecto de incorporación de nuevos canales de venta o servicios al cliente, como podría ser la venta online a través de una página web o una App (Plataforma e-commerce)

Por último y directamente asociada 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 dentro del universo de las plazas de mercado y al mismo tiempo poder plantear la inclusión de las funcionalidades relacionadas a sus necesidades particulares.

La gran oportunidad que el proyecto de dinamización de las Plazas de Mercado representa para el desarrollo de la ciudad, haría recomendable alguna acción de asistencia técnica adicional que pueda dedicar mayor y mejor atención al diseño de las soluciones y respuestas a los retos que el apasionante universo de las Plazas de Mercado plantea.

Anexo 4

Soluciones tecnológicas

En el presente documento se profundiza en la vertiente técnica del proceso de asistencia técnica que se ha llevado a cabo, presentando tanto las premisas como las conclusiones a que se ha llegado, en términos de propuesta de soluciones que se pueden aplicar al contexto tecnológico del IPES para permitir la instalación de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad.

La conclusión fundamental a que se ha llegado con esta asistencia técnica es que la base para la creación de una nueva plataforma de perfilación y trazabilidad tiene que ser su **conectividad con el HEMI**, siendo este el lugar donde se recogen todas las informaciones sobre las personas usuarias de los servicios del IPES necesarias para definir su perfil inicial.

HEMI se configura como base de datos de gestión de usuarios, con las consecuentes funcionalidades, campos y arquitectura que esto conlleva y es, básicamente, una herramienta de gestión backoffice que añade una pequeña capa front y middleware con la que los usuarios pueden gestionar e introducir sus propios datos. Es decir es una herramienta accesible solo a los profesionales del IPES, que la utilizan como base de datos única para las informaciones sobre las personas y para las ofertas de capacitación gestionadas por el Instituto, a cual propósito destacamos la mejora en la eficiencia que la instalación de una plataforma **accesible tanto a los profesionales como a los usuarios** representaría para la gestión de los procesos del IPES.

Para garantizar la conectividad se precisa utilizar una solución Webservices que aplique un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones de software desarrolladas en lenguajes de programación diferentes y ejecutables sobre cualquier plataforma. La nueva plataforma para el IPES, por tanto, dimensionando bien los aspectos funcionales y técnicos, se perfila como una interconexión entre el HEMI y otra plataforma con el objetivo de sacar el máximo provecho a la potencialidad de cada una de ellas.

De este modo HEMI se configura como el repositorio INPUT y OUTPUT de todos los datos mediante los cuales el IPES podrá hacer seguimiento global y estratégico de sus propios usuarios. Paralelamente, la nueva plataforma para el IPES se tiene que configurar como la herramienta tecnológica encargada de gestionar los procesos de orientación mediante segmentación por itinerarios. En resumen, HEMI debe actuar como *generador del input* inicial (registro de los datos básicos del usuario). Información a partir de la cual la nueva plataforma para el IPES podrá generar el middleware en BPM medio y gestionar el BPM propio del proceso de orientación asignado a partir del sistema de perfilaje.

Una vez finalizado el proceso de orientación mediante el BPM correspondiente, y a partir de los KPIs desarrollados según el propio modelo de competencias y datos de la nueva plataforma para el IPES, esta debe generar el output final que retorne a HEMI para que actúe como proceso DATA WARE HOUSE de soporte. De esta forma se garantiza:

- La plena operatividad
- La dualidad y redundancia de datos

- La independencia en el evolutivo de las plataformas
- La potencialidad específica de cada plataforma

En este sentido, no se requieren modificaciones específicas de la plataforma HEMI más allá de los propios aspectos que se requieren en la integración:

- Decidir los campos de la ficha usuario inicial, recogidos a partir del nuevo formulario 203 que los técnicos del IPES detallarán
- Incluir el botón que actúa como accionador para el inicio del proceso de itinerancia de datos inicial
- Webservice mediante API interconectada
- Desarrollar e implementar un crawler para la transferencia de ofertas y demandas
- Desarrollar tarea batch (tarea automática programada en el servidor de forma periódica) para la automatización en la gestión y traspaso de datos sensibles (chron)
- Seguridad y configuración de los accesos
- Detallar las comunicaciones y notificaciones

En las mesas de trabajo, además de profundizar sobre los aspectos técnicos correspondientes a HEMI, se trataron las siguientes cuestiones de acuerdo a las necesidades metodológicas detectadas previamente, y así responder al requerimiento de adaptabilidad:

- Funcionalidades de las soluciones de que OrientaPro dispone para observar cuáles podrían inferirse a la nueva plataforma del IPES
- Posible SSO o múltiples accesos por parte de los usuarios
- Funcionalidades de la nueva plataforma del IPES y cómo estas deberían conectarse con la BBDD de HEMI
- Concurrencia de usuarios y transferencia de datos entre la nueva plataforma del IPES y el HEMI: tipo de flujo de datos (unidireccional o bidireccional) y modelo de jerarquía master-slave de los datos a compartir.
- Compatibilidad de las BBDD: posibles complicaciones y consiguientes soluciones tecnológicas

Respecto a la recogida de datos de perfilación inicial, se recomienda aprovechar las funcionalidades de HEMI y, sólo entonces, recurrir a las funcionalidades de la nueva plataforma diseñadas para la fase perfilación competencial.

En este sentido se propone un sistema de perfilaje que se genera a partir del algoritmo SIEP (Sistema Integral de Evaluación ponderada). Dicho algoritmo revisa los diferentes niveles competenciales del usuario (al respeto de las competencias definidas) y lo hace mediante las siguientes fuentes de verificación:

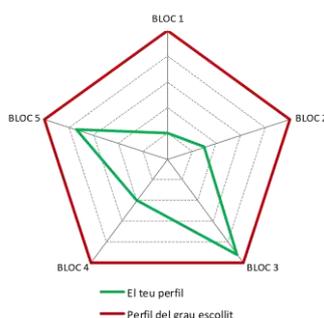
- Test
- Formulario
- Autovaloración
- Valoración del orientador
- Valoración 360

Este sistema permite la adaptación a los criterios deseados de ponderación del nivel competencial, en beneficio de la adaptación a las especificaciones más metodológicas.

Así mismo se propone la utilización de herramientas útiles tanto en la evaluación competencial como en la segmentación hacia las distintas ofertas de servicio del IPES, que son:

- Test auto evaluativo: test automático que integra un algoritmo que analiza el nivel competencial de la persona en función de las respuestas del usuario. Este test automático es particular y adaptativo: el sistema es capaz de detectar, según perfil, las competencias que se desea evaluar por participante. Para ello, busca en la base de datos las evidencias asociadas a nivel y con ellas las preguntas que lo conforman. Empieza así un modelo adaptativo en el que el sistema va lanzando preguntas, mezcladas, de las distintas competencias. En función del acierto –o no– de dichas preguntas el algoritmo aumentará o reducirá el nivel de las siguientes. Con este método se consigue acelerar el proceso de evaluación competencial.
- Test de conductas observables: conjunto de rúbricas digitalizadas que arrojan un nivel competencial en función de las respuestas de los usuarios.
- Formularios independientes: otros formularios con preguntas tipo, cuyo algoritmo y comportamiento se definirá con mayor precisión una vez se analice los datos que debe recoger.

Para ello, el sistema debe almacenar la información de cada participante en la base de datos, indexando el valor de cada respuesta. Una vez almacenados los datos, el algoritmo definirá y revisará los niveles competenciales descritos. Dichos niveles se muestran, mediante proceso MVC y tecnología CSS+HTML5 dinámico, mediante gráficas en el formato deseado: araña, histograma, ejes, dispersión, etc. Y dicho cuadro de control es adaptable según el tipo de datos que deban procesarse.



En la imagen se muestra un ejemplo de gráfico de araña. En él se puede observar la distribución de los niveles competenciales y su macheo en función del nivel competencial de la oferta requerida. Si bien en cada eje se observa la idoneidad de cada variable en función de los requisitos del perfil, en la ponderación final se verá, mediante el algoritmo SIEP, el nivel final resultante en base a los criterios definidos.

En relación a la necesidad de asociar cada persona a un itinerario y de poderla derivar de un itinerario a otro, se considera conveniente trabajar mediante estándar BPM. Es importante que la plataforma permita albergar distintos itinerarios, donde cada itinerario de inserción represente un WORKFLOW definido en base a la concatenación de unas fases definidas según tipología y contenido y, que en función del crivaje inicial del participante, se pueda derivar a uno u otro itinerario.

La nueva plataforma para el IPES debería permitir a los administradores, por cada itinerario (proceso BPM de fase), realizar lo siguiente:

- Crear y eliminar fases
- Obtener datos específicos
- Asociar actividades formativas y evaluativas a cada fase
- Obtener certificados o diplomas
- Generar documentos dinámicos como CV en PDF, etc.
- Dinamizar fases grupales como mapas mentales, DAFO, etc.
- Lanzar procesos formativos en formato SCORM

Para diferenciar en la participación de un usuario a un itinerario u otro y para que profesionales internos y externos al IPES sólo puedan acceder a la información de su competencia, se propone la creación de usuarios, roles y perfiles, así como la asignación de unos privilegios específicos según el programa al cual es derivado el usuario y en función del rol que se asume en él. A este propósito se destaca que el propio *back office* de gestión del BPM permite esta funcionalidad.

En algunos casos, la plataforma HEMI ya dispone de algunos usuarios que participan activamente en algunas de las ofertas de servicio del IPES. Dichos usuarios no precisarán la realización de un perfilaje inicial, motivo por el cual deberán inscribirse automáticamente en el proceso correspondiente. En dichos casos, la plataforma HEMI deberá incluir un conjunto de etiquetas que determinen en qué proceso están inscritas las personas. Al realizar la primera concurrencia de datos entre el HEMI y la nueva plataforma para el IPES, dichas etiquetas determinarán en qué proceso debe ir matriculada la persona. Por ejemplo, una persona que actualmente está definiendo su propio plan de empresa en el itinerario de empleabilidad será etiquetada, en el HEMI, con la etiqueta “X” que hará referencia a dicho itinerario. La nueva plataforma para el IPES detectará dicha etiqueta y matriculará a la persona al proceso correspondiente.

Así mismo se destaca la importancia de no modificar el código de dichas etiquetas en ninguna de las dos plataformas con posterioridad a la implementación, pues eso podría afectar a las llamadas Webservice: alguna de las dos plataformas podría no comprender el significado de las nuevas etiquetas al verse modificada la estructura de la información.

Por último, se recomienda implementar una metodología de fuentes de información BIG DATA que permita tener un cuadro de control, activo en el tiempo, para la obtención de datos clave, estadísticos y predictivos, sobre:

- El sistema
- Los usuarios
- La calidad
- La eficacia.

Para ello se proponen, a modo de ejemplo, los siguientes cubos de profundidad:

- Analítica participantes: por edades, zonas áreas, nivel sociocultural y origen
 - Niveles competenciales
 - Nivel de empleabilidad
 - Nivel de potencial
 - Barreras principales
 - Motivaciones
 - Mapa de talento
 - ...
- Analítica sistemas de orientación: por zonas, áreas, niveles y tipología de procesos
 - Eficacia sistema
 - Personas atendidas
 - Personas insertadas
 - Calidad en el proceso de atención
 - Satisfacción de usuarios
 - Cambios en los niveles competencilas adquiridos
 - Tiempo medio en el proceso de atención
 - Tiempo dedicado
 - Durabilidad del proceso en sesiones
 - ...
- Análisis cuantitativo
 - Personas atendidas
 - Personas derivadas
 - Personas superadas
 - Personas insertadas
 - Personas excluidas
 - Ratio personas por orientador
 - Empresas activas
 - ...
- Análisis prospección
 - Ofertas
 - Empresas
 - Ratio oferta/empresa
 - Inserciones
 - Ratio inserciones/ofertas
 - Ratio inserciones/participantes

A tal efecto, el procedimiento de implementación que se debe seguir a nivel general será el siguiente:

- Fase de análisis
 - Análisis de los informes globales a realizar: elementos a analizar, herramientas a utilizar con tal fin, cuadros de control resultantes, informes generales (KPIs), etc.

- Propuesta de diseño a nivel de front. Para ello será preciso disponer del libro de estilo del IPES.
- Preparación de los recursos necesarios: textos, medias, iconos.
- Fase de desarrollo y cierre de sistemas
 - Implementación de un *Back end* amigable, así como configuración de roles y módulos.
 - Alta de los datos de los usuarios reales. Dichos datos serán enviados desde la plataforma HEMI, y otros serán rellenados mediante formularios a través de la nueva plataforma para el IPES.
- Fase de calidad
 - Desarrollo de informes según los KPIS determinados en la fase de análisis.
 - Configuración de los roles y permisos de los usuarios.

En resumen, las conclusiones relativas a la asistencia técnica tecnológica, avalan la viabilidad de un proceso de desarrollo tecnológico para el buen funcionamiento de la solución implementada:

- Conectividad entre HEMI y la nueva Plataforma para el IPES mediante Webservices
- Desarrollo de una solución SSO de interconectividad entre ambas plataformas
- Armonización de datos mediante la conversión y traslación directa de campos mediante algoritmos de propensión directa.
- Uso relativo a los espacios *Front End* para usuarios finales delimitados a la nueva plataforma para el IPES.
- Creación de un sistema de *reporting* centralizado desde la nueva plataforma para el IPES a partir de los datos armonizados que se obtienen de los procesos de orientación.
- Instalación y mantenimiento de la nueva plataforma desde los servidores del IPES. Se requerirá un estudio de asistencia técnica tecnológico detallada para dimensionar bien dicha infraestructura.
- Adaptabilidad de procesos BPM de orientación. Se requerirá adaptar los procesos de orientación y atención y personalizar el contexto del proceso a la realidad de los usuarios del IPES.
- Seguridad de datos de extremo a extremo en todo el proceso tecnológico: orientación, atención, derivación y migración de datos.
- Adaptación de los campos del aplicativo a partir del estudio de campos derivados de la armonización de ambas plataformas.
- Proceso de calidad que asegure el buen uso de la plataforma por parte de los administradores del IPES.
- Desarrollo de la documentación tecnológica necesaria.

Con estas premisas se dimensiona de forma precisa el alcance del desarrollo tecnológico y sus derivadas y se destaca como fundamental, para asegurar el cumplimiento de todos los procesos, realizar fases de validaciones intermedias, así como testeos técnicos que permitan verificar el correcto funcionamiento de la plataforma.

Anexo 5

Tareas pendientes (para los profesionales del IPES)

Para impulsar lo más rápidamente posible la instalación permanente de la plataforma en los servicios del IPES, se propone una lista de acciones concretas que se recomienda realizar, tanto a los profesionales a cargo de las modificaciones metodológicas como por los que se encargan de la parte tecnológica.

El cumplimiento de dichas acciones va estrechamente relacionado con el logro de los objetivos específicos de cada fase de la estructura propuesta.

Fase 1 – Perfilación inicial

Definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para favorecer una primera perfilación de la población, ayudar a los profesionales a derivarla hacia la ruta de Emprendimiento o de Formación y Empleabilidad y facilitar información sobre la verificación de los criterios de focalización.

Acciones equipo metodológico:

- Realizar la revisión y la consolidación del formulario 203 de recogida inicial de datos en calle y en el IPES: decidir si añadir o quitar preguntas, introducir preguntas que faciliten el direccionamiento hacia Emprendimiento o Formación y Empleabilidad, hacer que la persona pueda escoger entre las varias alternativas ofrecidas por el IPES, etc.
- Definir el formato de verificación de los criterios de focalización.

Acciones equipo tecnológico:

- Digitalizar en HEMI el nuevo formulario 203 que recogerá los datos iniciales de los usuarios.
- Añadir un botón al final de cada ficha de usuario que permita iniciar la transferencia de datos hacia la nueva plataforma para el IPES. Dicha transferencia se realizará mediante llamadas Webservices.
- Definir los datos que se transferirán entre ambas plataformas, así como los criterios de segmentación que se realizarán para derivar a las personas hacia los itinerarios de Emprendimiento y Formación y empleabilidad. Para ello deberá cumplimentarse un documento de requerimientos.
- Definir el formulario de validación y las consiguientes listas que lo conformarán para verificar que las personas cumplen con criterios normativos de acceso (criterios de focalización).
- Analizar los estilos de dinamización y acompañamiento que los técnicos responsables de cada subdirección realizarán a la hora de verificar y rellenar los datos de focalización y otorgar los roles necesarios para ello.
- Definir qué datos se recogerán, posteriormente, en la ficha del usuario.

- Definir los informes resultantes (KPIS clave) que se derivarán de este proceso de perfilación inicial.

Fase 2 – Perfilación competencial

Definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para garantizar una perfilación cualitativa que facilite el direccionamiento hacia la alternativa que mejor se corresponde a las características, intereses y situación de la persona.

Acciones equipo metodológico:

- Realizar la revisión y la consolidación del formulario 201 de recogida de datos cualitativos y del formato 557 de hoja de vida de las Plazas de Mercado: decidir si añadir o quitar preguntas, etc.
- Consolidar la forma de medir las competencias de lectoescritura y aritmética básica: decidir si se recuperan formatos utilizados en el pasado o se crea un nuevo formato, si se recogen los resultados o se sube un test a la nueva plataforma, etc.
- Establecer cuáles serán las competencias transversales para el diagnóstico competencial e introducirlas en la matriz consolidada de variables que definen los perfiles ideales para cada alternativa ofrecida por el IPES: seleccionar algunas de las competencias propuestas por OrientaPro o proponer otras.
- Definir los momentos, modalidades y materiales de observación de estas competencias transversales según los recursos metodológicos facilitados durante la acción de asistencia técnica
- Desarrollar e implementar una metodología para validar el modelo de diagnóstico establecido en el punto anterior (grupos focales)
- Revisar la matriz consolidada de variables que definen los perfiles ideales para cada alternativa ofrecida por el IPES.

Acciones equipo tecnológico:

- Definir qué perfiles competenciales se pretenden obtener para la efectiva segmentación posterior.
- Definir el conjunto de elementos que se quieren analizar para realizar el perfil competencial.
- Analizar los informes que deberán resultar de dicha perfilación para determinar el alcance del diagnóstico que se pretende realizar.
- Definir los datos que se transferirán entre ambas plataformas, así como los criterios de segmentación que se realizarán para derivar a las personas hacia las distintas ofertas de servicio del IPES.
- Seleccionar y configurar las herramientas más adecuadas para la realización del perfil competencial. Para ello, la nueva plataforma para el IPES incluirá las siguientes herramientas:

- Test auto evaluativo: test automático que arroja preguntas en función del perfil de la persona, y cuyo objetivo es obtener un primer nivel competencial de la persona.
- Formularios: elementos con campos y listas que determinarán, en función de un algoritmo específico a determinar, el perfil de una persona.
- Test de conductas observables: rúbricas de evaluación que arrojan un nivel competencial una vez rellenados los principales campos.
- Determinar los cuadros de control que mostrarán los resultados obtenidos: gráficos, tablas, etc. Por ejemplo, se recomienda la realización de gráficos de araña que permitan identificar el grado de afinidad de las personas con cada una de las ofertas de servicio del IPES.
- Configurar los algoritmos que permiten configurar los distintos elementos que conformarán el cuadro de control. Por ejemplo, si se realiza un gráfico de araña se deberá delimitar los ejes que la conforman, las variables que influyen en ella y las ponderaciones a realizar en función de la relevancia de los datos obtenidos.
- Definir qué campos se recogerán, posteriormente, en la ficha del usuario.
- Definir los informes resultantes (KPIS clave) que se derivarán de este proceso de perfilación inicial

Fase 3 – Capacitación y seguimiento

Definir las funcionalidades metodológicas y tecnológicas que debe tener la plataforma para establecer y mantener un proceso de trazabilidad que permita el seguimiento en cada una de las etapas de las rutas de Emprendimiento y de Formación y Empleabilidad.

Acciones equipo metodológico:

- Revisar el formato 375 de seguimiento de las alternativas y detallar si y cómo recoger las informaciones en la plataforma.
- Revisión de los aspectos jurídicos que regulan las alternativas para reglamentar su transitoriedad.
- Establecer qué informaciones se tienen que recoger en cada una de las fases de los itinerarios, quién las tiene que recoger y en qué formato hay que subirlas a la plataforma: certificados de capacitación y valoraciones del alumno, profesionales del IPES y profesionales de los servicios externalizados, cuestionarios/adjuntos/enlaces, etc.

Acciones equipo tecnológico:

- Definir el *workflow* a nivel metodológico
- Programar los procesos y las consecuentes dependencias (condiciones para que los usuarios puedan acceder a unos u otros)
- Programar el conjunto de listas y formularios de cada una de las distintas fases
- Configurar la “ficha candidato” del usuario, así como las consiguientes pestañas

- Elaborar un sistema que permita derivar a las personas por procesos y guardar la información relacionada con dicha acción
- Definir los roles y permisos correspondientes a las técnicas internos y externos, así como los usuarios
- En caso que sea preciso en alguno de los procesos correspondientes a Formación y Empleabilidad:
 - Configurar campos del CV
 - Realizar *Crawler*
 - Definir ficha empresa
 - Definir ficha oferta
 - Definir perfiles profesionales
 - Establecer sistema de matching candidato – oferta laboral
- Definir informes (KAPIS) resultantes en cada uno de los distintos procesos programados

Una parte importante de estas acciones aquí recogidas, tales como la realización de focus grup o la elaboración de los materiales de observación competencial, ya se han empezado a realizar por parte de los profesionales del IPES con el soporte técnico a distancia de los profesionales de OrientaPro, gracias a la implicación y motivación de los primeros para con este proyecto y a la buena relación que se ha generado entre ambos equipos durante esta acción de asistencia técnica.

Anexo 6

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 18 profesionales del IPES que más activamente participaron de las diferentes sesiones de trabajo realizadas del 14 al 26 de enero en Bogotá, que valorarán el conjunto de sus acciones mediante la realización de la siguiente Encuesta de satisfacción, con los siguientes resultados agregados:

Encuesta de satisfacción				
Valore con una X los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4 siendo:				
1 Muy mal - 2 Mal - 3 Bien - 4 Muy bien				
	1	2	3	4
1. Organización de las sesiones de trabajo				
1.1 Las sesiones de trabajo han estado bien organizadas (información, cumplimiento fechas, etc.)			6	12
1.2 Las sesiones de trabajo han favorecido un espacio de debate para confrontar opiniones entre los profesionales			1	17
2. Contenidos y metodología de impartición				
2.1. Los contenidos de las sesiones de trabajo me han parecido útiles			2	16
2.2. La metodología utilizada me ha parecido la adecuada			5	13
3. Duración y horario				
3.1. El tiempo destinado a este proceso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos		1	7	10
3.2. El horario ha sido el idóneo para el desarrollo de las sesiones de trabajo			5	13
4. Consultores				
4.1. La forma de dirigir las sesiones de trabajo ha facilitado la consecución de los objetivos			1	17
4.2. Conocen los temas impartidos en profundidad			2	16
5. Valoración general de los resultados del proceso				
5.1. Las sesiones de trabajo han permitido una mejor coordinación entre las subdirecciones			5	13
5.2 Los resultados obtenidos se corresponden con los objetivos establecidos al inicio del proceso			5	13

5.3 Creo que este proceso favorecerá una mejora en la consecución de los objetivos del IPES			2	16
6. Grado de satisfacción del proceso (indicador de calidad)			1	17
Observaciones				

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.