SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

CONTRATO No. 933 de 2022

PRESTAR EL SERVICIO DE INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA AL CONTRATO CUYO OBJETO ES "PRESTAR LOS SERVICIOS PARA LA VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DEL BENEFICIO A LAS EMPRESAS QUE VINCULEN LABORALMENTE POBLACIÓN VULNERABLE EN EL MARCO DEL PROGRAMA EMPLEO INCLUYENTE PARA EL CIERRE DE BRECHAS DE POBLACIÓN DE DIFÍCIL EMPLEABILIDAD, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO DISTRITAL 399 DE 2022.

CARTA DE RECOMENDACIONES No. 05

Elaboró	**Revisó y Aprobó**
Pablo Benavidez G. Director de la Interventoría	**Mery Hellen Pacheco V.** Representante Legal de la Interventoría

Bogotá, 23 de enero de 2023

Señores

CORPROGRESO
Atte. Angela Garzón
CORPROGRESO

Secretaría de Desarrollo Económico del Distrito
Atte. Paola Llanos Pineda
Coordinadora Operativa Empleo Incluyente

Ciudad

REF: Respuesta a la comunicación Avance Acuerdos Niveles de Servicio 18_01_23

ANTECEDENTES

Iteco Consultores SAS BIC mediante el contrato No. 933 de 2022 presta el servicio de interventoría técnica, administrativa, financiera, contable y jurídica al contrato cuyo objeto es “prestar los servicios para la verificación y validación de los requisitos para la asignación del beneficio a las empresas que vinculen laboralmente población vulnerable en el marco del programa empleo incluyente para el cierre de brechas de población de difícil empleabilidad, de conformidad con lo establecido en el decreto distrital 399 de 2022”.

En relación con su comunicación de la referencia del 18 de enero de 2023, sobre los ANS, a continuación, presentamos sugerencias de parte de la Interventoría.

NUESTRA RESPUESTA A SU COMUNICACIÓN

El documento describe las fases, tareas y en algunos casos tareas específicas de cómo debe operar el proceso y como debe funcionar el software.

Sin embargo, consideramos que lo ANS, además de detallar la ejecución de tareas, debiera tener una estructura de un tablero de control, o dashboard, que permita integrar al menos dos niveles de información:

1) Un nivel de carácter operativo
2) Otro de carácter ejecutivo o gerencial

Ahora, para que la medición sea más objetiva, en todos los casos o en la mayoría, deberán ser cuantitativos, para evitar que sean interpretativos, y sean el resultado de la gestión de tanto de Corprogreso, como de la Interventoría.

La cantidad de indicadores, debe ser la suficiente para establecer los niveles de avance, pero no tan numerosa que genere confusiones.

Característica que se deben en cuenta en su diseño y estructura:

- Descripción y especificación del servicio y producto, para el caso presente, tanto las labores de los verificadores, como la calidad del software
- Acotación del servicio o producto, es preciso definir que no hace parte de lo acordado (lo que no está incluido);
- Duración del contrato, de sus fases, tareas y actividades y bajo que circunstancias o mediciones, se constituye un incumplimiento
- Frecuencia de informes tipo feedback sobre el servicio;
- Descripción de las condiciones de cambios ocasionales en el servicio;
- Descripción de las condiciones de una posible suspensión del ANS;
- Establecimiento de sanciones por el incumplimiento de acuerdos.

A manera de ejemplo, presentamos algunos ANS, que ilustran estas características:

Nombre	**Tarea**	**Frecuencia**	**descripción**	**Cálculo aritmético**	**Rango de aceptación**
Empresas revisadas	Empresas registradas/ empresas revisadas	Diario	Medir el nivel de asertividad y de rendimiento de parte de Corprogreso	Empresas registradas/ empresas revisadas	97%
subsanaciones	Empresas registradas/ empresas revisadas	Diario	Medir la calidad en el seguimiento de las subsanaciones		90%
Tiempo máximo estimado de agendamiento de la cita: 30 horas laborales	Solicitudes de agendamiento versus hora y fecha atención del agendamiento	diario	Medir la oportunidad y calidad en el acompañamiento de las empresas postulantes	Hora de recepción de la solicitud de agendamiento/hora de atención del agendamiento	95%
Para el caso del	Cantidad de	Semanal	Validar la	Cantidad de	97%

Nombre	**Tarea**	**Frecuencia**	**descripción**	**Cálculo aritmético**	**Rango de aceptación**
software consideramos 5 componentes básicos: 1) Registro de usuarios 2) Registro de empresas 3) Registro de postulantes 4) Verificadores 5) Migración	errores por modulo		calidad del software frente a los requerimientos funcionales, de seguridad y rendimiento	errores/ por modulo	

Los acuerdos de niveles de servicio, deben atender la premisa de control de rendimiento y de avance, de que “lo que no se puede medir, no se puede mejorar”, en consecuencia, el diseño de los indicadores debiese, estar en esta línea, de manera que siempre se mantenga información cierta y oportuna sobre el rendimiento del proyecto.

Un indicador que debiera estar en línea para el Superadministrador, la SDDE y la Interventoría, debiera relacionarse con la cantidad de empresas y personas aprobadas, y los montos aprobados, de manera que siempre se mantenga, la visualización del avance a diferentes fechas de corte, incluyendo los recursos comprometidos y los restantes, para que la SDDE, pueda tomar decisiones, sobre las estrategias a seguir.

Por lo tanto, se requiere que Corprogreso, complemente el documento con estos requisitos técnicos y documentales, que se encuentran en los pliegos de condiciones y el contrato con Corprogreso.

****fin del documento****