CORPROGRESO
DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS

Programa Empleo Incluyente
Secretaría Distrital Desarrollo Económico

Contrato 926-2022 de Prestación de Servicios entre la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE y la Corporación para la Investigación, el Desarrollo Sostenible y la Promoción Social - CORPROGRESO (No. LP 006-2022)

CONTROL DE VERSIONES

Fecha de revisión	Versión	Descripción del cambio	Aprobación del comité técnico
06/03/2023	1	Versión inicial	Acta comité técnico del 14 de marzo de 2023
	2	Ajustes documento	

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Mayor de Bogotá creó, mediante el Decreto Distrital 399 de 2022, el Programa Empleo Incluyente para el cierre de brechas de población de difícil empleabilidad, como una herramienta dispuesta por el Sistema Distrital para la Mitigación del Impacto Económico, el Fomento y la Reactivación Económica, que tiene como fin incentivar la contratación laboral de las poblaciones que enfrentan brechas de acceso al empleo formal, como acción afirmativa con enfoque de género y enfoque diferencial-poblacional en respuesta a las dificultades de inclusión laboral que enfrentan.

El citado Decreto establece en su artículo 3 que *"las empresas participantes que cumplan con las condiciones requeridas por el programa, y que efectivamente contraten laboralmente a las personas en los términos establecidos en este decreto y las demás condiciones señaladas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, podrán tener un beneficio que consiste en un valor en precios corrientes"*

Adicionalmente, mediante la Resolución 003 de 2023 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) reglamentó el Decreto Distrital 399 de 2022, adoptó el modelo para la equidad e imparcialidad y se establecen los soportes para la acreditación de condiciones de vulnerabilidad para la asignación de beneficios a las empresas participantes en el Programa Empleo Incluyente para el cierre de brechas de población de difícil empleabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el modelo operativo del Programa consta de tres (3) etapas:

1. Gestión del empleo y articulación con el ecosistema de empleo de la ciudad para promover el beneficio y lograr la vinculación laboral de la población.

2. Postulación de las empresas, verificación y validación de los soportes documentales que son requisitos para obtener el beneficio.

3. Giro del beneficio a las empresas que cumplen los requisitos.

El objetivo de la segunda etapa es asignar el beneficio a las empresas que cumplan las condiciones establecidas en el Decreto Distrital 399 de 2022, para lo cual la SDDE suscribió el contrato N° 926 de 2022 con la Corporación para la Investigación el Desarrollo Sostenible y la Promoción Social (CORPROGRESO), con el fin de garantizar la adecuada verificación y validación de soportes documentales indicados en la Resolución Reglamentaria.

Por lo anterior, CORPROGRESO por medio de este documento realiza la presentación de los acuerdos de niveles de servicio ANS que responden a cada uno de los procesos y actividades requeridas para la adecuada gestión para la administración, verificación y validación de requisitos, y la asignación del beneficio a las empresas que vinculen laboralmente población vulnerable en el marco del Programa Empleo Incluyente.

Estos acuerdos de nivel de servicio describen las actividades identificadas para cada uno de los componentes y con las cuales se pretende garantizar a la SDDE una ejecución óptima logrando las metas establecidas con calidad.

OBJETIVO

Definir los acuerdos de niveles de servicios que permitan la adecuada gestión para el registro, verificación y validación de los requisitos requeridos 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.

ALCANCE

Presentar los procesos, actividades e indicadores definidos para cada uno de los componentes contemplados para la ejecución del Programa Empleo Incluyente.

DEFINICIONES

Acompañamiento a jornadas difusión y motivación de la SDDE: Por medio de esta actividad, el equipo de acompañamiento a empresas brinda atención a las diferentes empresas que participan de los eventos de difusión del Programa que se realizan desde la SDDE.

Firma interventora: Hace referencia al contratista ITECO CONSULTORES SAS BIC, quien actualmente ejecuta el contrato 933 de 2022, cuyo objeto es "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".

Firma verificadora: Hace referencia al contratista Corporación para la Investigación el Desarrollo Sostenible y la Promoción Social (CORPROGRESO), quien actualmente ejecuta el contrato 926 de 2022, 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".

Incidente: Es una interrupción no planificada de un servicio o la reducción en la calidad de un servicio. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente.

Plataforma SICOR: Corresponde a la plataforma tecnológica que la firma verificadora ha puesto a disposición para soportar la operación del Programa Empleo Incluyente, en cumplimiento a las obligaciones del contrato 926 de 2022, 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".

Soporte: Corresponde a las actividades y/o procesos de apoyo, orientación y/o acompañamiento al registro, cargue de documentos, subsanación de las observaciones producto de la verificación y validación de los soportes documentales, estado de la asignación y giro del beneficio previstas en el anexo técnico de verificación y validación de requisitos del Programa.

Ticket: Al momento de realizar una solicitud por cualquiera de los medios dispuestos para el soporte se genera un ticket (que contiene un consecutivo), por lo cual esta herramienta tiene como función llevar una trazabilidad del soporte prestado por el equipo de acompañamiento a empresas y determinar si las preguntas realizadas por los usuarios han sido resueltas y en qué tiempo.

1. DEFINICIÓN Y ADMINSTRACIÓN DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS)

La función de la gestión del servicio es la de guiar que los servicios que se desarrollan en el marco del Programa Empleo Incluyente cuenten con la pertinencia, atención y parámetros de calidad necesarios para el cumplimiento de sus objetivos. Es por esto que, los ANS que se definen en el desarrollo del presente documento, suministra procedimientos y actividades que deberán desarrollarse por los diferentes actores de la firma verificadora en la atención de incidencias y actividades propias en los procesos definidos en los documentos contractuales y demás anexos técnicos y normativos del Programa.

Las atenciones de los ANS serán definidos de acuerdo con los parámetros establecidos en los capítulos 2 y 3 del presente documento, por los responsables según lo descrito en la matriz de priorización de incidencias o solicitudes, la cual establece el nivel de priorización en la atención y solución de incidencias, o demás solicitudes radicadas por medio de tickets a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la firma verificadora.

PRIORIZACIÓN DE LAS INCIDENCIAS O SOLICITUDES		***IMPACTO***		
		ALTO	**MEDIO**	**BAJO**
URGENCIA	**ALTA**	ALTA	ALTA	MEDIO
	MEDIA	ALTA	MEDIA	BAJA
	BAJA	MEDIA	BAJA	BAJA

Tabla: Matriz de Priorización de Incidencias o Solicitudes

Con el fin de lograr la correcta priorización de las incidencias y/o solicitudes radicadas por los diferentes usuarios del Programa, tanto externos como internos, es necesario establecer los parámetros para su categorización, y posterior atención y solución. Para lo anterior, el equipo técnico definido para la recepción, categorización y asignación de las incidencias y solicitudes en general, debe tener claro los conceptos de impacto y urgencia para así lograr establecer de manera correcta la prioridad con la que debe atenderse la situación reportada.

Teniendo en cuenta lo anterior, el **IMPACTO** se puede determinar según el nivel de afectación que tiene el usuario con el incidente o solicitud presentada, dando una prioridad mayor si se presenta a una empresa que busca acceder a los beneficios del Programa. Por otra parte, la **URGENCIA** en la atención de incidencias o solicitudes, representa los tiempos máximos o el nivel de prontitud requerida para atender y solucionar la situación reportada.

En relación con lo anterior, una vez establecidos los niveles de impacto y urgencia en el incidente o solicitud reportada en la "Matriz de Priorización de Incidencia o Solicitudes", se deberá establecer el nivel de "Priorización" que se le asigna a la situación radicada. De acuerdo con la relación que se describe a continuación, se debe atender y dar solución con el fin de mitigar cualquier afectación directa a la correcta ejecución del Programa:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO RESOLUCIÓN	RESPONSABLE
ALTA:	Los procesos o actividades de registro, postulación, subsanaciones y verificación se afectan por interoperabilidad o fallas técnicas internas del sistema de información del PEI afectando el cumplimiento de los tiempos establecidos en el Programa.	Hasta 4 horas	Equipo Técnico Plataforma
MEDIA:	Los procesos o actividades de subsanaciones, postulación y verificación no se pueden llevar a cabo correctamente por verificaciones, validaciones o aprobaciones de los niveles superiores, lo que puede afectar los tiempos establecidos en el Programa.	hasta 24 horas	Coordinación técnica / Equipo Técnico Plataforma / Escalamiento SDDE
BAJA:	Los procesos de registro, subsanaciones, postulaciones y verificaciones se ven afectados por desconocimiento metodológico o procedimental, lo que no afecta los tiempos del Programa.	Hasta 48 horas	Coordinación técnica / Equipo acompañamiento a Empresas / Escalamiento SDDE

Tabla: Descripción de los niveles de prioridad en la atención de incidencias o solicitudes

No obstante, los tiempos definidos en la anterior tabla, en ningún caso podrán exceder el tiempo máximo de diez (10) días hábiles para la verificación de las transacciones.

En línea con lo descrito hasta el momento, y de acuerdo con la prioridad establecida, el responsable deberá velar por la resolución del incidente o solicitud, en los tiempos máximos definidos para cada nivel de prioridad. Es de aclarar, que los **Tiempos de Atención**, se establecen para la recepción, categorización y asignación del incidente o solicitud al responsable según el nivel de prioridad; y el **Tiempo de Resolución** es el tiempo máximo en el que el responsable deberá dar respuesta o solución al incidente presentado.

Según el ANS se establecieron indicadores con el fin de ejercer seguimiento y control a su cumplimiento, a su vez, los resultados de estos indicadores están categorizados en rangos, a partir de los cuales, de acuerdo con la prioridad del incidente o solicitud, se define un estado para cada rango, tal como se relaciona a continuación:

Incidencia o Solicitud de Prioridad Alta:

Rango Resultado Indicador	Estado
≥98%	Óptimo
Entre < 98% y > 85%	Aceptable
≤ 85%	Crítico

Incidencia o Solicitud de Prioridad Media:

Rango Resultado Indicador	Estado
≥95%	Óptimo
Entre < 95% y > 80%	Aceptable
≤ 80%	Crítico

Incidencia o Solicitud de Prioridad Baja:

Rango Resultado Indicador	Estado
≥90%	Óptimo
Entre < 90% y > 75%	Aceptable
≤ 75%	Crítico

Para cada uno de los estados definidos anteriormente, se establece el procedimiento a seguir en el marco de la ejecución del proyecto:

- *Estado Óptimo*: Realizar seguimiento continuo de los ANS y sus indicadores por parte de las firmas interventora y verificadora, con el fin de mantener o mejorar el rendimiento obtenido.
- *Estado Aceptable*: La firma interventora junto con la firma verificadora deberá determinar las razones por las cuales no se cumplieron con los niveles mínimos óptimos de los indicadores valorados y establecer los planes de oportunidad de mejora para cada una de las situaciones presentadas. Se deberá presentar informe detallado sobre los indicadores que se encuentran es este estado y tomar las medidas correctivas y sancionatorias en los casos que aplique.
- *Estado Crítico*: Reportar formalmente mediante informe detallado de manera inmediata a la SDDE sobre los indicadores que se encuentren en este estado y tomar las medidas correctivas y sancionatorias en los casos que aplique.

NOTA: Para los casos de los indicadores que se encuentren en estado Aceptable y Crítico, se deberá definir de manera conjunta (SDDE e Interventoría) los casos que se deberán elevar a Comité Técnico para evaluar y tomar las medidas necesarias para cada uno de ellos.

2. ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO A LA EMPRESA

El componente de orientación y acompañamiento a las empresas tiene como propósito fundamental facilitar la comprensión y apropiación del Programa Empleo Incluyente para el cierre de brechas de población de difícil empleabilidad por parte de los interesados en postularse al beneficio de que trata el Decreto Distrital 399 de 2022. Así las cosas, a través de este componente se brinda de manera permanente la orientación y el acompañamiento a las empresas para: el registro, cargue de documentación, subsanación de las observaciones producto de la verificación y validación de los soportes documentales.

2.1. Matriz de niveles de servicio

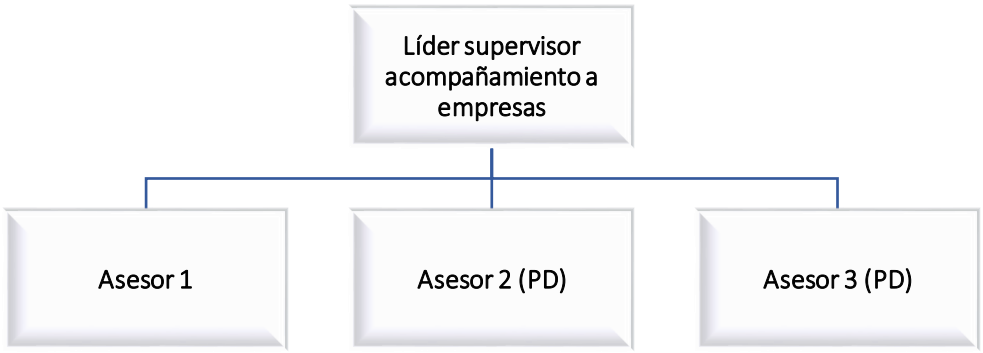
CORPROGRESO
DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE

Servicio	Sub-servicio	Descripción	Instrumentos ¿Cuál es el medio?	Disponibilidad	Tiempo de solución según prioridad / tickets	Indicador
SOPORTE	Acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas por medio de herramientas didácticas	Disponer las herramientas didácticas para el registro y postulación de las empresas en los canales establecidos por el Programa: 2 manuales paso a paso: a. Manual paso a paso registro empresa b. manual paso a paso postulación de empleado 2 videos tutorial para registro de empresa y postulación de empleados.	Campaña para promover el uso de las herramientas didácticas	Disponible 24/7	BAJA	2 videos tutoriales
	Acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas por medio del Chat Bot	Permanentemente se recopilan las solicitudes de soporte recibidas a través de los diferentes mecanismos, con el fin de establecer cuáles son las preguntas frecuentes generadas durante el proceso de registro y postulación de la empresa al Programa. Se dispondrá a través de la línea corporativa un Chat Bot para que los usuarios registren las consultas que no han sido resueltas a través de las herramientas didácticas dispuestas. Las consultas que no se encuentren en este listado generarán un ticket.	Chat Bot (Preguntas frecuentes)	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	1 Chat Bot en funcionamiento
	Acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas por medio de los canales de comunicación dispuestos por CORPROGRESO	Disponer a través de la línea corporativa atención personalizada para la recepción de solicitudes de soporte y agendamiento de citas.	Línea telefónica #3242096746	Horario de atención de lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de solicitudes resueltas / número de solicitudes recibidas en cada nivel
		Disponer a través del correo electrónico corporativo la recepción de solicitudes de soporte y agendamiento de citas.	Correo electrónico soporteprogramaempleoinclusyente@corprogreso.com	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de solicitudes resueltas por correo / número de solicitudes recibidas por correo

Servicio	Sub-servicio	Descripción	Instrumentos ¿Cuál es el medio?	Disponibilidad	Tiempo de solución según prioridad / tickets	Indicador
	Citas personalizadas para acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas	Disponer los medios para atención de las citas agendadas para la orientación y acompañamiento a las empresas. Cada cita tendrá un promedio de 1 hora si la solicitud es para registro empresa y 2 horas si es para postulación de empleado.	Línea telefónica o Microsoft Teams	Horario de atención de lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de citas exitosas / número de citas agendadas
Acompañamiento a jornadas difusión y motivación de la SDDE	Acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas por medio capacitación a Empresas	Capacitar a las empresas interesadas en postularse al beneficio en las actividades de registro, cargue de soportes documentales, y verificación y validación de requisitos del Programa, a través de espacios presenciales y virtuales.	Espacios o eventos de socialización convocados por la SDDE. Espacio virtual Webinar (Microsoft Teams)	Horario de atención de lunes a viernes: 8:00 am a 5:30 pm	BAJA	Numero de eventos realizados / número de eventos programados

2.2. Conformación del equipo de trabajo

El equipo está conformado por un (1) líder de supervisión del componente, asesores 1, 2 y 3 los cuales se contratarán por demanda:



Fuente: Equipo técnico CORPROGRESO

Los perfiles mínimos de estos profesionales son:

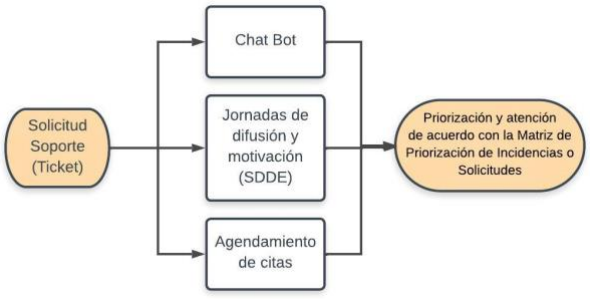
- Líder supervisor acompañamiento a empresas:

Rol General	Perfil profesional	Experiencia específica
Liderar el relacionamiento con las empresas interesadas en postularse al Programa.	Profesional en administración, ingeniería, comunicación social, trabajo social o carreras afines.	Experiencia mínima de 2 años en acompañamiento a empresas y/o visitas técnicas y/o gestión documental y/o atención al cliente y/o manejo de herramientas ofimáticas.

- Asesores:

Rol General	Perfil	Experiencia específica
Brindar apoyo para las actividades de soporte a las empresas interesadas en postularse al Programa.	Técnico y/o tecnólogo y/o profesional de carreras administrativas o afines.	Experiencia mínima de 1 año en labores administrativas, manejo de archivo, manejo de herramientas ofimáticas y atención al cliente y/o acompañamiento de empresas.

Las actividades que se desarrollan para dar cumplimiento a la matriz de servicios definida en el anterior apartado, se indican en el siguiente flujo:



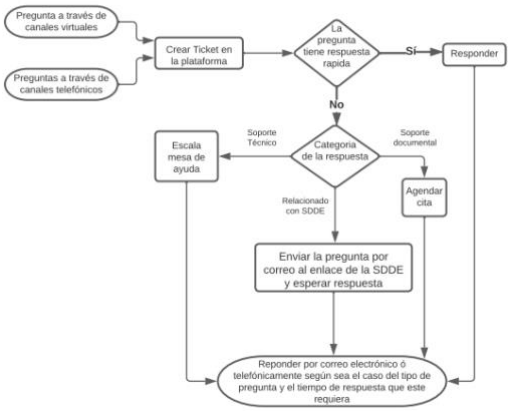
Fuente: Equipo técnico CORPROGRESO

Cada uno de estos profesionales ejecuta siguientes actividades de la siguiente forma:

a) Líder supervisor acompañamiento a empresas:

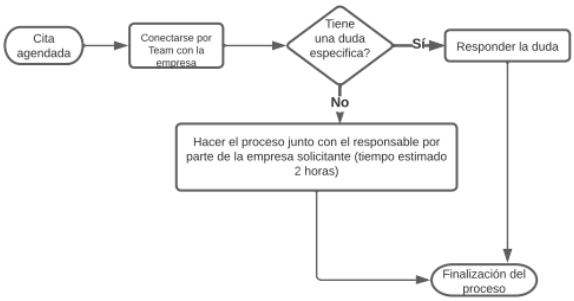
- Asignar los canales de soporte del acompañamiento a empresas al equipo de asesores, así como sus actividades.
- Recibir solicitudes a través de los diferentes canales de comunicación y dar respuesta o escalar solicitudes al área correspondiente.
- Generar reportes y alertas de las incidencias encontradas en la plataforma o en el proceso de registro de empresas de postulación de empleados y subsanación, referidas por medio de los tickets recibidos y en los acompañamientos realizados a las empresas.
- Generar reportes de subsanación, registros incompletos de empresas y empleados, para contactar la empresa y lograr terminar el proceso pendiente.
- Generar reporte de los tickets recibidos para verificar el cumplimiento en los tiempos y promover el cierre de los mismos.
- Generar herramientas metodológicas paso a paso, para la correcta capacitación de las empresas, en el desarrollo del registro empresas y empleados.
- Hacer seguimiento a plan de trabajo del componente de acompañamiento a empresas.

b) Acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas por medio de los canales de comunicación dispuestos por CORPROGRESO (Asesores):



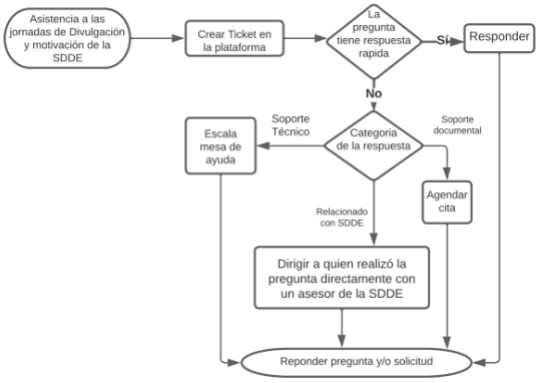
Fuente: Equipo técnico CORPROGRESO

c) Citas personalizadas para acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas (asesores):



Fuente: Equipo técnico CORPROGRESO

d) Acompañar los procesos de registro y postulación a las empresas por medio capacitación a Empresas (Asesores)



Fuente Equipo Técnico CORPROGRESO

La conformación y contratación del equipo está sujeta a demanda, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Asesor 1	Asesor 2	Asesor 3
+ 7 llamadas y 15 correos por días	+ 3 citas agendadas por día	+ 6 seguimientos por día

2.3. Seguimiento

2.3.1. Seguimiento a tickets

Con una periodicidad semanal, se elaboran reportes del registro de los tickets de soporte generados, en este espacio se evalúa el tiempo de respuesta de los tickets el cual debe coincidir con los tiempos indicados en la categorización de los tickets, junto con la calidad de las respuestas dadas a los usuarios mediante evaluación de resultados.

Mensualmente, durante los comités técnicos del contrato 926 de 2022, junto con la SDDE y la firma interventora, se analizan los datos recabados para determinar cuáles son los aspectos que generan más demanda de soporte con el fin de plantear estrategias conjuntas para disminuir esta demanda.

Esta actividad de seguimiento es insumo principal para los espacios de capacitación, permitiendo una retroalimentación para el equipo, como resultado se espera la identificación de puntos críticos a mejorar logrando mayor eficiencia en los procesos.

2.3.2. Seguimiento a empresas

2.3.2.1. Seguimiento a las jornadas de difusión y motivación de la SDDE

A través de la información recopilada en los listados de asistencia de las diferentes jornadas de difusión de la SDDE, se realiza seguimiento para identificar de las empresas participantes cuales se encuentran registradas en la plataforma de registro y postulación, y en qué estado del proceso están; el seguimiento de la participación en las jornadas por parte de la empresa se realiza mensualmente.

Una vez verificado el registro y estado actual de la empresa en la plataforma de registro y postulación se remite la información a la SDDE para que, a través del equipo de gestión empresarial, se comuniquen con las empresas y reanuden el interés de estas por el Programa.

2.3.2.2. Seguimiento a registros y postulaciones incompletas

Con una periodicidad semanal se genera un reporte del estado de registro y postulación de las empresas en la plataforma, en donde se visualiza qué empresas no han finalizado el registro o la postulación de los empleados, de tal manera que el equipo pueda generar un contacto vía correo electrónico inicialmente, y en caso de no tener respuesta por este medio se evaluará la opción de llamada telefónica, o la solicitud de apoyo de la SDDE para contactar estas empresas y agendar una cita de orientación y acompañamiento al proceso de registro y postulación de empleados en la plataforma logrando la finalización del proceso**.**

2.3.2.3. Seguimiento a las postulaciones de empleados

Con una periodicidad semanal, se realiza el seguimiento con el objetivo de definir acciones que permitan resolver las alertas de postulación incompletas o pendientes. A través de un reporte, se evaluarán qué empresas de las que están registradas no han realizado la postulación de ningún empleado.

Una vez socializado en comité de seguimiento este listado de empresas, el equipo técnico de apoyo establece comunicación con cada una de estas empresas para conocer cuál ha sido el motivo por el cual no se ha realizado la postulación de ningún empleado, brindando a su vez la posibilidad de un agendamiento de cita para orientar y acompañar a la empresa en el proceso de postulación de los empleados.

2.3.2.4. Seguimiento a la subsanación de las observaciones producto de la verificación y validación de los soportes documentales

Con una periodicidad semanal, se realiza un seguimiento a los reportes de subsanación por documentación, contando con una alerta temprana a los diez (10) días en donde por medio de un correo electrónico se le informa a la empresa que su periodo de tiempo para subsanar esta por expirar, indicando de manera puntual el tiempo restante que tiene, ejemplo: *5 días calendario para que se venza el tiempo de la subsanación*.

2.3.2.5. Seguimiento al estado de asignación y giro del beneficio

Con una periodicidad semanal se genera un reporte con fecha y hora donde se conoce el estado de asignación y giro del beneficio al momento. Teniendo en cuenta que esta información puede cambiar diariamente, el equipo de trabajo podrá revisar en el aplicativo en tiempo real el estado en el que se encuentra la postulación en un caso dado que alguna de las empresas se comunicará para preguntar acerca de esto.

3. REGISTRO Y CARGUE DE INFORMACIÓN – PLATAFORMA TECNOLÓGICA

El proceso de registro de la información y cargue de los soportes documentales que acreditan el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Decreto Distrital 399 de 2022 y la Resolución 003 de 2023, se realiza a través de la plataforma SICOR, cumpliendo las medidas de seguridad en donde se controla la identidad de los usuarios, la autenticidad y veracidad de la información registrada por las empresas.

3.1. Información técnica de la plataforma SICOR

La solución SICOR dispuesta para el Programa Empleo Incluyente se encuentra instalada en la nube de AWS con las siguientes características:

a) 2 zonas de disponibilidad activas.

b) 2 Subnet pública donde se encuentra la aplicación SICOR.

c) 2 Subnet privada con acceso restringido sólo para la aplicación SICOR.

d) Balanceador de carga el cual recibirá las peticiones a través de los enlaces:
- https://sdde.sicor.online/empleo-incluyente/registro
- https://sdde.sicor.online/

e) Instancias M6i con procesadores Intel Xeon (Ice Lake) 4 CPU Virtual y 16 GiB de Memoria cada una. SO Amazon Linux.

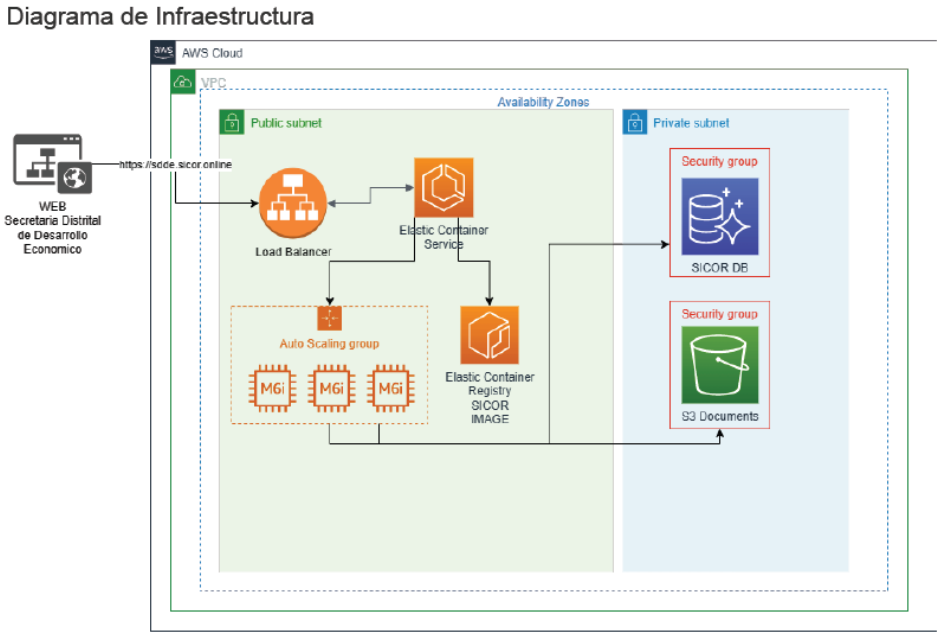
f) La base de datos se encuentra desplegada en un entorno multi zona de alta disponibilidad.

g) Los backups de la base de datos, se tomarán una vez al día y se almacenarán los últimos 30 días calendario.

h) Los documentos se almacenarán en un Bucket S3 privado.

i) La protección de datos y seguridad de la información, se basa en reglas de acceso en AWS, a través de políticas de grupos de seguridad, políticas de usuario y roles; lo cual permite que solamente la aplicación pueda acceder a los datos y documentos almacenados.

Adicionalmente, la solución cuenta con la siguiente infraestructura:



Fuente: Equipo técnico CORPROGRESO

3.2. Roles y usuarios de la plataforma SICOR

Administrador del nivel de servicio: Corprogreso

Rol	Usuarios	Funcionalidad
Súper administrador	Administrador	- Crea usuarios de diferentes roles. - Realiza la asignación de empresas al equipo validador de Corprogreso. - Genera reportes a partir de la información registrada por los diferentes usuarios de la plataforma, como: • Número de empresas registradas, con postulación de beneficios, con beneficios asignados, con devoluciones, con giros realizados, con giros rechazados. • Número y tipo de beneficios asignados. • Documentos cargados, documentos pendientes, validación de documentos. • Usuarios que realizan los procesos.

Rol	Usuarios	Funcionalidad
		• Fechas de registros de las empresas, fechas de asignación, fechas de devolución de documentos, fechas de corrección de documentos, fechas de giro. - Tiene acceso a la información de las empresas registradas y a los soportes documentales de la postulación del beneficio.
Empresa	Empresa	- Crea su usuario y contraseña para acceder al sistema. - Ingresa a la plataforma a través de su usuario y contraseña. - Accede a los módulos de registro de empresas en donde puede registrar y caracterizar su empresa, así como realizar el cargue de los soportes documentales requeridos para dar cumplimiento a los requisitos del Programa. - Accede al módulo de empleado en donde puede caracterizar el empleado y el contrato laboral a través del cual se postulará al beneficio, así mismo podrá cargar los soportes documentales para requeridos para dar cumplimiento a los requisitos del Programa - Envía la postulación para la correspondiente verificación y validación del cumplimiento de los requisitos. - Subsana la información y/o los soportes documentales que no cumplen con los criterios establecidos por el Programa.
Validador	Validador 1 Validador 2 Validador 3 Validador 4	- Accede a la información de las empresas registradas y a los soportes documentales de la postulación del beneficio, con el fin de visualizarla para su posterior verificación, validación y asignación de beneficio. - Verifica y valida el cumplimiento de los requisitos del Programa. - Digita los caracteres de los soportes documentales indicados en la Guía de Verificación y Validación. - Devuelve al usuario de la empresa postulante aquellos requisitos que no cumple, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Verificación y Validación. - Indica mediante un campo de observaciones, los motivos de devolución de la documentación y/o las aclaraciones sobre las subsanaciones que deben realizarse. - Realiza cargue de captura de pantalla para los requisitos que requieren validación del soporte documental. - Verifica el valor de asignación del beneficio a la empresa postulante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 Decreto Distrital 399 de 2022.
Interventoría	Interventor técnico Interventor verificador 1 y 2	- Accede a la información de las empresas registradas y soportes documentales de las postulaciones de los beneficios asignados por la firma verificadora con el fin de visualizarla para su posterior verificación, validación y asignación de beneficio.

Rol	Usuarios	Funcionalidad
		- Accede a la información correspondiente a la verificación, validación, y asignación del beneficio que ha realizado la firma verificadora, con el fin de realizar las revisiones correspondientes. - Verifica el cumplimiento de los requisitos del Programa postulaciones de los beneficios asignados por la firma verificadora. - Devuelve al usuario de la firma verificadora aquellos requisitos que no cumple, de acuerdo con lo establecido en la Guía de Verificación y Validación. - Aprueba los beneficios de las postulaciones que cumplen los requisitos del Programa. - Carga las certificaciones de aprobación de los beneficios aprobados. - Accede al módulo de reportes en donde se generan las consultas correspondientes a las empresas registradas, postulaciones realizadas, beneficios asignados y aprobados.
SDDE		- Accede al módulo de reportes en donde se generan las consultas correspondientes a las empresas registradas, postulaciones realizadas, beneficios asignados y aprobados. - Accede a la información de las empresas registradas y a los soportes documentales de la postulación del beneficio. No tiene permiso de edición de la información cargada previamente, únicamente tiene acceso a la documentación para visualizarla, para su posterior verificación, validación y asignación de beneficio en caso de ser necesario.

3.3. Matriz de niveles de servicio

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Creación de usuario	Permitir la creación usuario a las empresas, SDDE, firma interventora y firma verificadora.	1. Ingresar al enlace dispuesto: https://sdde.sicor.online/empleo-incluyente/registro 2. Diligenciar: Razón social, NIT, correo electrónico 3. Aceptar la política de tratamiento de datos 4. Registrarse 5. El usuario recibirá notificación vía correo electrónico con un enlace para crear contraseña y quedará registrado el usuario. Si los usuarios de las empresas, pasados 90 días desde su creación no se registran, al cabo de los mismos deberán reiniciar con una nueva solicitud de creación de usuario.	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas
	Módulo de registro de empresa	Permitir al usuario de la empresa el registro de sus datos y el cargue de soportes documentales correspondientes	La empresa debe diligenciar: a. Datos de la empresa b. Datos del representante legal c. Datos de la persona autorizada para el registro de la empresa Documentos que debe cargar la empresa en el módulo: a. Certificado de existencia y representación legal definido por la SDDE. b. RUT c. Certificación bancaria En el caso de que sea una persona diferente al representante legal quien esté realizando el registro de la empresa, deberá cargar un documento adicional: a. Carta de autorización La empresa tendrá dispuesto para el registro y cargue de documentos: a. Manual paso a paso b. Carta de autorización c. Campos para cargue de soportes documentales	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
	Módulo de verificación y validación del registro de empresa	1. Permitir a los usuarios validador 1, 2, 3 y 4 de la firma verificadora, la visualización, verificación y validación de datos y soportes documentales registrados por la empresa, generando un resultado de cumplimiento o no de los requisitos del programa. 2. Permitir a los usuarios interventor verificador 1 y 2 la visualización y verificación de datos y soportes documentales registrados por la empresa, generando un resultado de cumplimiento o no cumplimiento de los requisitos.	1. La empresa es asignada a un equipo de 4 validadores de la firma verificadora por medio del usuario administrador. 2. El equipo de validadores cuenta con 10 días hábiles para realizar la verificación y validación de los datos y soportes documentales registrados por la empresa. 3. Se realiza la verificación y validación por parte de los validadores 1 y 2. Como resultado de esta verificación: - La empresa es notificada si debe subsanar algún documento y/o información para poder continuar en el proceso, para lo cual cuenta con máximo 20 días calendario, de no cumplir con este plazo se cierra la transacción. - La empresa es notificada si se finaliza la transacción por no cumplimiento de alguno de los requisitos no subsanables. - En los casos en que los resultados de la verificación de la transacción son exitosos, continúa el flujo de verificación. 4. Se realiza la verificación y validación por parte de los validadores 3 y 4. Como resultado de esta verificación: - La empresa es notificada si debe subsanar algún documento y/o información para poder continuar en el proceso, para lo cual cuenta con máximo 20 días calendario, de no cumplir con este plazo se cierra la transacción. - La empresa es notificada si se finaliza la transacción por no cumplimiento de alguno de los requisitos no subsanables. - En los casos en que los resultados de la verificación de la transacción son exitosos,	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
			continúa el flujo de aprobación del registro de la empresa. 5. Una vez la firma verificadora constate que la empresa cumple con los requisitos del Programa para su registro, la empresa es asignada a los usuarios de la firma interventora para realizar la correspondiente verificación. 6. El equipo de interventores verificadores cuenta con 10 días hábiles para realizar la verificación de los datos y soportes documentales registrados por las empresas, en caso de encontrar que alguno de los requisitos no se cumple, realizará la devolución al validador 4 de la firma verificadora. En caso de encontrar que cumple con todos los requisitos aprobará el registro de la empresa. 7. En el caso en que la transacción se devuelva al validador 4 de la firma verificadora, este usuario verificará nuevamente los requisitos que no se cumplen, en caso de encontrar que en efecto la empresa debe subsanar devolverá a este la transacción. En caso de encontrar que se cumplen los requisitos enviará nuevamente a la firma interventora. 8. La empresa es notificada si cumple con los requisitos del Programa.			
	Módulo de postulación	Permitir a la empresa la postulación al programa a través del registro de datos y cargue de soporte documentales del empleado y su contrato.	1. Una vez la empresa tenga su registro aprobado por el equipo de validadores y la interventoría, puede iniciar el proceso de postulación de los empleados a través del módulo correspondiente, para lo cual debe diligenciar los datos del empleado y su contrato, y cargar los siguientes soportes documentales: a. Documento de identidad válido del empleado. b. Soporte o certificación de pertenencia a los grupos poblacionales del empleado.	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
			c. Certificaciones juramentadas de la empresa y el empleado. d. Contrato o certificación laboral. e. Certificados de aportes a seguridad social PILA correspondientes a los 3 meses anteriores al inicio del contrato y a los 3 meses posteriores al inicio del contrato.			
	Módulo de verificación y validación de la postulación	1. Permitir a los usuarios validador 1, 2, 3 y 4 de la firma verificadora, la visualización, verificación y validación de datos y soportes documentales de la postulación realizada por la empresa, generando un resultado de cumplimiento o no de los requisitos del programa. 2. Permitir a los usuarios interventor verificador 1 y 2 la visualización y verificación de datos y soportes documentales de la postulación realizada por la empresa, generando un resultado de cumplimiento o no	1. La postulación de la empresa es asignada a un equipo de 4 validadores de la firma verificadora por medio del usuario administrador. 2. Una vez finalizado el registro y cargue de soportes documentales al dar click en el botón "Finalizar" se envía al correo electrónico registrado del empleado y de la empresa la declaración juramentada correspondiente, la cual se firmará a través de un código de verificación adjunto en el mismo. Las declaraciones firmadas retornan a la plataforma y finaliza la postulación para iniciar el proceso de verificación y validación. 3. El equipo de validadores cuenta con 10 días hábiles para realizar la verificación y validación de los datos y soportes documentales registrados por la empresa en la postulación. 4. Se realiza la verificación y validación por parte de los validadores 1 y 2. Como resultado de esta verificación: - La empresa es notificada si debe subsanar algún documento y/o información para poder continuar en el proceso, para lo cual cuenta con máximo 20 días calendario, de no cumplir con este plazo se cierra la transacción. - La empresa es notificada si se finaliza la transacción por no cumplimiento de alguno de los requisitos no subsanables.	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
		cumplimiento de los requisitos.	- En los casos en que los resultados de la verificación de la transacción son exitosos, continúa el flujo de verificación. 5. Se realiza la verificación y validación por parte de los validadores 3 y 4. Como resultado de esta verificación: - La empresa es notificada si debe subsanar algún documento y/o información para poder continuar en el proceso, para lo cual cuenta con máximo 20 días calendario, de no cumplir con este plazo se cierra la transacción. - La empresa es notificada si se finaliza la transacción por no cumplimiento de alguno de los requisitos no subsanables. - En los casos en que los resultados de la verificación de la transacción son exitosos, continúa el flujo de aprobación del registro de la empresa. 6. Una vez la firma verificadora constate que la empresa cumple con los requisitos del Programa para su registro, la empresa es asignada a los usuarios de la firma interventora para realizar la correspondiente verificación. 7. El equipo de interventores verificadores cuenta con 10 días hábiles para realizar la verificación de los datos y soportes documentales registrados por las empresas, en caso de encontrar que alguno de los requisitos no se cumple, realizará la devolución al validador 4 de la firma verificadora. En caso de encontrar que cumple con todos los requisitos aprobará el registro de la empresa. 8. En el caso en que la transacción se devuelva al validador 4 de la firma verificadora, este usuario verificará nuevamente los requisitos que no se cumplen, en caso de encontrar que en efecto la			

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
			empresa debe subsanar devolverá a este la transacción. En caso de encontrar que se cumplen los requisitos enviará nuevamente a la firma interventora. 9. Una vez realizada la verificación y validación por parte de los usuarios de la firma verificadora y de la firma interventora, a empresa recibirá notificación indicando que cumple con los requisitos de la postulación al Programa e informando el valor del beneficio aprobado. Nota: De conformidad con lo establecido en la Resolución 003 de 2023, las empresas podrán acceder a máximo 200 beneficios del Programa. Este límite se podrá ampliar hasta en 500 beneficios, siempre y cuando más del 50% de los beneficios asignados corresponden a personas Trans y/o pertenezca a dos grupos poblacionales.			
	Módulo de asignación	Realizar el cálculo automático de las postulaciones realizadas por parte de las empresas, de acuerdo con el tiempo de contrato y los grupos poblacionales seleccionados en la postulación.	Calcula y asigna el valor del beneficio a la empresa de acuerdo con los tipos de población que acredite y el tiempo de contrato. Este valor es visible en el módulo de verificación y validación de la postulación.	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas
	Módulo de reportes	Permitir la generación de reportes de los datos registrados por los diferentes usuarios en la base de datos de la plataforma demostrando la trazabilidad de los procesos.	Se generan reportes a partir de la información registrada por los usuarios de la plataforma a través de los distintos filtros, de acuerdo con la necesidad de información que se tenga.	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas

Servicio	Sub-Servicio	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Disponibilidad	Prioridad solución de incidencias / tickets	Indicador
	Base de datos	Almacenamiento de datos y documentos	Almacena los datos y los documentos cargados y generados por la plataforma, correspondientes a las actividades y procesos registrados en todas las interacciones generadas en la plataforma, así como la trazabilidad a través del registro de fechas de todos los procesos.	Disponible 24/7	Clasificar el ANS de acuerdo con la priorización de las incidencias	Número de incidencias resueltas de acuerdo con la prioridad / número de incidencias recibidas

4. VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PROGRAMA

El objetivo de este componente es realizar las actividades de verificación y validación del cumplimiento de los requisitos del Programa Empleo Incluyente, a través de los soportes documentales y los datos registrados en la plataforma SICOR, esto con el fin de lograr la correcta asignación y entrega de los beneficios a las empresas que se postulen. Para lo anterior, se cuenta con un equipo técnico que analiza, examina y constata los registros de información y soportes documentales cargados por las empresas en la plataforma, garantizando que efectivamente la información tanto de la empresa, como de los empleados postulados cumplen con los criterios y requisitos definidos por el Programa.

Si bien en el anexo técnico del contrato 936 de 2022 se contempla un componente de verificación y un componente de validación, dando alcance al desarrollo operativo, se unificaron estos componentes en el presente documento, teniendo en cuenta que estos dos procesos se desarrollan en un mismo momento y en forma secuencial.

Teniendo en cuenta que el Decreto Distrital 399 de 2022 establece unos requisitos del Programa para las empresas y otro para los empleados, el proceso se desarrollará en dos momentos:

a) Verificación, validación y aprobación de requisitos de la empresa, la cual se realizará una sola vez por empresa.
b) Verificación, validación y aprobación de los requisitos de las postulaciones de los empleados de cada una de las empresas con registro aprobado, así como la validación de la asignación del beneficio de cada una de estas postulaciones.

Finalmente se aclara, que durante el desarrollo de estas actividades intervienen los equipos de la firma verificadora y de la firma interventora, las cuales se desarrollarán a través de la plataforma SICOR tal como se describe a continuación.

4.1. Actividades y sub-actividades de verificación y validación de requisitos

Actividad	Sub-actividad	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Instrumento ¿Cuál es el medio?
Registro y cargue de datos documentos	Registro y cargue de datos documentos	Se dispone acceso a los módulos de registro de empresa y de postulación en donde se habilita el registro, digitación de datos y cargue de soportes documentales por parte del usuario empresa.	1. La empresa debe crear su usuario para el acceso a los módulos de registro y de postulación, una vez creado el usuario la empresa deberá diligenciar en primer lugar el módulo de registro empresa, en el cual diligencia los datos relacionados con la empresa, al representante legal y en algunos casos datos de la persona autorizada para el registro de la empresa, de igual forma, carga los soportes documentales requeridos. 2. Una vez aprobado el registro de la empresa se le notificará al mismo correo registrado por la empresa para iniciar la postulación de sus empleados a través del módulo correspondiente. Allí la empresa diligencia los datos relacionados con el empleado y el	Plataforma SICOR a. Módulo de registro empresa b. Módulo de postulación

Actividad	Sub-actividad	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Instrumento ¿Cuál es el medio?
			contrato a postular, y carga los soportes documentales requeridos.	
Verificación y validación de datos y soportes documentales	Verificación y validación de datos y soportes documentales	Verificaciones y validaciones (Usuarios validador 1 y 2)	1. Los usuarios validador 1 y 2 de la firma verificadora a través de los módulos de verificación y validación del registro de la empresa y de la postulación, constatan el cumplimiento de los criterios establecidos para cada uno de los requisitos del Programa, a través de los datos diligenciados y los soportes documentales cargados por la empresa, esto de acuerdo con la Guía de Verificación y Validación. 2. Validan la veracidad de los soportes documentales en las bases de datos disponibles en los casos que aplica, la evidencia es almacenada en las bases de datos de la plataforma. 3. De conformidad con los soportes documentales cargados por la empresa, ajustar (en los casos que se requiera) la información de los formularios de registro y postulación.	Plataforma SICOR: a. Módulo verificación y validación registro empresa b. Módulo verificación y validación postulación
		Verificación y validación que determina el cumplimiento o no de los requisitos del Programa. Digitación de los caracteres establecidos por cada soporte documental. (Usuario validador 3 y 4)	1. Los usuarios validador 3 y 4 a través de los módulos de verificación y validación del registro de la empresa y de la postulación, constatan el cumplimiento de los criterios establecidos para cada uno de los requisitos del Programa, a través de los datos diligenciados y los soportes documentales cargados por la empresa, esto de acuerdo con la Guía de Verificación y Validación. 2. Valida la veracidad de los soportes documentales en las bases de datos disponibles en los casos que aplica, la evidencia es almacenada en las bases de datos de la plataforma. 3. Por cada uno de los soportes documentales digita los datos señalados en la Guía de Verificación y Validación, información que se almacena en las bases de datos de la plataforma. 4. Recopila el resultado de la verificación y validación de los validadores 1 y 2, y determina el cumplimiento o no de los requisitos del Programa.	
	Subsanación por parte de las empresas	Se le permite a la empresa la opción de corregir los datos registrados y/o los soportes documentales cargados en la plataforma.	1. Como resultado de la verificación y validación y en el caso de que la empresa no cumple algún requisito del Programa, se envía solicitud de subsanación a través del correo electrónico registrado en la plataforma. 2. Se habilitan los campos a subsanar, con el fin que el usuario de la empresa ajuste la información y/o cargue nuevamente los soportes documentales correspondientes. Una	Plataforma SICOR a. Módulo de registro empresa b. Módulo de postulación

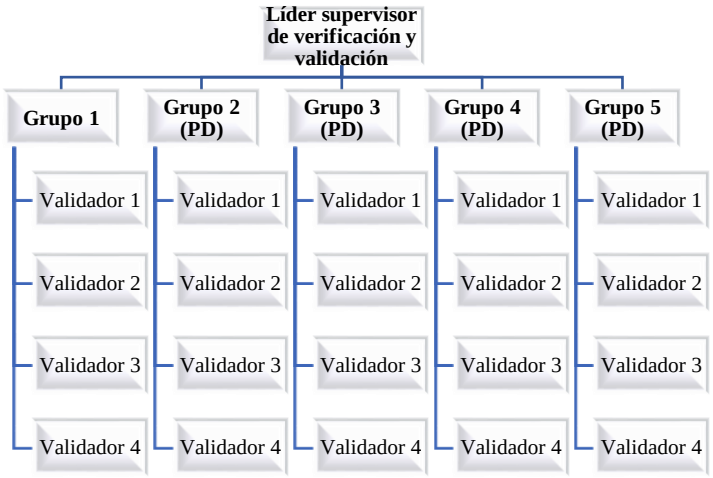
Actividad	Sub-actividad	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Instrumento ¿Cuál es el medio?
			vez corregida la información se debe enviar nuevamente su registro o postulación.	
	Verificación y validación de subsanación	Al momento de recibir la subsanación realizada por la empresa los usuarios Validador 3 y 4 realizarán nuevamente el proceso de verificación y validación de la información y/o soportes documentales subsanados.	1. Los usuarios validadores 3 y 4 reciben nuevamente el registro de la empresa o la postulación y constata el cumplimiento de los criterios establecidos en cada soporte documental de acuerdo con la Guía de Verificación y Validación. 2. Valida la veracidad de los soportes documentales en las bases de datos disponibles en los casos que aplica, la evidencia es almacenada en las bases de datos de la plataforma. 3. Determina el cumplimiento o no de los requisitos del Programa.	Plataforma SICOR: a. Módulo verificación y validación registro empresa b. Módulo verificación y validación postulación
	Cierre de la transacción (registro de empresa y postulación)	No se le permite a la empresa subsanar la información registrada y/o los soportes documentales cargados en la plataforma después de 20 días calendario.	Si pasados 20 días calendario la empresa no ha realizado la correspondiente subsanación, se notificará a la empresa mediante el correo electrónico registrado, que será cerrada la transacción. La empresa podrá nuevamente iniciar el proceso, conservando la información ya registrada por el usuario.	Notificación plataforma
	Asignación de la transacción a los usuarios de la firma interventora.	Verificación de las empresas registradas y las postulaciones que cumplen requisitos por parte de la firma verificadora.	1. Una vez los validadores 3 y 4 de la firma verificadora determinan que la transacción cumple con los requisitos establecidos por el Programa, se asigna al usuario Interventor técnico, quien lo reasigna a los usuarios Interventor verificador 1 y 2. 2. El usuario interventor verificador 1 constata: a. El cumplimiento de los criterios establecidos para cada uno de los requisitos del Programa, a través de los datos diligenciados y los soportes documentales cargados por la empresa, esto de acuerdo con la Guía de Verificación y Validación. b. El cumplimiento de las actividades de verificación y validación por parte de la firma verificadora. c. Que la asignación del valor del beneficio es correcta. d. Que la certificación de la firma verificadora es correcta. Al finalizar, la transacción pasa a revisión del usuario interventor verificador 2. 3. El usuario interventor verificador 2 constata: a. El cumplimiento de los criterios establecidos para cada uno de los requisitos del Programa, a través de los datos diligenciados y los soportes documentales cargados por la empresa, esto de acuerdo con la Guía de Verificación y Validación.	Plataforma SICOR: a. Módulo verificación y validación registro empresa b. Módulo verificación y validación postulación

Actividad	Sub-actividad	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Instrumento ¿Cuál es el medio?
			b. El cumplimiento de las actividades de verificación y validación por parte de la firma verificadora. c. Que la asignación del valor del beneficio es correcta. d. Que la certificación de la firma verificadora es correcta. 4. El usuario interventor validador 2 determina el cumplimiento o no de los requisitos del Programa. 5. En el caso que se determine por parte de la firma interventora que la transacción no cumple con los requisitos o con alguna de las condiciones de verificación, será devuelta al usuario validador 3 o 4. 6. En el caso que se determine por parte de la firma interventora que la transacción cumple con los requisitos del Programa se aprueba el registro de la empresa o la postulación, el Interventor técnico debe cargar la correspondiente certificación de cumplimiento en la plataforma. Se notificará por medio del correo electrónico a la empresa la aprobación de su registro o postulación.	
	Devolución de la firma interventora por error en verificación	Validador 3 o 4 recibe la transacción devuelta por la firma interventora	1. El usuario validador 3 o 4 recibe la transacción que ha sido devuelta por el usuario Interventor verificador 2 por un posible error en verificación y validación. 2. Realiza el análisis de la transacción devuelta. 3. En el caso en que efectivamente existe un error se envía solicitud de subsanación a la empresa, y el proceso continúa con las actividades correspondientes. 4. En caso de no encontrar error se remite nuevamente a la firma interventora.	Plataforma SICOR: a. Módulo verificación y validación registro empresa b. Módulo verificación y validación postulación
	Devolución de la firma interventora por error en la asignación del valor del beneficio.	Validador 3 o 4 recibe la transacción devuelta por la firma interventora	1. El usuario validador 3 o 4 recibe la transacción que ha sido devuelta por la firma interventora por un posible error en la asignación del beneficio. 2. Realiza el análisis de la transacción devuelta. 3. En el caso en que efectivamente exista un error remite a soporte técnico de plataforma para análisis y corrección de la asignación del valor del beneficio, una vez corregida se envía nuevamente a la firma interventora. 4. En caso de no encontrar error se remitirá nuevamente a la firma interventora.	
	Devolución de la firma interventora por error en la certificación de asignación del beneficio.	Validador 3 o 4 recibe la transacción devuelta por la firma interventora	1. El usuario validador 3 o 4 recibe la transacción que ha sido devuelta por la firma interventora por un posible error en la certificación de la asignación del beneficio. 2. Realiza el análisis de la transacción devuelta. 3. En el caso en que efectivamente exista un error remite a soporte técnico de plataforma	

Actividad	Sub-actividad	Descripción	Proceso ¿Cómo lo hacemos?	Instrumento ¿Cuál es el medio?
			para análisis y corrección de la certificación de la asignación del valor del beneficio, una vez corregida se envía nuevamente a la firma interventora. 4. En caso de no encontrar error se remitirá nuevamente a la firma interventora.	
	Devolución de la firma interventora por error en la plataforma.	Validador 3 o 4 recibe la transacción devuelta por la firma interventora	1. El usuario validador 3 o 4 recibe la transacción que ha sido devuelta por la firma interventora por un posible error en la certificación de la asignación del beneficio. 2. Realiza el análisis de la transacción devuelta. 3. En el caso en que efectivamente exista un error remite a soporte técnico de plataforma para análisis y corrección del error en la plataforma, una vez corregido se envía nuevamente a la firma interventora. 4. En caso de no encontrar error se remitirá nuevamente a la firma interventora.	
	Notificación por no cumplimiento en los tiempos establecidos para la verificación y validación y/o por no aplicar las 4 verificaciones cruzadas	Administrador recibe notificación por parte de la firma interventora en la que se establece el no cumplimiento en los tiempos establecidos para la verificación y validación y/o por no aplicar las 4 verificaciones cruzadas.	En los casos en los que el usuario Interventor verificador 2 determina el no cumplimiento del criterio de trazabilidad (tiempos y número de verificaciones): 1. Si se determina que el resto de criterios cumplen, se aprueba el beneficio para la empresa, y se notifica al administrador de la plataforma el incumplimiento en los tiempos y/o número de verificaciones. 2. Si se determina que al menos otro de los criterios no se cumple, se devuelve al usuario validador 3 o 4, y el proceso continúa con las actividades correspondientes	Plataforma SICOR

4.2. Conformación del equipo de trabajo

El equipo de verificación y validación de requisitos estará conformado de la siguiente manera:



Los perfiles de estos profesionales son:

- Líder supervisor:

Rol general	Perfil profesional	Experiencia específica
Liderar el equipo de verificación y validación de requisitos, brindando las orientaciones para el cumplimiento de los criterios establecidos por el Programa Empleo Incluyente.	Profesionales en administración, ingeniería de sistemas, ingeniería industrial o afines.	Experiencia de mínima de 2 años en labores organizacionales, manejo de equipos, planeación, control, gestión y seguimiento documental, bases de datos y buen manejo de herramientas ofimáticas.

- Validador 1 y 2:

Rol general	Perfil	Experiencia específica
Realizar la verificación y validación de los registros y postulaciones de las empresas, de acuerdo con los criterios establecidos por el Programa Empleo Incluyente.	Técnico o tecnólogo o estudiantes de últimos semestres administración, gestión documental, o afines	2 años de experiencia en procesos de organización, revisión, verificación y validación de documentos, digitalización, gestión documental y procesos administrativos.

- Validador 3 y 4:

Rol general	Perfil profesional	Experiencia específica
Realizar la verificación, validación y asignación de los registros y postulaciones de las empresas, de acuerdo con los criterios establecidos por el Programa Empleo Incluyente.	Tecnólogo o profesional en administración, gestión documental o afines.	4 años de experiencia en procesos de organización, revisión, verificación y validación de documentos, digitalización, gestión documental y procesos administrativos.

Las actividades que se desarrollan para dar cumplimiento a la matriz de servicios definida en el anterior apartado, son:

a) Líder supervisor de verificación y validación:
- Realizar la supervisión del equipo de verificación y validación.
- Realizar la asignación de la carga de trabajo a cada uno de los validadores.
- Generar reportes internos y alertas de la cantidad de empresas y sus postulaciones, así como de incidencias encontradas en la plataforma o en el proceso de la verificación y validación.
- Generar reportes internos de estados en las transacciones de empresas o postulaciones de empleados
- Generar reportes internos con las fechas de las transacciones realizadas por el equipo de verificación y validación para controlar el seguimiento al trabajo y los tiempos realizadas por los equipos de verificadores.
- Realizar el seguimiento y monitoreo a la verificación y validación de registro y postulación de las empresas en plataforma.

b) Validadores:

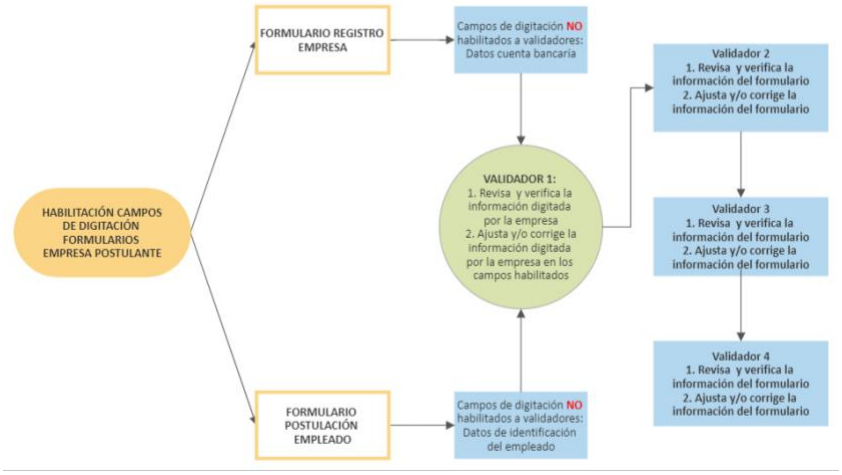
- Verificar y validar la información de las empresas registradas y los soportes documentales de la postulación del beneficio.
- Digitar los caracteres de cada soporte documental verificado, en los casos que aplica.
- Validar que los soportes documentales son correctos mediante una casilla de verificación.
- Devolver al usuario de la empresa postulante aquellos documentos que no están correctos.
- Indicar, mediante un campo de observaciones, los motivos de devolución de la documentación y/o las aclaraciones sobre las subsanaciones que deben realizarse.
- De conformidad con los soportes documentales cargados por la empresa, ajustar (en los casos que se requiera) la información de los formularios de registro y postulación.

Tal como se indicó en la gráfica de conformación del equipo, los grupos 2, 3, 4 y 5 se conformarán y se contratarán de acuerdo a demanda de transacciones en la plataforma, de conformidad con los siguientes parámetros:

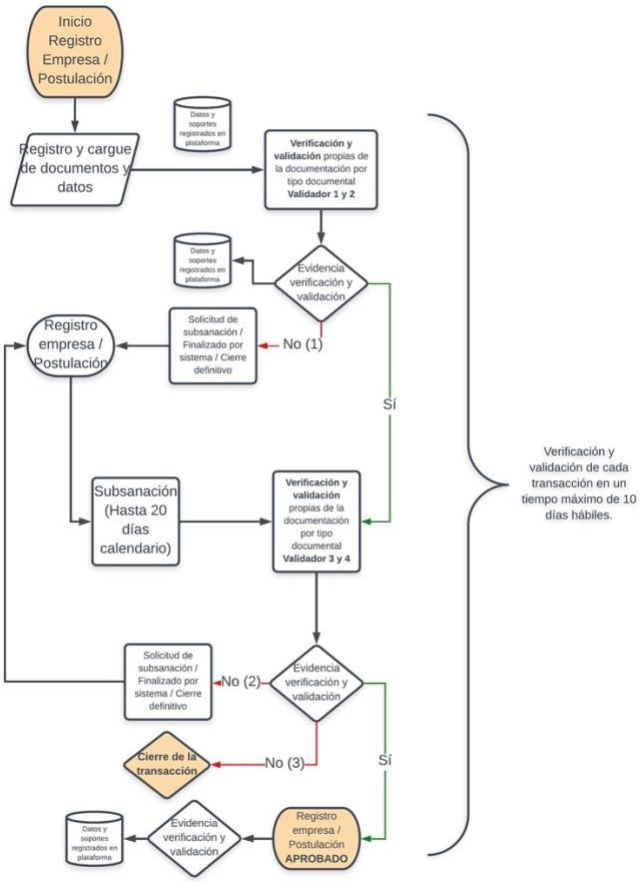
OBJETIVO	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	CALCULO ARITMETICO	ACCIONES A TOMAR
Atender la demanda de transacciones a verificar, a traves de la contratación de grupos de validadores	Semanal a partir del análisis del incremento de la demanda, y de los tiempos y movimientos iniciales del flujo de trabajo total por equipo validador	Análisis de la demanda de contratación de acuerdo con el número transacciones recibidas en la plataforma	1. Registro de empresas: Carga de trabajo máx. semanal por grupo validador (120 empresas) 2. Postulaciones: Carga de trabajo máx semanal por grupo validador (60)	Solicitar la contratación de uno o varios equipos de verificadores para atender la demanda de verificaciones y validaciones requeridos antes del tiempo límite de 10 días de verificación y validación.

Las actividades anteriormente mencionadas, se relacionan en los siguientes flujos:

Ajuste formularios:



Verificación y validación de requisitos:



4.3. Seguimiento

El seguimiento al cumplimiento de las actividades acá descritas se realiza a través de la entrega quincenal del informe detallado del proceso y de cada una de las transacciones realizadas, contemplando transacciones exitosas y aquellas donde la transacción o el soporte documental fueron devueltos, rechazados o caracterizados como glosados o no conformes. El anexo 1 contiene el formato de informe que se presenta a la SDDE.

Adicionalmente, se realiza un seguimiento semanal de la eficiencia del proceso de verificación y validación a través de los siguientes indicadores:

- Sobre el registro de empresas:
  - # empresas verificadas y validadas / # empresas registradas en la plataforma.
  - # empresas con verificación y validación dentro de los diez (10) días hábiles / # empresas verificadas y validadas.

Nota 1: Para estos dos indicadores se aplicará el siguiente nivel de criticidad, y aplicará los lineamientos del capítulo 1 del presente documento:

Rango Resultado Indicador	Estado
≥99%	Óptimo
Entre < 99% y > 98%	Aceptable
≤ 98%	Crítico

Nota 2: Los casos excepcionales que puedan afectar el resultado de estos indicadores, serán analizados en el marco del comité técnico de manera particular, y de esta forma se definirá el procedimiento a seguir.

- Promedio de tiempo en la verificación y validación de las empresas registradas en la plataforma (días hábiles).

- Sobre las postulaciones:
  - # postulaciones verificadas y validadas / # postulaciones radicadas en la plataforma.
  - # postulaciones con verificación y validación dentro de los diez (10) días hábiles / # postulaciones verificadas y validadas.

Nota 1: Para estos dos indicadores se aplicará el siguiente nivel de criticidad, y aplicará los lineamientos del capítulo 1 del presente documento:

Rango Resultado Indicador	Estado
≥99%	Óptimo
Entre < 99% y > 98%	Aceptable
≤ 98%	Crítico

Nota 2: Los casos excepcionales que puedan afectar el resultado de estos indicadores, serán analizados en el marco del comité técnico de manera particular, y de esta forma se definirá el procedimiento a seguir.

- Promedio de tiempo en la verificación y validación de las postulaciones radicadas en la plataforma (días hábiles).

- Sobre las subsanaciones
  - # de empresas que subsanaron en el registro / # empresas registradas en la plataforma.
  - # de empresas que subsanaron en el registro / # empresas aprobadas en la plataforma.
  - Número promedio de subsanaciones para la aprobación del registro de las empresas (Sumatoria del total de subsanaciones / # empresas que subsanaron en el registro)
  - Promedio del tiempo de las subsanaciones para la aprobación del registro de las empresas.

- # de empresas que subsanaron en la postulación / # empresas aprobadas en la plataforma.
- Número promedio de subsanaciones en la verificación y validación de la postulación
- Promedio del tiempo de las subsanaciones para las postulaciones.

5. ASIGNACIÓN DEL BENEFICIO

Tal como se ha indicado anteriormente, la asignación del beneficio se genera de manera automática a través de la plataforma SICOR junto con el seguimiento y control de los recursos del Programa Empleo Incluyente, esto con el fin de no generar posibles postulaciones sin tener recursos disponibles. Para lo anterior, la plataforma realiza las siguientes actividades:

- Cálculo del valor del beneficio con base en los datos suministrados por la empresa en la postulación, relacionados con las condiciones de vulnerabilidad y el tiempo contratado del empleado.
- Provisiona el valor del beneficio de la bolsa total de los recursos.
- En caso de ser aprobada la postulación, descuenta definitivamente el valor del beneficio de la bolsa total de los recursos.
- En caso de cierre de la transacción de la postulación (por superar el máximo de las subsanaciones o por superar el tiempo máximo para realizar la subsanación) deja de provisionar el recurso y lo libera en la bolsa total.

El cálculo de los recursos se realizará de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Decreto Distrital 399 de 2022, el cual será determinado según la población y el término del contrato laboral que sea firmado entre las partes, como se ilustra en la siguiente tabla:

TIPO DE BRECHA	POBLACIÓN CONTRATADA	VALOR BENEFICIO (Moneda corriente)	
		Contratos de seis (6) meses a menos de un (1) año	Contratos de un (1) año o más o contratos a término indefinido
Altamente afectada por estigmatización	Persona Trans	$2.100.000	$4.200.000
Mayores tasas de desempleo o de duración de este	Persona joven (18 a 28)	$900.000	$1.800.000
	Persona mayor de 50		
Brechas significativas de empleo por rezagos de educación, falta de experiencia, estereotipos, o necesidad de especial protección constitucional	Persona con discapacidad certificada	$600.000	$1.200.000
	Mujer		
	Persona en proceso de reincorporación, reintegración y/ o desmovilizados.		
	Persona víctima conflicto armado		
	Persona en pobreza SISBEN grupos A, B y C hasta nivel C5.		
	Persona con pertenencia a grupo étnico: población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera, indígena o Rrom		
	Persona joven mayor de 18 años que está o estuvo en protección del ICBF		
	Población postpenitenciaria -privado de la libertad al menos 3 meses		
	Persona Víctima violencia de género		

TIPO DE BRECHA	POBLACIÓN CONTRATADA	VALOR BENEFICIO (Moneda corriente)	
		Contratos de seis (6) meses a menos de un (1) año	Contratos de un (1) año o más o contratos a término indefinido
	Persona que realiza actividades sexuales pagadas		
	Reciclador y recicladora de oficio en reconversión laboral		
	Persona en habitabilidad en calle		
	Persona víctima de trata de personas		
	Vendedor y vendedora informal en reconversión laboral		
	Persona migrante		
	Población rural		

En el caso que un empleado sea postulado por más de una condición de las establecidas en dicho Decreto, el valor del beneficio se acumulará máximo por dos (2) condiciones, excepto para las personas Trans que por sus brechas de acceso al empleo tiene un valor del beneficio único y superior a otras poblaciones. En la siguiente tabla se identifican los posibles valores de los beneficios de acuerdo con las condiciones de vulnerabilidad y la duración o término del contrato:

Criterio vulnerabilidad	Duración o término del contrato	
	6 a 11 meses y fracción	1 año o más
Persona Trans	$ 2,100,000	$ 4,200,000
Dos Criterios (Edad +Otro)	$ 1,500,000	$ 3,000,000
Dos criterios (No Edad)	$ 1,200,000	$ 2,400,000
Un criterio (Edad)	$ 900,00	$ 1,800,000
Un criterio (No Edad)	$ 600,00	$ 1,200,000

Para constatar que la asignación se está realizando correctamente, este reporte lo podrá visualizar la firma interventora quien realizará de la asignación del valor del beneficio y dará su aprobación. A continuación, se describen las actividades y sub-actividades que se desarrollan para el desarrollo de este componente:

Actividad	Sub-actividades	Descripción	Instrumentos ¿Cuál es el medio?
Asignación del beneficio	Realizar el cálculo automático de las postulaciones realizadas por las empresas.	1. Calcula y asigna el valor del beneficio a las empresas que realizan sus postulaciones a través de la plataforma SICOR, de acuerdo con el tipo de población que acredite y el tiempo de contrato. 2. El valor asignado del beneficio se visualiza por cada transacción en el módulo de verificación y validación de postulación. Esto con el fin de facilitar su validación por parte de las firmas verificadora e interventora respectivamente. 3. En el módulo de asignación se visualizan las cifras de acuerdo al estado en que se encuentra la asignación:	Plataforma: a. Módulo de asignación

Actividad	Sub-actividades	Descripción	Instrumentos ¿Cuál es el medio?
		a. Bolsa general b. Saldo de la bolsa general c. Valor provisionado d. Valor descontado e. Valor girado	
Certificación Corprogreso	Garantizar la correcta asignación del valor del beneficio de cada una de las postulaciones realizadas por las empresas	1. Una vez se verifica y valida la información de la postulación realizada por la empresa, a través de la aprobación del usuario Validador 4 se genera automáticamente la certificación emitida por la firma verificadora, en donde certifica la asignación del beneficio 2. El certificado generado por la plataforma se visualiza por cada transacción en el módulo de verificación y validación de postulación. Esto con el fin de facilitar su validación por parte de la firma interventora.	Plataforma: a. Módulo de verificación y validación postulación
Certificación interventoría	Permitir el cargue de la certificación de aprobación del beneficio.	1. Una vez finalizada la revisión de la postulación y asignación del beneficio por parte de interventor verificador 2, en el caso de aprobación del beneficio se debe cargar la certificación de la firma interventora. 2. Generará el reporte de las transacciones de postulación aprobadas de acuerdo con el formato establecido con la SDDE.	Plataforma: a. Módulo de verificación y validación postulación

6. MIGRACIÓN DE INFORMACIÓN

Se ejecutará la migración de la información a la herramienta definida por la SDDE, permitiendo el traslado de la información para la conservación y seguridad de los datos. Para esta migración la firma verificadora hará entrega de la copia de base de datos entregada en punto Backup.

El Comité Técnico definirá la entrega periódica de la información del Programa, que deberá contar con la documentación correspondiente al protocolo con las características técnicas y mínimos semánticos de la información que será compartida a la SDDE, los mecanismos que se usarán (Web Services, VPN o archivos planos) y las consideraciones adicionales sobre seguridad, protección de datos y acuerdos de niveles de servicio que se tendrán en cuenta durante el proceso de intercambio a fin de garantizar el proceso de interoperabilidad.