BOGOTÁ | SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

# ANEXO TÉCNICO

## CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ENTRE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN – SDP- Y EL INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON.

**OBJETO DEL CONVENIO:** Aunar esfuerzos y recursos técnicos, económicos y humanos entre la SDP y el IDIPRON, para brindar atención y orientación a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la SDP para la atención y orientación a la ciudadanía en los diferentes tramites y servicios aplicando protocolos con enfoque diferencial, mediante la vinculación de población juvenil vulnerable en la prestación del servicio.

**DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:** El canal presencial de la Secretaría Distrital de Planeación requiere fortalecer la capacidad instalada mediante apoyo operativo y técnico para garantizar la continuidad y calidad de los servicios ofertados en los puntos de atención fijos e itinerantes, debido al alto flujo de ciudadanos que acuden a estos espacios. Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se registraron un total de **275.920 atenciones**. De estas, **223.221 correspondieron a trámites relacionados con el SISBÉN**, representando el **80.90%** del total de atenciones realizadas. Asimismo, se evidenció un **promedio mensual de 37.204 atenciones SISBÉN.**

**Tabla 1.** *Cantidad de Atenciones (enero a junio 2026)*

| Categoría | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Total general | Promedio | Participación % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SISBÉN - RED CADE | 40.668 | 42.260 | 41.524 | 36.190 | 34.040 | 28.539 | **223.221** | **37.204** | **80,90%** |
| Norma Urbana - RED CADE | 3.733 | 5.413 | 5.364 | 5.215 | 4.848 | 4.613 | **29.186** | **4.864** | **10,58%** |
| Estratificación - Red CADE | 479 | 424 | 471 | 778 | 614 | 738 | **3.504** | **584** | **1,27%** |
| Archivo Central Predios | 1.253 | 1.729 | 1.903 | 1.642 | 1.671 | 1.534 | **9.732** | **1.622** | **3,53%** |
| Planoteca - Biblioteca | 1.019 | 1.418 | 1.365 | 1.219 | 1.189 | 1.204 | **7.414** | **1.236** | **2,69%** |
| Ferias de servicio al ciudadano | 358 | 416 | 297 | 1.291 | 119 | 382 | **2.863** | **477** | **1,04%** |
| **Total general** | **47.510** | **51.660** | **50.924** | **46.335** | **42.481** | **37.010** | **275.920** | **45.987** | **100,00%** |

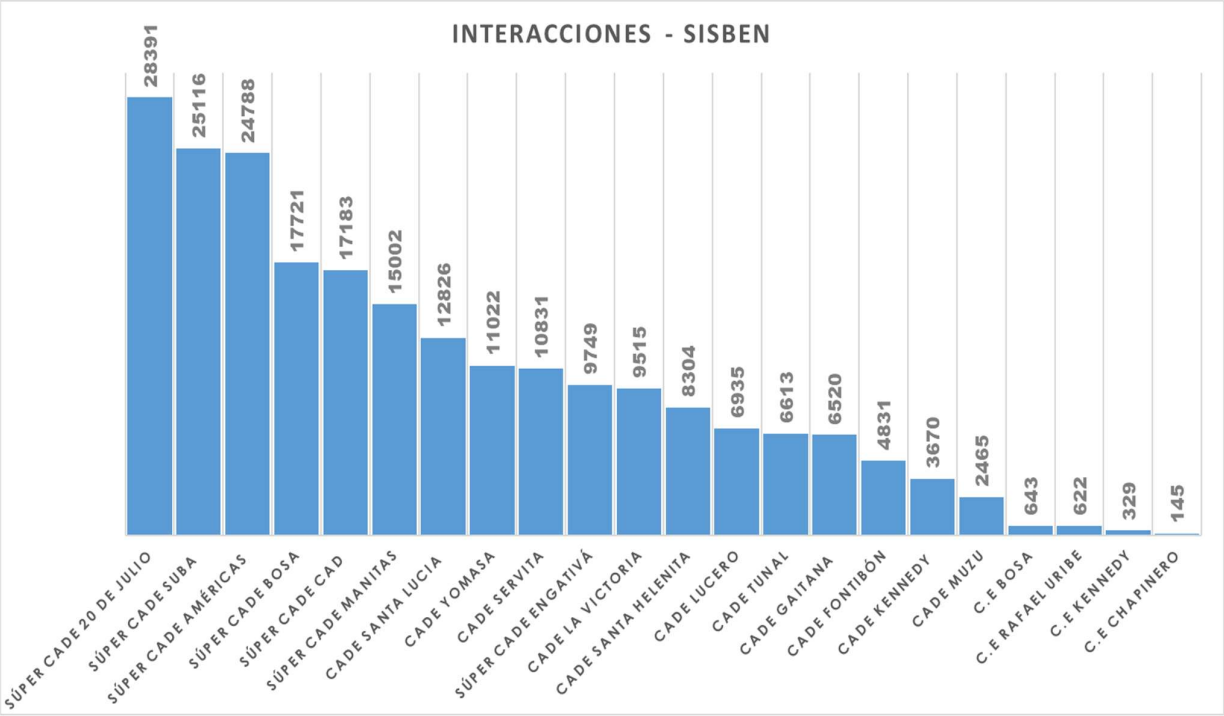
Fuente: Información extraída del SAT Web, elaboración propia.

La complejidad técnica de los trámites y servicios prestados por la entidad genera una demanda significativa de atención ciudadana, lo que puede derivar en mayores niveles de afluencia y congestión en determinados puntos de servicio.

De acuerdo con las estadísticas de atención registradas, los puntos con mayor volumen de usuarios corresponden al SuperCADE 20 de Julio (28.391 atenciones), SuperCADE Suba (25.116), SuperCADE Américas (24.788), SuperCADE Bosa (17.721), SuperCADE CAD (17.183) y SuperCADE Manitas (15.002). Asimismo, se identifican otros puntos con una demanda relevante, tales como CADE Santa Lucía (12.826), CADE Yomasa (11.022), CADE Servitá (10.831), CADE Engativá (9.749), CADE La Victoria (9.515) y CADE Santa Helenita (8.304).

En consecuencia, los puntos con mayor afluencia ciudadana son los SuperCADE 20 de Julio, Suba, Américas, Bosa, CAD y Manitas, los cuales concentran el mayor volumen de atención dentro de la red de servicios.

**Gráfica 1.** *Atenciones por Punto - SISBÉN (enero a junio2026)*




Fuente: Información extraída del SAT Web, elaboración propia.

En este contexto y de conformidad con la competencia otorgada por el Decreto 648 del 22 de diciembre de 2025, "Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Planeación", se estableció como una de las funciones de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía (DSC), entre otras, la siguiente:

*"8. Dirigir la prestación del servicio a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación en la Red CADE, en coordinación con la Secretaría General."*

En atención a las cifras y al análisis expuesto anteriormente, así como a las funciones asignadas a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, es evidente la necesidad de fortalecer

la operación del canal presencial de la Secretaría Distrital de Planeación mediante la disposición de un equipo humano que permita garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios. Para tal efecto, se requiere contar con informadores para la atención y orientación a la ciudadanía, enlaces de punto responsables de la coordinación operativa de los puntos de atención, orientadores que brinden soporte de primer nivel al equipo de informadores y técnicos que apoyen la gestión administrativa y operativa del canal presencial.

## 1. ALCANCE TÉCNICO

El presente Anexo Técnico establece las condiciones para la ejecución del Convenio Interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON), en adelante **las PARTES**. En este documento se desarrollan el modelo de operación, los componentes, el equipo humano requerido, los informes y entregables, los mecanismos de seguimiento, las instancias de gobernanza y las demás condiciones necesarias para garantizar la adecuada ejecución y el cumplimiento del objeto del presente convenio.

En desarrollo del convenio, las actividades se orientarán a fortalecer la prestación de los servicios de atención, orientación y apoyo a la ciudadanía en los diferentes canales de atención dispuestos por la SDP, mediante la vinculación de jóvenes beneficiarios de los programas del IDIPRON y el trabajo articulado entre las PARTES, conforme a los lineamientos, protocolos y condiciones definidos en el presente Anexo Técnico.

Por lo anterior, se hace necesario contar con un equipo humano que garantice la prestación continua y oportuna de los servicios ofrecidos a través del canal presencial de la Secretaría Distrital de Planeación durante la ejecución del Convenio, con el fin de asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos para la operación en la Red CADE, contenidos en el documento "Acuerdo de Nivel de Servicios para la Operación en la Red CADE – ANS", suscrito entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y la Secretaría Distrital de Planeación, así como de las demás condiciones operativas requeridas para la adecuada prestación del servicio en los espacios de atención donde la entidad desarrolla sus actividades.

Para atender esta necesidad operativa, las PARTES dispondrán del equipo humano requerido para la ejecución del Convenio, mediante un esquema de concurrencia de recursos y aportes en especie. En este marco, algunos perfiles serán vinculados con cargo a los recursos destinados para la ejecución del Convenio, mientras que otros serán aportados directamente por la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON), como aportes en especie. La vinculación y distribución del equipo humano se relaciona en la Tabla 2. *Relación del Equipo Humano* del Convenio. Este esquema de articulación permitirá fortalecer las capacidades técnicas, administrativas, operativas y de acompañamiento requeridas para garantizar la continuidad, oportunidad, calidad y adecuada prestación de los servicios del canal presencial.

## 2. EQUIPO HUMANO:

Se aclara que los contratos que se suscriban por parte de cada una de las entidades en el marco de la ejecución del convenio no generarán vínculo o relación laboral alguna, ni prestaciones sociales. Lo anterior de conformidad con el numeral 3 del artículo 32 de la Ley 80 de 1993: (…) "*En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable".*

Por lo anterior, cada una de LAS PARTES asumirán las obligaciones laborales y/o civiles del personal a su cargo, por lo tanto, su conveniente no asumirá, en ninguna circunstancia que existe una relación laboral entre una de las partes y los dependientes de la otra. Es por esto que, cada parte se obliga a cumplir con todas las obligaciones que sean a su cargo derivadas de relaciones laborales con sus respectivos trabajadores y ante terceros, incluyendo autoridades laborales, administrativas y fiscales.

Cada una de las partes tomarán las debidas precauciones y medidas de seguridad para garantizar la seguridad del equipo vinculado a la ejecución del presente convenio.

Se relaciona a continuación la conformación del equipo humano requerido por parte de la Secretaría Distrital de Planeación y del IDIPRON.

**Tabla 2.** *Relación equipo Humano Convenio*

| ROL | ENTIDAD Y VINCULACIÓN | DESCRIPCIÓN | FORMACIÓN | EXPERIENCIA | CANTIDAD |
|---|---|---|---|---|---|
| **Profesional Universitario 21918 Grado 18 (Líder de la Operación)** | Profesional de Planta de la SDP aportes en especie por SDP. | Lidera la prestación de los servicios que se prestan en el canal presencial de la entidad, apoya la supervisión de los contratos y convenio derivados de la operación. | Profesional de planta de la SDP | Profesional de planta de la SDP | 1 |
| **Grupo 1 Categoría B (Gestor)** | Profesional con título de posgrado vinculado por CPS por IDIPRON con aportes en dinero de la SDP. | Realiza actividades de articulación interinstitucional, administrativas, operativas y financieras del convenio, encaminadas a su correcta ejecución y uso de los recursos asignados al convenio en cada uno de sus componentes | Título profesional NBC en Ciencias de la Educación, o NBC en Ciencias Sociales y Humanas, o NBC en Economía, Administración, Contaduría y Afines, o NBC en Ingeniería, Arquitectura, Urbanismo y Afines. | 60 meses de experiencia profesional | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Título de posgrado. | | |
| **Grupo 1- Categoria E Profesional social** | Profesional vinculado por CPS por IDIPRON con aportes en dinero del IDIPRON. | Encargado de apoyar los procesos de vinculación, acompañamiento social, seguimiento y fortalecimiento de capacidades de los y las jóvenes beneficiarios vinculados al convenio, promoviendo su permanencia, participación y desarrollo de habilidades sociales y competencias laborales, mediante acciones de orientación, articulación institucional. | Título profesional en Ciencias Sociales, Psicología, Trabajo Social. | 24meses de experiencia profesional | 1 |
| **Técnicos I (Técnico operativo)** | Tecnólogo o Técnico profesional vinculado por CPS por SDP con aportes en especie de la SDP | Brindar apoyo técnico, logístico y operativo para la adecuada ejecución del convenio, garantizando la disponibilidad de recursos, el apoyo documental y el correcto funcionamiento de los canales de atención de la SDP. | Técnico en administración de empresas o administración pública o administración en turismo | 1 año y 11 meses | 1 |
| **Técnicos I (Técnico administrativo)** | Tecnólogo o Técnico profesional vinculado por CPS por SDP con aportes en especie de la SDP | Brindar apoyo administrativo y operativo al convenio mediante el seguimiento a la prestación del servicio, el monitoreo de la operación, la gestión de la información y el fortalecimiento de las capacidades del equipo de atención, contribuyendo al cumplimiento de los estándares y niveles de servicio definidos por la SDP. | Técnico en administración de empresas o administración pública o administración | 1 año y 11 meses | 1 |
| **Asistenciales I** | Bachiller vinculado por CPS por SDP con aportes en especie de la SDP | Brindar apoyo asistencial y operativo para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía, mediante el acompañamiento al equipo de informadores, el seguimiento a la calidad de la información registrada, la gestión de trámites y la aplicación de acciones de | Título de bachiller | De 0 a 2 años de experiencia general. | 2 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | mejora en los canales de atención de la SDP. | | | |
| **Auxiliar Administrativo 407 Grado 13 (Apoyo en la operación)** | Auxiliar administrativo de Planta de la SDP aportes en especie por SDP. | Apoyo en la operación, asistencia a ferias de servicios y eventos institucionales, soporte a los informadores en trámites, apoyo documental en el canal presencial. | Auxiliar de planta de la SDP | Auxiliar de planta de la SDP | 1 |
| **Grupo 3 - Categoría B (Enlace de punto de atención)** | Nueve (9) Bachilleres vinculados por CPS por IDIPRON con aportes en dinero de la SPD.<br><br>Un (1) Bachilleres vinculados por CPS por IDIPRON con aportes en dinero de IDIPRON. | Gestionar la operación del punto de atención asignado, garantizando la adecuada prestación de los servicios de atención a la ciudadanía mediante el seguimiento de la operación, el acompañamiento al equipo de humano y la gestión de las condiciones necesarias para la continuidad y calidad del servicio. | Título de bachiller | 18 meses de experiencia laboral o relacionada con el objeto a contratar | 10 |
| **Grupo 3 - Categoría D (Jóvenes de Experiencia Productiva para el Apoyo Logístico y Operativo** | Bachilleres vinculados por CPS por IDIPRON con aportes en dinero de la SPD. | Jóvenes beneficiarios vinculados mediante contrato de prestación de servicios, encargados de apoyar el desarrollo de actividades de interacción ciudadana, cultura ciudadana, recolección y registro de información, observación territorial y demás acciones operativas definidas en el marco del Convenio Interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, contribuyendo al fortalecimiento de sus capacidades, habilidades sociales y experiencias formativas en territorio. | Título de bachiller | Sin experiencia | 41 |

NOTA: -Para los perfiles de planta de la SDP se aplica el Decreto No.022 de 27 de enero de 2026 modificado

por el artículo 1. Decreto Distrital No. 135 del 24 de abril de *2026 "Por medio del cual se fija el incremento salarial para la vigencia 2026 de los empleados públicos del Sector Central de la Administración Distrital de Bogotá, D.C."*

-Para los CPS vinculados por la SDP se aplica la Resolución No.1987 del 19 de diciembre de 2025. *"Por la cual se adopta la Tabla de Perfiles y Honorarios para la contratación Servicios Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) Vigencia 2026*"

-Para los CPS vinculados por IDIPRON se aplica la Resolución No. 469 de 2026 *"Por la cual se modifica parcialmente la Resolución No. 330 de 2026, 'Por la cual se adopta la tabla de honorarios para la contratación por prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON para la vigencia 2026 para los convenios suscritos por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON con cargo a recursos administrados, y se deroga el artículo segundo de la Resolución 679 de 2025"*

Los perfiles descritos en la presente necesidad estarán destinados a la ejecución del Convenio y al desarrollo de la operación de los servicios prestados por la Secretaría Distrital de Planeación a través del canal presencial, garantizando la continuidad de la atención y el cumplimiento de las actividades, entregables y niveles de servicio establecidos.

Adicionalmente, como parte de los aportes en especie al Convenio, el IDIPRON dispondrá un equipo humano que brindarán apoyo a la ejecución y seguimiento de las actividades previstas. No obstante, en atención a la naturaleza de sus funciones, este equipo humano desarrollará actividades transversales propias de la gestión institucional del IDIPRON, razón por la cual su dedicación no será exclusiva para la ejecución del presente Convenio.

## 3. OBLIGACIONES DE LOS PERFILES CONTRATADOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO

**INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD – IDIPRON:**

**Grupo 1 Categoría B GESTOR**

**OBJETO:** Prestar servicios profesionales, con autonomía técnica y administrativa, para realizar el acompañamiento y la gestión integral de los componentes administrativo, operativo y financiero del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, en el marco del Proyecto de Inversión 7967.

**OBLIGACIONES:**

1. Administrar y mantener actualizado el Repositorio Institucional de los Convenios Interadministrativos suscritos entre la SDP y el IDIPRON, garantizando la clasificación, actualización, custodia y consulta de la documentación técnica, administrativa, financiera, jurídica y contractual. El repositorio deberá permitir la identificación de antecedentes, indicadores, riesgos y demás soportes documentales,

con el fin de fortalecer la supervisión, la memoria institucional, la toma de decisiones, la atención oportuna de requerimientos de los organismos de control, los procesos de cierre y la liquidación de los convenios.

2. Elaborar, consolidar y presentar los informes técnicos, administrativos, financieros y de seguimiento requeridos para la ejecución del Convenio Interadministrativo, verificando la consistencia, calidad y oportunidad de la información reportada, así como desarrollando las actividades administrativas, documentales y financieras necesarias para contribuir al adecuado desarrollo del convenio.

3. Realizar el seguimiento a la ejecución de las obligaciones derivadas de los contratos asociados al Convenio Interadministrativo, identificando, documentando y gestionando oportunamente las novedades que puedan afectar la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía.
4. Gestionar y atender oportunamente las solicitudes, consultas, requerimientos y compromisos derivados del Comité Técnico Operativo, la Mesa Técnica Financiera de Seguimiento y demás instancias de articulación definidas para la ejecución del convenio.
5. Programar, elaborar y desarrollar mensualmente jornadas de fortalecimiento de capacidades dirigidas a los jóvenes vinculados al Convenio Interadministrativo, abordando temáticas relacionadas con responsabilidad, cumplimiento de obligaciones, ética en el servicio público, manejo adecuado de los recursos institucionales, cultura organizacional y demás aspectos asociados a la adecuada prestación del servicio, presentando los respectivos soportes e informe de ejecución.
6. Gestionar el seguimiento a la presentación, consolidación y cargue de la documentación requerida en la plataforma SECOP II y ante la Secretaría Distrital de Planeación, verificando el cumplimiento de los requisitos documentales necesarios para la adecuada ejecución administrativa y financiera del convenio.
7. Gestionar la articulación administrativa entre el equipo humano del IDIPRON, la supervisión del convenio y las demás entidades participantes, identificando y gestionando las necesidades de vinculación de personal y apoyando las actuaciones relacionadas con modificaciones del convenio, modificaciones contractuales, designaciones, requerimientos y demás trámites administrativos necesarios para la adecuada ejecución del convenio.
8. Gestionar las actuaciones administrativas, técnicas y documentales requeridas para el cierre y la liquidación del Convenio Interadministrativo, de conformidad con la normatividad vigente y los procedimientos institucionales.
9. Apoyar la supervisión de los contratos y convenios que le sean asignados, en el marco de la ejecución del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, en desarrollo del Proyecto de Inversión 7967.
10. Proyectar, consolidar y presentar la información requerida para atender los requerimientos formulados por los organismos de control, auditoría y vigilancia relacionados con la ejecución del Convenio Interadministrativo, dentro de los términos establecidos.

11. Participar en las mesas de trabajo, comités y demás espacios de articulación institucional requeridos para el seguimiento y fortalecimiento de la ejecución del Convenio Interadministrativo, realizando las gestiones necesarias para el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
12. Gestionar la administración documental relacionada con los Acuerdos de Corresponsabilidad, verificando su diligenciamiento y suscripción, el cargue de la información en el Sistema de Información Misional – SIMI y la remisión oportuna de los soportes a las Unidades de Protección Integral, conforme a los procedimientos institucionales.
13. Ejecutar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato y que resulten necesarias para el cumplimiento de los objetivos, informes, metas y resultados previstos en el Convenio Interadministrativo**.**

**Grupo 1-Categoria E PROFESIONAL SOCIAL**

**Objeto:** Prestar servicios profesionales, con autonomía técnica y administrativa, orientados a la vinculación y el acompañamiento social de los/las jóvenes beneficiarios del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, en el marco del Proyecto de Inversión 7967.

**OBLIGACIONES:**

1. Gestionar el proceso de solicitud, verificación del cumplimiento de criterios, selección, vinculación e inducción de los y las jóvenes beneficiarios del IDIPRON que conforman el grupo de beneficiarios del Convenio Interadministrativo, de conformidad con los procedimientos y documentos institucionales, así como con los requerimientos operativos y de ejecución del convenio, atendiendo las necesidades informadas por la Secretaría Distrital de Planeación.
2. Realizar el acompañamiento, seguimiento social y pedagógico de los y las jóvenes beneficiarios vinculados al Convenio Interadministrativo, mediante el seguimiento en campo, a la participación y permanencia, la verificación del fortalecimiento de competencias funcionales y comportamentales, así como del cumplimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial y de los lineamientos institucionales, promoviendo su adecuado desempeño y permanencia durante la ejecución del convenio.
3. Gestionar la organización, consolidación, actualización, transferencia y registro de la documentación derivada de los procesos de vinculación, acompañamiento y seguimiento de los y las jóvenes beneficiarios, garantizando su incorporación y actualización oportuna en las respectivas historias sociales, carpetas digitales y sistemas de información que disponga el Instituto.
4. Consolidar, analizar y reportar la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones asociadas a la atención prestada por los y las jóvenes beneficiarios vinculados al Convenio Interadministrativo,

realizando el seguimiento y la retroalimentación correspondiente para fortalecer sus competencias, promover la mejora continua en la prestación del servicio y contribuir al cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.

5. Formular e implementar estrategias, así como programar y ejecutar actividades de cualificación, bienestar y fortalecimiento de capacidades orientadas al desarrollo de competencias personales, sociales y ocupacionales de los y las jóvenes beneficiarios vinculados al Convenio Interadministrativo, de conformidad con el modelo pedagógico del IDIPRON y las necesidades identificadas durante su ejecución, promoviendo el cumplimiento del Código de Ética, los principios de la función pública y los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.
6. Sistematizar en el Sistema de Información Misional (SIMI) la información derivada de los procesos de vinculación, seguimiento, acompañamiento, articulación con las Unidades de Protección Integral y ejecución de jornadas de cualificación dirigidas a los y las jóvenes beneficiarios del IDIPRON, de conformidad con los parámetros y lineamientos establecidos para cada modalidad de vinculación.
7. Gestionar y desarrollar mensualmente jornadas de fortalecimiento de habilidades blandas dirigidas a los y las jóvenes beneficiarios del Convenio Interadministrativo, abordando temáticas relacionadas con servicio a la ciudadanía, trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de conflictos, liderazgo, inteligencia emocional, adaptación al cambio, manejo de situaciones difíciles y demás competencias transversales, presentando los respectivos soportes e informes de ejecución.
8. Elaborar y presentar los informes periódicos relacionados con la ejecución del componente social del convenio, incluyendo los resultados de los procesos de vinculación, acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de capacidades de los jóvenes beneficiarios.
9. Participar en las mesas de trabajo, comités y demás espacios de articulación institucional relacionados con la ejecución del convenio, presentando los análisis e información correspondiente al componente social cuando sea requerido.
10. Promover acciones preventivas, correctivas y de acompañamiento orientadas al fortalecimiento del bienestar, la permanencia, la convivencia y el adecuado desempeño de los y las jóvenes beneficiarios del convenio, identificando factores de riesgo, situaciones de vulnerabilidad o necesidades de intervención psicosocial y gestionando su atención en articulación con las dependencias competentes del IDIPRON y la Secretaría Distrital de Planeación.
11. Ejecutar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato y resulten necesarias para el cumplimiento de los informes y resultados previstos.

**Grupo 3 - Categoría B - ENLACE DE PUNTO DE ATENCIÓN**

**OBJETO:** Prestar servicios de apoyo a la gestión con autonomía técnica y administrativa para desarrollar actividades de seguimiento y control operativo, garantizando la adecuada prestación de los servicios de atención a la ciudadanía, del convenio interadministrativo

suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, en el marco del Proyecto de Inversión 7967.

**OBLIGACIONES:**

1. Realizar actividades de orientación y atención a la ciudadanía en el punto de atención asignado, de conformidad con los protocolos, procedimientos y lineamientos establecidos para la prestación del servicio.
2. Realizar el seguimiento permanente a la operación del punto de atención, identificando y reportando oportunamente las novedades, requerimientos, incidencias o situaciones que puedan afectar la continuidad o calidad del servicio.
3. Apoyar el seguimiento de las condiciones operativas del punto de atención, incluyendo la disponibilidad, funcionamiento, adecuado uso, conservación y custodia de los equipos tecnológicos, aplicativos, conectividad, insumos y demás bienes y recursos requeridos para la prestación del servicio, reportando oportunamente cualquier novedad que afecte su funcionamiento, disponibilidad o continuidad de la operación.
4. Consolidar y remitir la información operativa requerida para el seguimiento de la prestación del servicio, incluyendo reportes, bitácoras, registros y demás instrumentos de control definidos para la ejecución del convenio.
5. Orientar a los integrantes del equipo de apoyo logístico y operativo respecto del cumplimiento de los procedimientos, protocolos de atención, lineamientos institucionales y uso de las herramientas tecnológicas requeridas para la operación.
6. Apoyar la revisión de la calidad y consistencia de los registros efectuados por el equipo de apoyo logístico y operativo, identificando oportunidades de mejora y reportando oportunamente las novedades que se evidencien durante la prestación del servicio.
7. Reportar oportunamente las incidencias relacionadas con equipos tecnológicos, aplicativos, infraestructura, conectividad o cualquier otra situación que pueda afectar la continuidad de la prestación del servicio, efectuando el seguimiento correspondiente hasta su atención.
8. Socializar e implementar los cambios operativos, procedimentales o normativos que impacten la atención a la ciudadanía en los puntos de servicio de la Secretaría Distrital de Planeación, garantizando su adecuada aplicación por parte del equipo operativo.
9. Elaborar y presentar los informes, reportes y soportes que den cuenta de las actividades desarrolladas, las novedades identificadas y las acciones implementadas durante la operación del punto de atención asignado.
10. Participar en los espacios de articulación, seguimiento y fortalecimiento que se desarrollen en el marco de la ejecución del Convenio Interadministrativo, suministrando la información operativa que sea requerida para la toma de decisiones.
11. Participar en las actividades de socialización, fortalecimiento de capacidades, transferencia de conocimiento, bienestar y acompañamiento pedagógico programadas por el IDIPRON y la Secretaría Distrital de Planeación, cuando guarden relación con las actividades desarrolladas en el marco del convenio.

12. Realizar las demás actividades relacionadas con el objeto contractual que sean asignadas por el supervisor del contrato y resulten necesarias para el cumplimiento de los entregables y resultados previstos.

**Grupo 3 - Categoría D - JOVENES DE EXPERIENCIA PRODUCTIVA PARA EL APOYO LOGÍSTICO Y OPERATIVO**

**Objeto:** Prestar servicios de apoyo a la gestión con autonomía técnica y administrativa, para desarrollar actividades de apoyo logístico y operativo en la prestación de los servicios de atención y orientación a la ciudadanía del convenio interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, en el marco del Proyecto de Inversión 7967.

**OBLIGACIONES:**

1. Realizar actividades de orientación y apoyo a la ciudadanía en los puntos de atención fijos e itinerantes dispuestos por la Secretaría Distrital de Planeación, de conformidad con los lineamientos, protocolos, manuales e instructivos aplicables a la prestación del servicio.
2. Registrar de manera oportuna y consistente la información correspondiente a los trámites, servicios y atenciones realizadas en el marco de las actividades de apoyo logístico y operativo desarrolladas.
3. Comunicar oportunamente, a través de los canales definidos por la Secretaría Distrital de Planeación, las novedades operativas y los requerimientos de insumos que puedan incidir en la adecuada prestación del servicio, promoviendo el uso adecuado de los recursos suministrados.
4. Realizar el diligenciamiento y actualización de formatos, bitácoras, registros, bases de datos y demás herramientas de gestión de información asociadas a las actividades desarrolladas en el marco del convenio.
5. Participar en las actividades de fortalecimiento de capacidades, transferencia de conocimiento, cualificación y acompañamiento que se desarrollen en el marco del convenio, cuando estas guarden relación con las actividades objeto del contrato.
6. Realizar las actividades de apoyo logístico y operativo observando los principios de integridad, confidencialidad y manejo responsable de la información, absteniéndose de realizar acciones que impliquen alteración de registros, uso indebido de la información o incumplimiento de los acuerdos de confidencialidad aplicables.
7. Utilizar de manera adecuada y responsable los equipos, herramientas, dispositivos tecnológicos, elementos de identificación y demás bienes que sean puestos a disposición para el desarrollo de las actividades objeto del convenio, informando oportunamente cualquier novedad, daño, pérdida o situación que pueda afectar su correcto funcionamiento o disponibilidad.
8. Realizar las demás actividades que guarden relación directa con el objeto contractual y que resulten necesarias para el cumplimiento de los entregables y resultados esperados.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN – SDP:**

**<u>TÉCNICO I</u> (Operativo)**

**OBJETO:** Prestar servicios de apoyo a la gestión a la dirección de servicio a la ciudadanía en la gestión operativa de los canales de atención de la entidad, bajo los lineamientos institucionales.

**OBLIGACIONES:**

1. Realizar la entrega de materiales, insumos, elementos de papelería y diligenciamiento de los formatos establecidos, para la adecuada prestación del servicio en los puntos de atención donde la SDP hace presencia.
2. Recolectar la documentación de los trámites ciudadanos en los puntos de atención presencial de acuerdo con la programación establecida, aplicando medidas de seguridad y custodia de la información.
3. Mantener actualizado el inventario físico de los equipos de cómputo, impresoras, calificadores, puestos de trabajo y demás elementos que sean de uso continuo para la prestación de los servicios en la Red CADE y espacios de participación.
4. Verificar el cumplimiento de los parámetros logísticos necesarios para la realización de eventos interinstitucionales de acuerdo con la programación establecida, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio.
5. Entregar información para comités, reuniones de seguimiento, diligenciamientos matrices y cualquier otro instrumento en el cual se deba reportar los avances y desarrollo de las actividades del convenio en el marco del funcionamiento de canal presencial.
6. Asistir a las reuniones a las que sea convocado por el supervisor del contrato, relacionadas con el objeto contractual.
7. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato, relacionadas con el objeto contractual.

**TÉCNICO I (administrativo)**

**OBJETO:** Prestar servicios de apoyo a la gestión a la dirección de servicio a la ciudadanía en lo relacionado a aspectos administrativos y soporte en la prestación de los servicios a través de los canales de atención y bajo los lineamientos institucionales.

**OBLIGACIONES:**

1. Realizar el seguimiento y monitoreo de la operación diaria en los canales de atención, así como diligenciar las matrices que le sean asignadas y

socializarlas en los diferentes espacios de trabajo con el canal presencial.
2. Reportar diaria y semanalmente los errores e inconsistencias registradas, así como realizar las correcciones en los aplicativos dispuestos por la SDP y el Departamento Nacional de Planeación para la prestación de los servicios presenciales de la entidad.
3. Realizar el proceso de entrenamiento, retroalimentación y refuerzo a los informadores de la Red CADE sobre el manejo de las aplicaciones, los procedimientos, manuales, instructivos, lineamientos y protocolos de atención dispuestos en la plataforma del Sistema de Gestión de la SDP y el Departamento Nacional de Planeación, que conlleven a la adecuada prestación del servicio.
4. Asistir a las reuniones a las que sea convocado por el supervisor del contrato, relacionadas con el objeto contractual.
5. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato, relacionadas con el objeto contractual.

**ASISTENCIAL I**

**OBJETO:** Prestar servicios de apoyo a la gestión a la dirección de servicio a la ciudadanía, en el componente técnico de la operación del canal presencial, de acuerdo con los lineamientos del manual de servicio a la ciudadanía.

**OBLIGACIONES:**

1. Orientar y/o retroalimentar de manera continua a los informadores asignados en los puntos de atención sobre el manejo de aplicaciones dispuestas por la SDP, la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento Nacional de Planeación DNP, que conlleven a la adecuada prestación del servicio.
2. Prestar servicio de información en los puntos de atención de la SDP orientado a los tramites de SISBEN y aplicar estrategias operativas de mejora en los puntos de la Red CADE en articulación con el equipo del canal presencial.
3. Efectuar la corrección de los errores identificados en los trámites registrados en los aplicativos de la SDP, de acuerdo con la matriz suministrada por el área técnica del servicio.
4. Realizar control y seguimiento a la información que registran los informadores en los aplicativos y llevar la respectiva bitácora sobre la tipificación de las fallas e identificación del informador.
5. Gestionar las PQRSDF de conformidad con las competencias internas o externas, en el marco de los lineamientos distritales y/o nacionales, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.
6. Asistir a las reuniones a las que sea convocado por el supervisor del contrato, relacionadas con el objeto contractual.
7. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor del contrato, relacionadas con el objeto contractual.

## 4. MODELO DE OPERACIÓN DEL CONVENIO

Para el desarrollo del objeto del convenio, las PARTES implementarán un modelo de operación orientado a garantizar la adecuada prestación de los servicios de atención, orientación y apoyo a la ciudadanía, así como el fortalecimiento de las capacidades de los y las jóvenes beneficiarios vinculados por el IDIPRON, bajo criterios de calidad, oportunidad, continuidad, eficiencia y mejoramiento continuo.

El modelo de operación comprende las etapas de planeación, selección, formación, vinculación, ejecución, seguimiento y evaluación, las cuales se desarrollarán de manera articulada entre las PARTES para garantizar el adecuado funcionamiento de todos los canales de atención de la SDP, promoviendo el cumplimiento de los estándares de servicio definidos para la operación y la formación integral de los y las jóvenes participantes.

### 4.1. Postulación y selección de jóvenes:

IDIPRON adelantará la etapa de postulación de los y las jóvenes para el perfil operativo (informadores), de conformidad con sus procesos y procedimientos institucionales. En esta etapa realizará la convocatoria, recepción y verificación del cumplimiento de los requisitos y criterios de ingreso establecidos por la entidad, con el propósito de conformar el grupo de postulantes que cumpla las condiciones mínimas requeridas para continuar con las etapas previstas para la ejecución del Convenio.

Una vez surtida la etapa de postulación, el IDIPRON realizará la selección de los y las jóvenes beneficiarios, teniendo en cuenta los perfiles, criterios técnicos, lineamientos y necesidades operativas definidos conjuntamente con la Secretaría Distrital de Planeación (SDP). Esta selección se efectuará con base en la valoración de la idoneidad, competencias, habilidades y demás condiciones requeridas para el adecuado desarrollo de las actividades previstas en el Convenio, garantizando la disponibilidad de un equipo humano que contribuya a la prestación oportuna y con calidad de los servicios de atención, orientación y apoyo a la ciudadanía.

Para la conformación de los perfiles de enlace de punto, se priorizará la revisión de las hojas de vida de los y las jóvenes que hayan demostrado un desempeño sobresaliente durante la ejecución del convenio inmediatamente anterior. Lo anterior, con el propósito de valorar su experiencia, conocimientos y competencias para asumir funciones de mayor responsabilidad, contribuyendo al fortalecimiento de la operación y de la prestación de los servicios en los puntos de atención.

Durante la ejecución del convenio, el IDIPRON garantizará un acompañamiento integral y permanente a los y las jóvenes beneficiarios, mediante acciones de seguimiento, orientación, formación y fortalecimiento de capacidades, orientadas al desarrollo de competencias laborales y habilidades socioemocionales, tales como el trabajo en equipo, la comunicación

asertiva, la resolución de conflictos, la adaptación a entornos laborales, la gestión del tiempo, el cumplimiento de responsabilidades y la toma de decisiones.

De igual manera, se promoverá el fortalecimiento de competencias ciudadanas y herramientas para la construcción del proyecto de vida, con el propósito de favorecer la permanencia de los y las jóvenes en el proceso, mejorar su desempeño en las actividades desarrolladas en el marco del convenio y fortalecer sus capacidades para la inserción, permanencia y proyección en entornos laborales, contribuyendo a su inclusión social.

### 4.2 Cualificación y Fortalecimiento de Capacidades

La cualificación y el fortalecimiento de capacidades constituyen un componente transversal y permanente del modelo de operación del convenio, orientado a garantizar que el personal vinculado cuente con los conocimientos, habilidades y competencias requeridas para la adecuada prestación de los servicios de atención y orientación a la ciudadanía.

En consecuencia, previo al inicio de las actividades operativas, la Secretaría Distrital de Planeación desarrollará los procesos de inducción, capacitación y transferencia de conocimientos técnicos necesarios para la adecuada prestación del servicio, conforme a la normatividad vigente, los protocolos institucionales, los procedimientos internos y los lineamientos definidos para la atención a la ciudadanía.

Así mismo, durante toda la ejecución del convenio, la Secretaría Distrital de Planeación adelantará jornadas periódicas de actualización, capacitación y retroalimentación dirigidas al personal vinculado por medio del presente convenio, con el fin de fortalecer sus competencias, socializar modificaciones normativas, procedimentales u operativas e implementar acciones de mejora continua que contribuyan al cumplimiento de los estándares y niveles de servicio.

Por su parte, el IDIPRON complementará este proceso mediante acciones permanentes de acompañamiento pedagógico, fortalecimiento de competencias personales, sociales, ocupacionales y de servicio, de conformidad con su modelo pedagógico institucional, promoviendo el desarrollo integral, la permanencia y el adecuado desempeño de los jóvenes vinculados al convenio.

Las actividades de cualificación y fortalecimiento de capacidades se desarrollarán de manera presencial en el espacio gestionado por las partes y será de obligatoria la asistencia.

### 4.3 Seguimiento y Mejoramiento Continuo

Durante la ejecución del convenio, las PARTES implementarán mecanismos permanentes de seguimiento, monitoreo y evaluación que permitan verificar el cumplimiento de los objetivos, actividades, estándares de servicio e indicadores definidos para la operación.

Como resultado del seguimiento realizado, podrán implementarse acciones preventivas, correctivas y de mejora orientadas al fortalecimiento de la prestación del servicio, el desarrollo de competencias del equipo humano, la optimización de los procesos operativos y el adecuado cumplimiento del objeto del convenio.

Las actividades de seguimiento se desarrollarán de manera articulada con las instancias de gobernanza definidas en el presente Anexo Técnico y servirán como insumo para la toma de decisiones, la gestión de riesgos y el mejoramiento continuo de la ejecución del convenio.

**5. Comité Técnico Operativo**

Este se conformará y tendrá como finalidad fortalecer los procesos de ejecución coordinación, articulación, seguimiento y análisis técnico, operativo, administrativo, financiero y social del convenio así mismo el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones jurídicas pactadas en el presente convenio; sesionará de forma ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando así se requiera, previa convocatoria de los servidores públicos designados por las partes, como supervisores del convenio, las sesiones podrán desarrollarse de manera presencial, virtual o mixta.

El Comité estará integrado por los siguientes representantes, quienes actuarán con voz y voto:

Por la Secretaría Distrital de Planeación – SDP:

El Director de Servicio a la Ciudadanía y/o el apoyo a la Supervisión, o quien designe el Ordenador del Gasto.

Por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON:

El Gerente del Proyecto de Inversión 7967 o quien designe el Ordenador del Gasto.

**Parágrafo.** Las PARTES podrán invitar a las sesiones del Comité Técnico Operativo a servidores públicos, contratistas o profesionales de apoyo de los componentes técnicos, operativos, administrativos, financieros, jurídicos, de supervisión o cualquier otro que se considere necesario para el análisis de temas específicos relacionados con la ejecución del convenio. Su participación tendrá carácter consultivo y contarán con voz, pero sin voto.

Serán funciones del Comité Técnico Operativo:

a) Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades, componentes, y entregables definidos en el convenio.
b) Verificar el cumplimiento de los estándares de servicio, indicadores de gestión y acuerdos de nivel de servicio establecidos para la operación.
c) Analizar los informes técnicos, administrativos, operativos, sociales y

financieros presentados por las PARTES.

d) Evaluar las novedades operativas, los riesgos identificados y las oportunidades de mejora relacionadas con la ejecución del convenio.
e) Definir acciones de mejora y estrategias orientadas al fortalecimiento de la ejecución del convenio.
f) Revisar el comportamiento de los indicadores de atención y satisfacción ciudadana asociados a la ejecución del convenio.
g) Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por las PARTES y a los planes de mejoramiento que se definan durante la ejecución.
h) Proponer ajustes operativos que contribuyan a optimizar la ejecución del convenio, siempre que estos no impliquen modificación de su objeto, plazo, valor, aportes u obligaciones.

De cada sesión se levantará un acta que contendrá los temas tratados, las decisiones adoptadas, las recomendaciones formuladas, los compromisos adquiridos, los responsables y los plazos para su cumplimiento. Las actas constituirán soporte documental para efectos de supervisión, seguimiento y control de la ejecución del convenio.

La Secretaría Técnica del Comité será ejercida por la Secretaría Distrital de Planeación – SDP, quien será responsable de convocar las sesiones, elaborar las actas, consolidar la información correspondiente, custodiar los soportes documentales y realizar seguimiento a los compromisos adquiridos.

**Parágrafo 1.** Los Ordenadores del Gasto de las PARTES podrán designar o sustituir a sus representantes mediante comunicación escrita, sin que ello implique modificación del convenio.

**Parágrafo 2.** El Comité Técnico Operativo no sustituye ni limita las funciones de supervisión del convenio, ni podrá adoptar decisiones que impliquen modificación del objeto, plazo, valor, aportes, obligaciones y ningún aspecto del anexo técnico ni cláusulas contractuales, las cuales deberán tramitarse conforme a la normatividad vigente y a los procedimientos definidos por las PARTES.

**Parágrafo 3.** Cuando durante la ejecución del convenio se presenten asuntos de especial complejidad técnica, operativa, administrativa o financiera, o cuando no exista consenso entre las PARTES respecto de decisiones estratégicas para la ejecución del convenio, estos deberán ponerse en conocimiento de los respectivos Ordenadores del Gasto o de las instancias directivas competentes, con el fin de que se impartan los lineamientos y se adopten las decisiones que correspondan.

## 6. GESTIÓN OPERATIVA Y COBERTURA DEL SERVICIO.

La operación del canal presencial será coordinada por la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), en su calidad de entidad responsable de los trámites y servicios que presta a la ciudadanía. En consideración a que este canal concentra el mayor número de interacciones con los usuarios, la SDP definirá las necesidades operativas para la prestación del servicio

y remitirá semanalmente a IDIPRON la programación del equipo humano dispuesto en el marco del Convenio, con el fin de garantizar la adecuada distribución del personal en los diferentes puntos de atención y la continuidad en la prestación de los servicios.

La SDP dispondrá de un equipo técnico y de soporte que operará bajo el esquema de back office, el cual brindará acompañamiento permanente al equipo humano dispuesto en el marco del Convenio. Este equipo será el encargado de atender las consultas, resolver inquietudes y proporcionar orientación sobre los trámites, servicios, procedimientos y demás aspectos necesarios para la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, garantizando la aplicación uniforme de los lineamientos institucionales.

Así mismo, la SDP proporcionará al equipo operativo y a los enlaces de punto las herramientas tecnológicas, los accesos a los sistemas de información y los demás recursos que resulten necesarios para el desarrollo de sus actividades, permitiendo la gestión de los trámites y servicios, el registro de la información, la generación de reportes y el suministro de los insumos requeridos para el seguimiento, monitoreo y control de la operación del canal presencial y de la ejecución del Convenio.

La cobertura comprenderá los puntos de atención fijos como: la Red CADE, puntos propios de la Secretaría Distrital de Planeación, los Centros de Encuentro para Víctimas y puntos itinerantes como los espacios interinstitucionales donde la Entidad haga presencia (ferias de servicio y jornada en territorio), así como los canales telefónicos, virtuales, móviles y demás mecanismos de atención que sean habilitados durante la ejecución del convenio.

Las actividades desarrolladas en el marco del convenio deberán ejecutarse en cumplimiento de los protocolos institucionales, procedimientos, manuales, acuerdos de niveles de servicio, políticas de servicio a la ciudadanía, lineamientos de seguridad de la información, protección de datos personales y demás disposiciones que regulen la operación de los canales de atención de la Secretaría Distrital de Planeación.

La cobertura y operación del convenio podrán ajustarse durante su ejecución cuando se presenten modificaciones en la demanda de los servicios, apertura o cierre de puntos de atención, implementación de nuevos canales, cambios en los modelos de atención o cualquier otra circunstancia que requiera la redistribución de los recursos humanos y operativos, sin que ello implique modificación del objeto del convenio.

## 6.1 RECURSOS TECNOLÓGICOS, LOGÍSTICOS Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución del convenio, la Secretaría Distrital de Planeación – SDP dispondrá, de acuerdo con la disponibilidad institucional y las necesidades del servicio, de los recursos tecnológicos, físicos, logísticos y operativos requeridos para el desarrollo de las actividades previstas en el presente Anexo Técnico.

Dentro de estos recursos podrán incluirse equipos de cómputo, dispositivos móviles de captura (DMC), impresoras, calificadores de servicio, aplicativos institucionales, licencias de software, mobiliario, elementos de oficina, credenciales de identificación, herramientas tecnológicas y demás bienes que resulten necesarios para la adecuada prestación de los servicios de atención y orientación a la ciudadanía.

La Secretaría Distrital de Planeación – SDP realizará la entrega, asignación, traslado, reposición y devolución de los bienes y recursos institucionales mediante los mecanismos de control, inventario y custodia establecidos en sus procedimientos internos, dejando constancia del responsable de su utilización, su estado y las condiciones de entrega.

El IDIPRON, en el marco de la administración del convenio, realizará el seguimiento a la adecuada utilización, conservación y custodia de los bienes asignados a los y las jóvenes beneficiarios y al personal de apoyo, promoviendo el cumplimiento de los lineamientos institucionales definidos por la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y adoptando las acciones de control que resulten necesarias para garantizar su correcto uso.

Los bienes y recursos suministrados deberán destinarse exclusivamente al desarrollo de las actividades propias del convenio y utilizarse conforme a los procedimientos institucionales, las políticas de seguridad de la información, protección de datos personales, administración de activos tecnológicos y demás disposiciones que resulten aplicables.

Cualquier novedad relacionada con pérdida, hurto, daño, deterioro, mal funcionamiento o uso inadecuado de los bienes deberá ser informada de manera inmediata al IDIPRON y a la Secretaría Distrital de Planeación – SDP, con el fin de adelantar las actuaciones administrativas, técnicas y operativas correspondientes.

Las PARTES coordinarán las acciones necesarias para garantizar el mantenimiento, soporte, reposición, actualización, traslado, devolución y control de los bienes suministrados durante la ejecución del convenio, procurando la continuidad del servicio y el adecuado funcionamiento de la operación.

## 7. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios objeto del convenio, las PARTES adoptarán las medidas técnicas, operativas, administrativas y de coordinación que resulten necesarias para responder de manera oportuna a las situaciones que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades previstas en el presente Anexo Técnico.

Cuando se presenten emergencias sanitarias, eventos ambientales, situaciones de orden público, fallas tecnológicas, incidentes de seguridad de la información, interrupciones en la prestación de los servicios, cierres temporales de puntos de atención, modificaciones en los modelos de atención, implementación de nuevos canales de servicio o cualquier otra circunstancia que impacte la operación, las PARTES coordinarán e implementarán las acciones necesarias para garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento del objeto del convenio.

Para tal efecto, el personal vinculado en el marco del convenio deberá dar cumplimiento a los protocolos, procedimientos, lineamientos, planes de contingencia, medidas de seguridad, planes de continuidad del servicio y demás disposiciones que emita la Secretaría Distrital de

Planeación – SDP, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., las autoridades competentes o las entidades responsables de la administración de los puntos de atención donde se desarrollen las actividades.

La Secretaría Distrital de Planeación – SDP informará oportunamente al IDIPRON las necesidades del servicio que requieran ajustes en la distribución de los y las jóvenes beneficiarios, los horarios, turnos, sedes, puntos de atención, canales y modalidades de servicio, así como en las actividades asignadas y demás condiciones operativas para garantizar la continuidad, oportunidad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

Con base en la información suministrada por la Secretaría Distrital de Planeación – SDP, el IDIPRON adelantará las acciones administrativas, operativas y de gestión que correspondan, de conformidad con sus competencias y procedimientos institucionales, realizando los ajustes requeridos para atender las necesidades del servicio y garantizar la adecuada ejecución del convenio.

Las PARTES promoverán la implementación de medidas preventivas, correctivas y de mejora continua orientadas a mitigar los riesgos que puedan afectar la ejecución del convenio, procurando la protección de los usuarios, del personal vinculado, de los bienes institucionales, de la información administrada y de la continuidad de los servicios prestados a la ciudadanía.

Las acciones adoptadas en desarrollo del presente numeral no constituirán modificación del objeto del convenio, siempre que correspondan a ajustes operativos necesarios para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios y se desarrollen dentro del alcance y las condiciones previstas en el presente Anexo Técnico.

## 8. INFORMES Y ENTREGABLES

### 8.1. Equipo humano vinculado, cualificado y disponible para la operación

Corresponde a IDIPRON presentar el **Entregable No. 1**, mediante el cual acreditará la conformación, disponibilidad y gestión del equipo humano requerido para la ejecución del Convenio, de conformidad con los perfiles, cantidades y condiciones establecidas en el presente Anexo Técnico. Así mismo, deberá adoptar las acciones necesarias para garantizar la continuidad de la operación del servicio durante el plazo de ejecución del Convenio.

**Entregables**

a) Informe inicial de conformación del equipo humano dispuesto para la ejecución del Convenio.
b) Relación actualizada del personal dispuesto en el marco del Convenio.
c) Hojas de vida y soportes que acrediten el cumplimiento de los perfiles y requisitos establecidos en el presente Anexo Técnico.

d) Reporte mensual de novedades del personal, incluyendo los ingresos, retiros, reemplazos, ausencias y demás situaciones que puedan incidir en la prestación del servicio.

**Nota 1.** Los documentos señalados en los literales **a), b) y c)** constituyen requisito para la radicación de la primera cuenta de cobro.

**Nota 2.** El documento señalado en el literal d) deberá presentarse de forma mensual, a más tardar el quinto (5.º) día hábil del mes siguiente al período reportado, con el fin de realizar el seguimiento a las novedades del personal y evaluar su impacto en la continuidad y calidad de la prestación del servicio.

**8.2. Procesos de cualificación y fortalecimiento de capacidades**

Corresponde al IDIPRON presentar el **Entregable No. 2**, desarrollando las actividades de capacitación, entrenamiento, actualización y fortalecimiento de competencias dirigidas al equipo humano dispuesto en el marco del Convenio, de conformidad con su modelo institucional. Estas jornadas tendrán como finalidad fortalecer las competencias laborales, habilidades socioemocionales y el adecuado desempeño de las funciones asignadas, sin perjuicio de las jornadas de cualificación técnica que serán programadas y desarrolladas por la Secretaría Distrital de Planeación (SDP) sobre los trámites, servicios, procedimientos y demás lineamientos propios de la operación del canal presencial.

Las jornadas de formación a cargo de IDIPRON serán de carácter obligatorio para el equipo humano vinculado al Convenio y deberán realizarse como mínimo una (1) vez al mes.

**Entregables**

a) Registros de asistencia a las jornadas de capacitación.
b) Evidencias de los procesos de formación desarrollados.
c) Reportes de seguimiento a los procesos de cualificación.
d) Resultados de evaluación o verificación de competencias, cuando aplique.
e) Agenda desarrollada con los temas abordados.

Nota 1: Estos soportes deberán presentarse a más tardar el quinto (5.º) día hábil del mes siguiente al período reportado.

**8.3 Seguimiento técnico, administrativo, financiero y psicosocial**

Corresponde al IDIPRON presentar el **Entregable No. 3**, con las actividades de seguimiento, monitoreo, evaluación y control orientadas a verificar el cumplimiento del objeto del convenio, la adecuada ejecución de los recursos, la calidad de los servicios prestados y la implementación de acciones de mejoramiento continuo.

**Entregables**

a) Informes periódicos de ejecución técnica, administrativa, psicosocial y financiera, el cual debe contener los Informes de seguimiento a indicadores y estándares de servicio.

b) Reportes de riesgos, novedades y oportunidades de mejora identificadas durante la ejecución.
c) Planes de mejoramiento o acciones correctivas implementadas, cuando haya lugar.
d) Presentaciones, reportes y soportes requeridos para las sesiones de los Comités.

### 8.4 Informe final de ejecución

Al finalizar la ejecución del convenio, el IDIPRON presentará el **Entregable No. 4,** con un informe consolidado que contenga los principales resultados obtenidos, las actividades desarrolladas, el análisis de la ejecución técnica, administrativa y financiera, el seguimiento a los indicadores, las acciones implementadas y las principales lecciones aprendidas durante la ejecución del convenio.

### Entregables

a) Informe final de ejecución, que contenga los aspectos técnico, administrativo, social y financiero de la ejecución del convenio.
b) Relación consolidada de los resultados obtenidos e indicadores evaluados.
c) Soportes documentales que evidencien la ejecución de las actividades desarrolladas.

**Parágrafo:** Los informes y entregables definidos en el presente numeral constituyen los principales mecanismos para verificar el cumplimiento del objeto del convenio y servirán como soporte para las actividades de supervisión, seguimiento, evaluación y cierre de la ejecución.

Los formatos, contenido mínimo, periodicidad, medios de entrega, responsables y mecanismos de verificación de los entregables podrán ser precisados o ajustados por el Comité Técnico Operativo, de conformidad con las necesidades de la operación y los lineamientos establecidos por las PARTES, siempre que dichos ajustes no impliquen modificación del objeto, alcance u obligaciones previstas en el convenio.

## 9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

Las obligaciones previstas en el presente capítulo desarrollan los aspectos técnicos, operativos, administrativos y de coordinación necesarios para la adecuada ejecución del convenio y complementan las obligaciones generales que serán incorporadas en el clausulado del convenio.

### 9.1 OBLIGACIONES COMUNES DE LAS PARTES

La Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON se comprometen a:

1. Ejecutar de manera articulada las actividades necesarias para el cumplimiento del objeto, alcance, componentes, entregables y estándares y niveles de servicio establecidos en el convenio.
2. Designar los responsables técnicos, administrativos y financieros requeridos para la adecuada coordinación, ejecución, seguimiento y supervisión del convenio.
3. Participar activamente en el Comité Técnico Operativo y las demás instancias de coordinación y seguimiento que se establezcan durante la ejecución del convenio.

4. Suministrar de manera oportuna la información, documentación, insumos y soportes que resulten necesarios para la adecuada ejecución, seguimiento y evaluación del convenio.
5. Implementar acciones de articulación, coordinación, gestión del conocimiento y mejoramiento continuo orientadas al fortalecimiento de la prestación de los servicios objeto del convenio.
6. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con protección de datos personales, seguridad de la información, transparencia, acceso a la información pública, gestión documental y demás normas aplicables a la ejecución del convenio.
7. Implementar las acciones necesarias para la identificación, seguimiento y gestión de los riesgos asociados a la ejecución del convenio, promoviendo la adopción de medidas preventivas y correctivas cuando se requiera.
8. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo respecto del personal vinculado para la ejecución del convenio.
9. Promover la aplicación del enfoque diferencial, la inclusión social, la igualdad de oportunidades y el respeto por los derechos de la población beneficiaria vinculada al convenio.
10. Facilitar las actividades de seguimiento, supervisión, control y evaluación que adelanten los organismos de control y las dependencias competentes de las entidades participantes.
11. Conservar y custodiar la documentación generada durante la ejecución del convenio, de conformidad con la normatividad vigente y los instrumentos de gestión documental aplicables.
12. Elaborar y presentar los informes técnicos, administrativos y financieros que se requieran durante la ejecución y cierre del convenio.
13. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la continuidad, calidad y oportunidad de la prestación de los servicios objeto del convenio.
14. Las demás que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto y los fines del convenio.

**9.2 Compromisos Generales**

Sin perjuicio de las obligaciones generales establecidas en el estudio previo, el IDIPRON, se compromete a:

1. Cumplir el objeto, alcance, actividades, compromisos y demás obligaciones derivadas del convenio.
2. Atender oportunamente las directrices, requerimientos y recomendaciones impartidas por la supervisión del convenio.
3. Suministrar la información que sea requerida para el seguimiento, control y evaluación de la ejecución del convenio.
4. Utilizar de manera adecuada, eficiente y responsable los bienes, equipos, herramientas, sistemas de información y demás recursos que sean puestos a disposición para el desarrollo de las actividades.
5. Salvaguardar la confidencialidad, reserva y protección de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del convenio.
6. Mantener el cumplimiento de las obligaciones legales, administrativas, tributarias, de seguridad social y demás requisitos que resulten aplicables durante la ejecución del convenio.

7. Dar cumplimiento a los lineamientos institucionales relacionados con sostenibilidad, gestión ambiental, gestión documental, seguridad de la información y Sistema Integrado de Gestión.
8. Reportar oportunamente los rendimientos financieros, cuando haya lugar a la transferencia de recursos por parte de la SDP, de conformidad con la normatividad y los lineamientos vigentes.
9. Cumplir los compromisos y decisiones adoptados en la Mesa Técnica Financiera de Seguimiento y en el Comité Técnico Operativo, en el marco de sus competencias.
10. Las demás que resulten necesarias para el cumplimiento del objeto, alcance y fines del convenio.

## 10. DISPONIBILIDAD

En atención a las necesidades operativas, técnicas, administrativas y de acompañamiento derivadas de la ejecución del Convenio Interadministrativo suscrito entre la Secretaría Distrital de Planeación – SDP y el IDIPRON, se requiere que el personal vinculado al convenio cuente con la disponibilidad necesaria durante el periodo de ejecución, con el fin de garantizar la continuidad, oportunidad y calidad en la prestación de los servicios de atención y orientación a la ciudadanía, así como el adecuado cumplimiento de las actividades, entregables y obligaciones establecidas en el convenio.

## 11. SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DERIVADOS DEL CONVENIO

Como parte de las actividades de supervisión del presente Convenio Interadministrativo y del seguimiento a la adecuada ejecución de los recursos aportados por la Secretaría Distrital de Planeación – SDP, el IDIPRON suministrará oportunamente la información, documentos, soportes, informes, e indicadores que resulten necesarios para verificar el cumplimiento del objeto, alcance, actividades, metas y obligaciones previstas en el convenio, así como la correcta destinación de los recursos aportados.

El seguimiento por parte de la Secretaría Distrital de Planeación se ejercerá mediante los mecanismos de supervisión, articulación y gobernanza definidos en el presente convenio, incluyendo los informes periódicos de ejecución, el Comité Técnico Operativo y los demás instrumentos establecidos para tal fin. La supervisión de los contratos o vínculos jurídicos que el IDIPRON suscriba para la ejecución del convenio corresponderá exclusivamente a dicha entidad. No obstante, en ejercicio de la supervisión del Convenio Interadministrativo, la Secretaría Distrital de Planeación podrá requerir y verificar la información, documentación y soportes relacionados con dichos contratos cuando ello resulte necesario para comprobar el cumplimiento del objeto del convenio, la adecuada ejecución de los recursos aportados, el cumplimiento de los perfiles, entregables y demás obligaciones asumidas por el IDIPRON.