

HUMANO® - GESTOR
Servicio de Soporte y Asistencia Técnica al Sistema de Gestión de Talento Humano - HUMANO® 2026

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE FACATATIVÁ

PCM-2026-0069.2

Secretaría de EDUCACIÓN de Facatativá

Diana Alexandra Cárdenas Mejía <adminyfinanciera@sedfacatativa.gov.co>

SEMFACATATIVÁ: DEVOLUCION TRAMITE

Oswaldo Segura <oswaldo.segura@soportelogico.com.co> 2 de septiembre de 2026 a las 3:54 p.m.
Para: Diana Alexandra Cárdenas Mejía <adminyfinanciera@sedfacatativa.gov.co>

Hola Dina muy buenas tardes, te comparto los documentos solicitados

---

De: Diana Alexandra Cárdenas Mejía <adminyfinanciera@sedfacatativa.gov.co>
Enviado: miércoles, 2 de septiembre de 2026 14:47
Para: Oswaldo Segura <oswaldo.segura@soportelogico.com.co>
Asunto: Fwd: DEVOLUCION TRAMITE

PRECAUCION: Este correo proviene de fuera de **SOPORTE LOGICO**. Si reconoces al remitente, no hay problema. Si no, evita abrir archivos o hacer clic en enlaces sin verificar su seguridad

Hola buena tarde

Será que me ayudas por fis

Te agradezco

---------- Forwarded message ---------
De: **Sandra Patricia Triana Vanegas** <contratacion@sedfacatativa.gov.co>
Date: mié, 2 sept 2026 a la(s) 2:41 p.m.
Subject: Re: DEVOLUCION TRAMITE
To: MIRELLA SAAVEDRA BERNAL <secretario@sedfacatativa.gov.co>
Cc: Andres Bulla <direccionadministrativa@sedfacatativa.gov.co>, Diana Alexandra Cárdenas Mejía <adminyfinanciera@sedfacatativa.gov.co>, Hugo Torres <juridica@sedfacatativa.gov.co>, Lizeth Adriana Pulido Junco <nomina.administracion@sedfacatativa.gov.co>

Cordial saludo,

Con ocasión de la devolución del expediente, la fecha de recepción de los documentos editables y la revisión del proceso, me permito solicitar su colaboración ante el operador para gestionar la actualización de la siguiente documentación:

1. Carta de presentación de la propuesta (la existente en el expediente corresponde a julio).
2. RUT de la persona jurídica.
3. Antecedentes fiscales (Contraloría) de la persona jurídica y del representante legal.
4. Antecedentes disciplinarios (Procuraduría) de la persona jurídica y del representante legal.
5. Antecedentes judiciales (Policía Nacional) del representante legal.
6. Consulta de inhabilidades por delitos sexuales (Ley 1918 de 2018) del representante legal.
7. Certificado del Registro Nacional de Medidas Correctivas (RNMC) de la persona jurídica y del representante legal.

Bogotá D.C., septiembre de 2026

PCM-2026-0069.3

Señores
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE FACATATIVÁ
E. S. D.

Referencia: GESTOR - Servicios de Consultoría Especializada al Sistema de Gestión de Talento Humano – HUMANO®

Respetada Señora,

Soporte Lógico SAS., pone a su consideración la siguiente propuesta de Consultoría Especializada en Servicios asociados al Sistema de Gestión de Talento Humano – HUMANO® con el fin de aportar nuestro conocimiento y experiencia en el desarrollo y apoyo a la gestión de la Secretaría de Educación para la vigencia 2026.

Gustosos de poder atenderles y esperando poder responder a todas las expectativas creadas con nuestra presentación.

Cordialmente,

OSWALDO SEGURA DELGADO
GERENTE DE CUENTA 3505301014
Soporte Lógico SAS

Propuesta Comercial

SERVICIOS ASOCIADOS AL SISTEMA DE INFORMACIÓN HUMANO®.

Contenido

..... 1

TÉRMINOS GENERALES 4

RESUMEN EJECUTIVO 5

JUSTIFICACIÓN 5

OBJETIVO 6

GESTOR - Gestión Especializada en Servicios (BPM) y Tecnologías para Optimizar Recursos 6

MODELO Servicio GESTOR - Gestión Especializada en Servicios (BPM) y Tecnologías para Optimizar Recursos 6

1. SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL MESA DE AYUDA – REMOTA 6

2. SERVICIOS ASISTENCIA TECNICA EN SITIO Y/O EQUIVALENTE VIRTUAL 7

3. SERVICIO PARA IMPULSAR EL APOYO TECNOLÓGICO 10

4. SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SOPORTE EN SITIO – CONSULTOR ESPECIALIZADO IN HOUSE PARA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN (DATA) EN HUMANO WEB 10

5. SERVICIO GESTOR – IMPLEMENTACIÓN HORAS EXTRAS 12

6. SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN PRESTACIONES ECONOMICAS POR DEMANDA DE HORAS 12

LIMITACIONES DEL SERVICIO GESTOR 15

DIFERENCIA entre mesa de ayuda y asistencia técnica 16

MECANISMOS para obtener Servicio GESTOR 16

INVERSIÓN 17

OBLIGACIONES ESPECIFICAS 17

CONDICIONES COMERCIALES 19

DURACIÓN DEL CONTRATO 19

FORMA DE PAGO 19

AJUSTE DE PRECIOS 19

VIGENCIA DE LA OFERTA 19

Anexo 1. Sistema Gestión de Solicitudes - OsTicket 20

TÉRMINOS GENERALES

Confidencialidad

La información contenida en este documento y entregables adicionales son propiedad intelectual de Soporte Lógico SAS, esta propuesta ha sido preparada para uso exclusivo de la **Secretaría de Educación.**

Esta información no podrá ser puesta a disposición de personas diferentes del destinatario y/o de las personas que éste designe para propósitos especificamente relacionados con esta propuesta sin previa autorización escrita por parte de Soporte Lógico SAS.

Validez de la Oferta

La presente propuesta tendrá una validez de 30 días a partir de su recepción.

RESUMEN EJECUTIVO

En las entidades territoriales, se ha evidenciado que los procesos de talento humano - cuentan con oportunidades de mejora, las cuales pueden ser identificadas por medio de metodologías BPM, que establezcan un claro horizonte de trabajo, es por ello por lo que Soporte Lógico SAS, lanza su servicio GESTOR, que busca apoyar a las entidades e intervenir problemáticas específicas de cada Secretaría de Educación, de acuerdo con su gestión actual, enfocando los proyectos en el mejoramiento y gestión de los procesos de talento humano y soportándonos con la tecnología con que cuenta la entidad en el Sistema de información HUMANO®.

En el servicio GESTOR se amplía los temas de acompañamiento y soporte especializado del Sistema de información HUMANO®, para integrar servicios de análisis y diagnóstico de procesos (BPM) y asesoría en mejora e implementación de actividades que generen procesos con mayor eficiencia, de tal manera que se logre el planteamiento de proyectos/ contratos, que brinde mejoras y soluciones a las mayores problemáticas a las que se enfrenta la entidad en su contexto y gestión.

JUSTIFICACIÓN

En las actuales condiciones del mercado las entidades se han visto inmersas en las dificultades para descubrir nuevos puntos de mejora en las organizaciones, perdiendo así la posibilidad de explotar al máximo sus resultados.

La mayoría de las organizaciones hace mucho tiempo que vienen asimilando el enfoque basado en procesos; sin embargo, los cambios contantes en el mercado, la normatividad y el entorno los obliga a mantener actualizando sus sistemas de gestión de calidad, requiriendo de metodologías y tecnologías que permitan mejorar el desempeño en la organización y optimizar los procesos de negocio a través de la **gestión de procesos de negocios (BPM)**, que requiere ser diseñada, modelada, organizada, documentada y optimizada de forma continua.

La gestión de procesos de negocio (BPM), es una metodología que, si se aplica adecuadamente, permite a las entidades conocer detalles de su operación lo que otorga la posibilidad de reducir costes, aumentar rentabilidad, mejorar la comunicación; y que al acompañar los procesos con herramientas tecnológicas que generen eficiencia y oportunidad en la labor, que redunda en la entrega de productos de calidad.

Todos estos elementos han evidenciado que las entidades, **en el momento de adquirir tecnología debe conocer el detalle de sus procesos**, de tal manera que el soporte tecnológico aporte eficiencia a sus actividades dentro del ciclo de sus procesos.

Es por ello por lo que se hace necesario brindar a las entidades dentro del portafolio de servicios que ofrece Soporte Lógico SAS., **una Gestión especializada en servicios y tecnologías que les permitan optimizar sus recursos. – GESTOR.**

OBJETIVO

Ofrecer a las entidades estrategias de gestión en servicios (BPM) y tecnologías que permitan optimizar los recursos de la entidad generando productos y servicios de calidad de manera eficiente.

GESTOR - Gestión Especializada en Servicios (BPM) y Tecnologías para Optimizar Recursos

Soporte Lógico SAS. lanza su servicio GESTOR, que busca dar solución a problemáticas específicas de la Secretaría de Educación, enfocado en el mejoramiento y gestión de los procesos de talento humano, soportados con el Sistema de información HUMANO®.

Se amplían los servicios de acompañamiento y soporte especializado del Sistema de información HUMANO®, integrando servicios de análisis y diagnóstico de procesos (BPM) y asesoría en mejora en la implementación de actividades que generen procesos con mayor eficiencia.

MODELO Servicio GESTOR - Gestión Especializada en Servicios (BPM) y Tecnologías para Optimizar Recursos

El modelo de servicio GESTOR - Gestión Especializada en Servicios (BPM) y Tecnologías para Optimizar Recursos, se conforma de 6 tipos de servicios así:

1. **SERVICIO DE SOPORTE FUNCIONAL MESA DE AYUDA – REMOTA**

   Se dispone de una plataforma de servicios de ticket o casos; denominada OsTicket, para registro de los incidentes o solicitudes de mesa de ayuda, que permita registrar el módulo, el tema, el resumen del incidente y anexar documentos de evidencia sobre el incidente.

   El servicio de mesa de ayuda recibe por medio de la plataforma Os-ticket los casos, que serán atendidos por consultores con conocimiento y experiencia en el manejo del Sistema Humano®, quienes darán solución a inquietudes y dudas específicas tanto del software como de los mecanos para aplicar la normatividad en el mismo; en el marco del Soporte Funcional Remoto, directo en el SISTEMA DE INFORMACION HUMANO (WEB Y EN LINEA), el cual brindará al usuario orientaciones claras que faciliten la resolución de situaciones concretas que se presenten en las funcionalidades dispuestas en Sistema de información HUMANO®. Ya sea que se tenga un problema, duda o requiera seguimiento de alguna situación.

   Nota: Sólo se atenderán incidencias radicadas por la herramienta OsTicket.

   La mesa de ayuda estará para orientar y guiar la solución a un problema.

Atendido a través de mensualidad

Alcance del Servicio:

A través de este servicio se atiende:

Desde la navegación básica en el Sistema de Información HUMANO WEB Y EN LÍNEA en todos sus módulos, administración de la aplicación, atención de preguntas funcionales, procedimientos de gestión de recursos humanos, aplicación normativa en el Sistema de información HUMANO®, particularidades en la ejecución resultantes de la operación diaria de la Secretaría y atención de requerimientos relacionados a problemas técnicos derivados del funcionamiento del sistema de recursos humanos.

Nota: Respuestas a consultas o interpretaciones normativas no se encuentran dentro del alcance de la propuesta ofrecida, por tanto, no serán atendidas por este medio.

El manejo de las diferentes incidencias se realizará a través de nuestra herramienta **OSTicket (Ver Anexo).**

Horarios de atención establecidos para el soporte por mesa de ayuda.

Lunes a viernes: desde las 8:00 a.m. a las 6:00 p.m. en jornada continua. Para solicitudes que se radiquen en horario diferente al establecido, el inicio de la gestión de tiempos de servicio iniciará al siguiente día hábil.

2. SERVICIOS ASISTENCIA TECNICA EN SITIO Y/O EQUIVALENTE VIRTUAL.

El servicio de Asistencia técnica es la asesoría para la aplicación de los conocimientos tecnológico del sistema Humano® con la transmisión de conocimientos a terceros.

El equipo GESTOR - Gestión Especializada en Servicios (BPM) y Tecnologías para Optimizar Recursos, brinda asesoría y asistencia técnica a las necesidades planteadas por los clientes.

Estos servicios se basan en acompañamiento y soporte remoto y/o presencial planificado y especializado que se ejecuta por personal idóneo con alto conocimiento en metodología BPM, que se complementa con la certificación en el manejo de las funcionalidades dispuestas en el software HUMANO®.

El soporte GESTOR, debe realizar un diagnóstico e identificación de necesidades, que permita **planear un proyecto** que evoque todas las actividades necesarias en la mejora de procesos con metodología BPM y planteamiento de herramientas tecnológicas en el software HUMANO®, que conlleven a definir, previa y concertadamente un cronograma de actividades a realizar (semestral o anual), además, previo a cada visita se acordarán los objetivos y horas a consumir en cada proceso o actividad.

Dentro del servicio GESTOR - la unidad de asesoría y asistencia técnica, se encarga de brindar al usuario soluciones en el ámbito tecnológico con las funcionalidades que cuenta el software HUMANO®, o las que se requiera mejorar, y a su vez gestiona las mejores prácticas procedimentales que se definan para los procesos a ser intervenidos. Todo ellos enmarcados en proyectos de mejora de procesos y tecnología.

En la fase de planeación del proyecto, se establecerá una sesión de programación de asistencias técnicas para todo el periodo. En caso de requerir ajustar una fecha programada o requerir una asistencia adicional (imprevista), **la atención debe ser solicitada con mínimo con una semana de antelación para asistencia virtual y atención presencial**, debido a que se requiere programar la actividad y los recursos necesarios. Está visita será cargada a la bolsa de horas dispuesta para este componente.

En todo caso se documentará el servicio de Asistencia técnica con la creación de un ticket en la herramienta Os-Ticket, bajo la clasificación pertinente, en caso de que el servicio se brinde en sitio, el acta respectiva será la documentación al trabajo ejecutado cargada en la herramienta, y en caso de la asistencia técnica virtual, no se requiere acta, y se documentará el trabajo realizado directamente en el ticket.

Los casos solicitados por medio de ticket, que al ser analizados por el consultor requieran ser reclasificados como asistencia técnica, serán informados al usuario de la secretaría, para agendar la respectiva mesa de trabajo virtual y/o presencial, que será documentada como se detalló anteriormente y genera cargo a la bolsa de horas y reajuste a la planeación de la asistencia técnica/ proyecto.

Atendido a través de Bolsa de Horas

Alcance del Servicio:

Acompañamiento preventivo y correctivo, presencial o equivalente virtual en el uso, apropiación del SISTEMA DE INFORMACIÓN HUMANO (WEB Y EN LÍNEA); resolución de problemas en el sistema antes mencionado que apalanca el proceso de talento humano.

Soporte Lógico pone a su disposición servicios especializados en sitio y/o virtual. Dentro de estos servicios podemos contar con:

- Servicios de acompañamiento preventivo o correctivo presencial y/o virtual en la generación de procesos de nómina, planta, retroactivos y otros módulos del SISTEMA HUMANO® (WEB Y EN LÍNEA), en casos de dudas, aclaraciones o problemáticas no cubiertas por los servicios ofrecidos por el MEN.

- Servicios de acompañamiento preventivo o correctivo presencial y/o virtual para generación de reportes SINEB y los requeridos por la entidad en el sistema de información humano que apalanca el proceso de talento humano.

- Servicios de transferencia de tecnología en temas de gestión de Talento Humano, mejor utilización del Sistema HUMANO® (WEB Y EN LÍNEA) e

implementación de mejores prácticas y otras herramientas tecnológicas que apalanquen el proceso de gestión humana, en las fechas, intensidad y temas que la Secretaría de Educación requiera.

- Acompañamiento en cargue de archivos e incorporación masiva de datos al sistema HUMANO.
- Diseño de consultas a archivos requeridas por la entidad. Existen consultas que, por su complejidad, siempre y cuando el modelo de datos lo permita, la Secretaría de Educación deberá gestionar directamente con el Ministerio de Educación.
- Otras actividades de Soporte y Acompañamiento especializados que la entidad requiera en el sistema de información HUMANO® y otros que apalanquen el proceso de gestión humana y que no estén incluidos en el listado anterior, que correspondan al alcance planteado para este servicio.
- Acompañamiento en la gestión de planta del sector Educativo de conformidad a requerimiento de la entidad.

Las actividades anteriores pueden ser usadas en procesos y acompañamiento especializado de todos los módulos del Sistema HUMANO® /WEB y EN LÍNEA) a saber:

- Planta y Personal
- Compensación y Laborales
- Estructura Organizacional
- Selección de Personal
- Evaluación del Desempeño
- Gestión de Educadores (Escalafón)
- Bienestar Social
- Gestión de Salud y Seguridad
- Salud Ocupacional
- HUMANO® en línea
- Administración y Seguridad HUMANO®
- Trámites FOMAG
- Prestaciones Económicas (* soporte únicamente virtual)
- Firma Digital
- Viáticos
- Gestión de Reportes

3. SERVICIO PARA IMPULSAR EL APOYO TECNOLÓGICO.

El equipo GESTOR, en cada uno de los componentes que se trabaje, asesora a la entidad en la mejora de TI que permitan impulsar el desarrollo tecnológico.
Y da inicio al proceso de levantamiento técnico (basado en el conocimiento funcional) de Historias de Usuario o representación de un requerimiento técnico, para solicitar mejoras en los diferentes módulos o funcionalidades que tiene actualmente en sistema de información HUMANO®.
El componente de bolsa de horas desarrollo, puede ser consumido por demanda por la Secretaría de Educación para la inclusión o evolución de funcionalidades (consultas, reportes, nuevas funcionalidades) que permitan atender particularidades de la Secretaría de Educación, en pro de la mejora de sus procesos, atención y servicio al cliente y control y gestión.

Para la ejecución de este componente, una vez se cuente con la especificación en el requerimiento, pasará por un análisis de viabilidad, diseño, estimación, priorización e inclusión en un sprint para su desarrollo, todo esto se detallará a continuación en el Anexo 2 del presente documento.
NOTA: es importante aclara que de acuerdo con el proyecto pueden existir valores asociados de software que no están contemplados en el sistema HUMANO®,

Atendido a través de Bolsa de Horas.

4. SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE SOPORTE EN SITIO – CONSULTOR ESPECIALIZADO IN HOUSE PARA ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN (DATA) EN HUMANO WEB

Se requiere la prestación de servicios especializados y prioritarios, preventivos y correctivos por medio de los cuales se proporcione asistencia técnica a los usuarios sobre solución de problemas de completitud de datos para certificados trámites que apalancan la ejecución del proceso de prestaciones económicas en el S.I. HUMANO®.
El servicio de Consultor In House comprende el acompañamiento de un Consultor especializado en el sistema de información HUMANO® por un tiempo establecido previamente entre las partes, en donde por demanda, el profesional estará disponible para asesoría, acompañamiento y realización de ajustes a la información de las tablas vinculación, vinculación detalle y docente_tpp en el aplicativo, previo acuerdo y/o autorización del profesional(es) dispuesto(s) por la SED.

Nota 1: Toda la información requerida para este proceso debe ser entregada de manera oportuna y completa por la Secretaría de Educación soportada en actos administrativos.

Nota 2: Para estos ajustes no se determinarán tiempos por caso, puesto que se desconoce la dificultad frente al acceso de la información y la completitud de la data.
El horario establecido según normatividad laboral colombiana jornada diurna, es decir de 8 a.m. a 6 p.m. con una (1) hora de almuerzo.

El perfil profesional es el siguiente:
Profesional con conocimientos en el sistema Humano®, cuya dedicación será de tiempo completo durante el tiempo que se programa según contrato para este ítem y de acuerdo con la propuesta apoyará en los procesos de completitud y ajustes de la información de las tablas vinculación, vinculación detalle y docente_tpp en el aplicativo.
Título Profesional en: Ingeniería de Sistemas, Industrial y afines, Administración de Empresas, Administración Pública, Ciencias Económicas o Contables, Ciencias sociales, Ciencias Humanas o Psicología, Ciencias de la Educación.
Experiencia general mínima de dos (2) años, y Tener un (1) año de experiencia específica procesos de nómina/completitud de datos en el sector oficial.

Atendido a través de mensualidad.

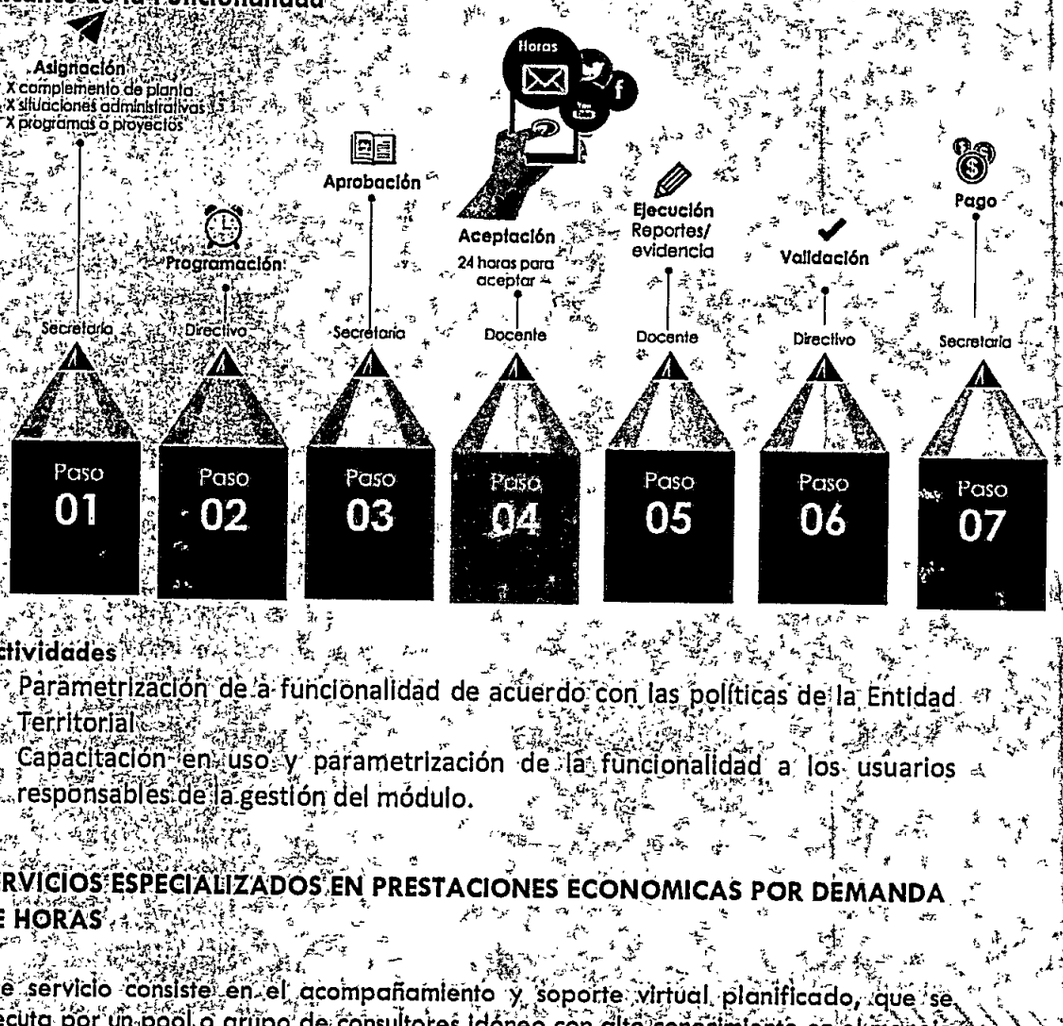
Alcance del Servicio:
Soporte Lógico pone a su disposición servicios especializados, oportunos y en sitio. Dentro de estos servicios podemos contar con:

- Servicios de acompañamiento preventivo o correctivo presencial y/o virtual para el análisis de datos contenidos en los documentos de hoja de vida.
- Acompañamiento en sitio para el apoyo en la completitud de los datos en las tablas vinculación, vinculación detalle y docente en el aplicativo humano®.
- Intervenir a manera de completitud y/o ajuste en los datos necesarios para dar trámite a prestaciones económicas del personal docente.
- Atender a la programación por demanda planteada por la Secretaría de Educación para dar gestión al análisis corrección y completitud de datos en las tablas vinculación, vinculación detalle y docente en el aplicativo Humano®.

5. SERVICIO GESTOR – IMPLEMENTACIÓN HORAS EXTRAS

La asignación de horas extras a docentes en Colombia es un proceso altamente regulado para garantizar que solo se paguen por actividades que excedan la jornada laboral ordinaria y que estén debidamente justificadas y presupuestadas.

Alcance de la Funcionalidad



Actividades

a. Parametrización de la funcionalidad de acuerdo con las políticas de la Entidad Territorial.
b. Capacitación en uso y parametrización de la funcionalidad a los usuarios responsables de la gestión del módulo.

6. SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN PRESTACIONES ECONOMICAS POR DEMANDA DE HORAS

Este servicio consiste en el acompañamiento y soporte virtual planificado, que se ejecuta por un pool o grupo de consultores idóneo con alto conocimiento en el manejo de las funcionalidades de Prestaciones Económicas dispuestas en el software HUMANO®, Con el fin de alinear y asegurar el proceso de prestaciones económicas, resolver problemáticas puntuales del mismo.

Dentro del servicio GESTOR – la unidad de asesoría y asistencia técnica, se encarga de brindar al usuario soluciones en el ámbito tecnológico con las funcionalidades que cuenta el software HUMANO® específicamente en el módulo de prestaciones económicas de docentes, o las que se requiera mejorar, y a su vez gestiona las mejores prácticas procedimentales que se definan para los procesos a ser intervenidos. Todo ellos enmarcados en proyectos de mejora de procesos y tecnología.

CONDICIONES DEL SERVICIO POR DEMANDA:

El servicio especializado de prestaciones económicas por demanda, para ser adquirido por la secretaría, requiere una contratación mínima de 80 horas.

El equipo de soporte GESTOR, debe realizar un diagnóstico e identificación de necesidades, que permita planear la ejecución de la hora y que evoque todas las actividades necesarias, planteamiento de herramientas tecnológicas en el software HUMANO®, que conlleven a definir, previa y concertadamente un cronograma de actividades a realizar, además, previo a cada reunión se acordarán los objetivos y horas a consumir en cada proceso o actividad. **Las condiciones de ejecución mínimas en esta modalidad de servicio son 4 horas por cada agendamiento.**

En la fase de planeación de este servicio por demanda se establecerá una sesión de **programación de asistencias técnicas virtuales** para ejecutar la bolsa de horas contratadas. En caso de requerir ajustar una fecha programada o requerir una asistencia adicional (imprevista), la atención debe ser solicitada mínimo con dos días de antelación para asistencia virtual, debido a que se requiere programar la actividad y los recursos necesarios. Esta sesión será cargada a la bolsa de horas dispuesta para este componente.

En todo caso se documentará el servicio especializado de Prestaciones Económicas por demanda con la creación de un ticket en la herramienta Os-Ticket, bajo la clasificación Asistencia Técnica Prestaciones Sustanciación o Asistencia Técnica Prestaciones Datos. El trabajo realizado será documentado directamente en el ticket, en caso de que la entidad requiera ADICIONAL al ticket un acta, deberá informar al consultor y esta será cargada al ticket.

Los casos solicitados por medio de ticket, que al ser analizados por el consultor del pool asignado a la secretaría, requieran ser reclasificados como asistencia técnica, serán informados al usuario de la Secretaría por medio de Os -ticket, para agendar la respectiva mesa de trabajo virtual, que será documentada como se detalló anteriormente y genera cargo a la bolsa de horas y reajuste a la planeación de la asistencia técnica del proyecto objeto de esta propuesta.

El horario establecido según normatividad laboral colombiana jornada diurna, es decir de 8 a.m. a 6 p.m., con una (1) hora de almuerzo.

Atendido a través de Bolsa de Horas

Alcance del Servicio

AT (Asistencia técnica) Prestaciones Económicas por Demanda del sector Educativo (* = soporte únicamente virtual)

Acompañamiento en la gestión de procesos para el reconocimiento de prestaciones económicas del sector Educativo de conformidad a requerimiento de la entidad.

- Prestaciones Económicas – **completitud de datos** en el sistema de información HUMANO®.
- Prestaciones Económicas – gestión del proceso de **sustanciación** por medio del sistema de información HUMANO®.

BENEFICIOS DE UNA CONSULTORÍA ESPECIALIZADA EN PRESTACIONES ECONÓMICAS

Una consultoría en gestión de prestaciones económicas ofrece a las Secretarías de Educación una serie de beneficios invaluables:

- **Optimización de procesos:** Identificación y eliminación de ineficiencias en los procesos de cálculo, pago y liquidación de prestaciones, lo que se traduce en un ahorro significativo de tiempo y recursos.
- **Cumplimiento normativo:** Asegurar que todas las operaciones se ajusten a la legislación vigente, evitando sanciones y reclamos laborales.
- **Cumplimiento de las metas institucionales:** Alineación con los objetivos estratégicos de la secretaría.
- **Reducción de errores:** Minimizar los errores humanos en los cálculos y pagos, garantizando la equidad y transparencia en la distribución de los recursos.
- **Mejora en la toma de decisiones:** Proporcionar información precisa y actualizada para una mejor planificación financiera y la toma de decisiones estratégicas.
- **Mejora en la calidad del servicio:** Mayor eficiencia y precisión en los procesos.
- **Fortalecimiento de capacidades:** Capacitar al personal de la Secretaría en el uso del módulo de Prestaciones Económicas del sistema de gestión de recursos humanos HUMANO®, asegurando la sostenibilidad de los cambios implementados.
- **Aumento de la satisfacción del docente:** Garantizar que los docentes reciban sus prestaciones de manera oportuna y correcta, mejorando su percepción sobre la institución.

Soporte Lógico SAS se posiciona como el aliado estratégico de las Secretarías de Educación en Colombia, ofreciendo una gestión especializada en servicios y tecnologías que les permitan optimizar sus procesos y maximizar los recursos. A través de nuestra experiencia en el sistema HUMANO® y nuestro profundo conocimiento del sector educativo, brindamos soluciones personalizadas que garantizan:

✓ Eficiencia en la gestión de prestaciones:

- Automatización de procesos: Reducción de errores manuales y aceleración de los tiempos de procesamiento.
- Cálculo preciso de prestaciones: Asegurando el cumplimiento de la normativa y la equidad en los pagos.
- Generación de reportes detallados: Facilitando la toma de decisiones basadas en datos.

✓ Cumplimiento normativo:

- Actualización constante en la legislación laboral y educativa.
- Adaptación del sistema HUMANO® a los cambios normativos.
- Minimización de riesgos legales.

✓ Capacitación especializada:

- Asistencia técnica virtual para los usuarios del sistema.
- Desarrollo de manuales y guías prácticas.
- Acompañamiento continuo en la implementación de nuevas funcionalidades.

✓ Soporte técnico especializado:

- Atención rápida y eficiente a incidentes y solicitudes por medio de asistencia técnica virtual.
- Mantenimiento preventivo del sistema.
- Asesoramiento en la resolución de problemas.

Es por ello por lo que se hace necesario brindar a las entidades dentro del portafolio de servicios que ofrece Soporte Lógico SAS, una Gestión especializada en servicios y tecnologías que les permitan optimizar sus recursos, – GESTOR en temas de prestaciones económicas del sector educativo.

LIMITACIONES DEL SERVICIO GESTOR:

Las solicitudes que requieran ser verificadas por el FOMAG (Fondo de Prestaciones Sociales del Magisterio) en términos de autorizaciones, ajustes del dato y otros, serán escaladas por medio de los mecanismos establecidos por el Fondo y la resolución del caso estará sujeta a los tiempos en que se reciba respuesta por parte del FOMAG.
Las solicitudes de ajustes de datos en la base de datos de otra entidad territorial diferente a la que solicita el cambio no tienen alcance en el servicio GESTOR, por cuanto la data está bajo la administración de cada entidad, por lo que dichas solicitudes deben ser realizadas directamente a la entidad que tiene que realizar el ajuste de data.
Las solicitudes que impliquen cargar datos masivamente se gestionan por medio del MEN, por lo que los tiempos de solución quedan sujetos a los tiempos de respuesta del Data center.

DIFERENCIA entre mesa de ayuda y asistencia técnica.

La mesa de ayuda utiliza recursos como respuestas a preguntas frecuentes y orientación sobre la resolución técnica y funcional en el manejo del Sistema Humano®, donde un asesor de forma virtual evaluará el caso con detenimiento, acompañará y gestionará a la entidad hasta llegar a la solución y documentará la respuesta por medio de la herramienta Os-Ticket dentro del ANS (acuerdo de novel de servicio) definido para cada tema de ayuda.

Por otro lado, el servicio de asistencia técnica que tiene como finalidad transmitir a terceros el conocimiento técnico del manejo, uso e integración del sistema de gestión de recursos humanos Humano®, a los procesos de la entidad, plantea a partir de las necesidades identificadas o expresas por el cliente, generar una ruta de trabajo (proyecto/ planeación) que evoque las actividades y/o sesiones necesarias para mejorar los procesos de talento humano.

MECANISMOS para obtener Servicio GESTOR

El servicio GESTOR de cualquiera de sus servicios será atendido por medio de:

Servicio GESTOR	Mecanismo
GESTOR – Servicio de soporte funcional mesa de ayuda – remota	Mensualidades
GESTOR - Servicio asistencia técnica en sitio y/o equivalente virtual.	Bolsa de horas
GESTOR – Servicio impulsar el apoyo tecnológico	Bolsa de horas
GESTOR -Servicios Especializados en Prestaciones Económicas "Por Demanda de Horas"	Bolsa de Horas (Mínimo 80 Horas)

Se dispondrá de un equipo de consultores especializados en la operación, soporte funcional, parametrización, capacitación y acompañamiento del Sistema de Información HUMANO®, conformado por profesionales, tecnólogos y/o técnicos con la formación, conocimientos y experiencia requeridos para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato. La conformación del equipo responderá a criterios de idoneidad y competencias funcionales y técnicas relacionadas con el Sistema de información HUMANO®, los procesos de gestión humana, nómina, prestaciones sociales y seguridad social, pudiendo estar integrado por personal de diferentes disciplinas afines a dichas actividades. La atención de los requerimientos, capacitaciones, asistencias técnicas y demás actividades contratadas será realizada por los consultores que se encuentren disponibles conforme al esquema de planeación y agendamiento establecido, garantizando en todos los casos que el recurso asignado cuente con las competencias funcionales y técnicas necesarias para la atención de cada solicitud.

INVERSIÓN

IT	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL
1	HORAS VIRTUALES PARA: ASISTENCIA TÉCNICA ESPECIALIZADA Y/O DESARROLLOS FUNCIONALES S.I. HUMANO®, Y/O PRESTACIONES ECONÓMICAS	276	$ 227.900	$ 62.900.400
			IVA	$ 11.951.076
			TOTAL	$ 74.851.476

Son: Setenta y cuatro millones ochocientos cincuenta y un mil cuatrocientos setenta y seis PESOS MCTE IVA INCL.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS.

1. Mantener disponible la herramienta de planeación y agendamiento de servicios, a través de la cual los usuarios autorizados por la Entidad podrán gestionar la programación de las actividades contractuales relacionadas con soporte, capacitaciones, desarrollos y mejoras requeridas para el sistema HUMANO©. La asignación se realizará conforme a la disponibilidad de los consultores y de los espacios habilitados en sus agendas, quedando formalmente reservado el tiempo correspondiente una vez efectuado el agendamiento.

2. Atender oportunamente los servicios y requerimientos programados a través del mecanismo de agendamiento establecido para la ejecución contractual. Cuando por causas objetivas y justificadas, no imputables al contratista, sea necesario modificar una programación previamente acordada, este deberá comunicarlo por escrito al supervisor del contrato, indicando las razones que sustentan la modificación para que la entidad pueda re-agendar por la herramienta de planeación y agendamiento de servicios, procurando en todo momento la continuidad del servicio.

3. Garantizar la disponibilidad de doscientas setenta y seis (276) horas para la atención de requerimientos de Asistencia Técnica Especializada y/o Desarrollos Funcionales del Sistema de Información HUMANO® y/o Prestaciones Económicas, conforme a las necesidades y solicitudes de la Secretaría de Educación de Facatativá.

4. Realizar servicios de asistencia técnica virtual mediante sesiones programadas por la Entidad a través de la herramienta de planeación y agendamiento de servicios, con una duración de entre una (1) y cuatro (4) horas por reserva, para brindar acompañamiento a los usuarios en la ejecución de procesos de nómina, planta, retroactivos y demás módulos del Sistema HUMANO®, así como para atender consultas, proporcionar orientación funcional y apoyar la solución de situaciones no cubiertas por los servicios ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

5. Realizar reuniones de seguimiento con el supervisor del contrato para revisar el consumo de las horas contratadas y verificar que la atención de los requerimientos se mantenga dentro del saldo disponible. Adicionalmente, el contratista suministrará, cuando sea requerido, informes de planeación con el detalle de las reservas efectuadas por la Entidad, como mecanismo de control y seguimiento de la bolsa de horas.

6. Atender los servicios reservados y programados por los usuarios autorizados de la Entidad a través de la herramienta de planeación y agendamiento de servicios, reconociendo dicha programación como la autorización para la ejecución de las horas contratadas. La información registrada en la reserva será la base para la prestación del servicio y el control del consumo de la bolsa de horas.

7. Tener a disposición los servicios contratados de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. durante el plazo de ejecución del contrato, proceso que se realizara por la herramienta de planeación y agendamiento de servicios.

8. Mantener habilitada la herramienta de planeación y agendamiento de servicios, a través de la cual los usuarios autorizados de la Entidad podrán realizar las reservas y programaciones correspondientes. Las reservas efectuadas constituirán el mecanismo formal para la solicitud y ejecución de los servicios contratados con cargo a la bolsa de horas.

9. Informar al supervisor del contrato cualquier intervención en el sistema Humano, y situación que afecte la prestación del servicio.

10. Documentar las acciones y parametrizaciones que se realicen al sistema Humano y remitir los soportes al supervisor del contrato.

11. Prestar los servicios de capacitación sobre las funcionalidades disponibles del sistema HUMANO®, de acuerdo con las reservas y programaciones realizadas por la Secretaría de Educación de Facatativá mediante la herramienta de planeación y agendamiento de servicios. Durante estas sesiones se brindará orientación funcional y se resolverán las consultas de los usuarios participantes. Las horas empleadas en estas actividades serán imputadas a la bolsa de horas contratada.

12. Presentar, cuando sea requerido por el supervisor del contrato, un informe de ejecución que incluya el detalle de las actividades atendidas durante el período correspondiente, indicando como mínimo las reservas y programaciones realizadas a través de la herramienta de planeación y agendamiento de servicios, la fecha de ejecución, el tipo de servicio prestado, el tiempo consumido y el saldo de la bolsa de horas contratada. Para las actividades que requieran evidencia de ejecución, se deberán conservar y poner a disposición los soportes correspondientes, tales como registros de asistencia, actas, memorias de trabajo u otros documentos generados durante la prestación del servicio, según aplique. Cuando se ejecuten actividades de capacitación o transferencia de conocimiento, el informe deberá incluir, como mínimo, la relación de participantes, los temas abordados y el material de apoyo utilizado, cuando este exista, con el fin de facilitar posteriores procesos de consulta y fortalecimiento de capacidades por parte de la Secretaría de Educación.

CONDICIONES COMERCIALES

DURACIÓN DEL CONTRATO

El término de duración del servicio ofrecido es hasta ejecutar los servicios contratados, sin que sobrepase diciembre 31 de 2026.

FORMA DE PAGO

La forma de pago será mediante pagos parciales acordados entre las dos partes durante el periodo previa presentación del informe y recibido a satisfacción del supervisor del contrato.

AJUSTE DE PRECIOS

Las tarifas presentadas serán ajustadas el primero de enero de cada año de acuerdo con el incremento del IPC.

VIGENCIA DE LA OFERTA

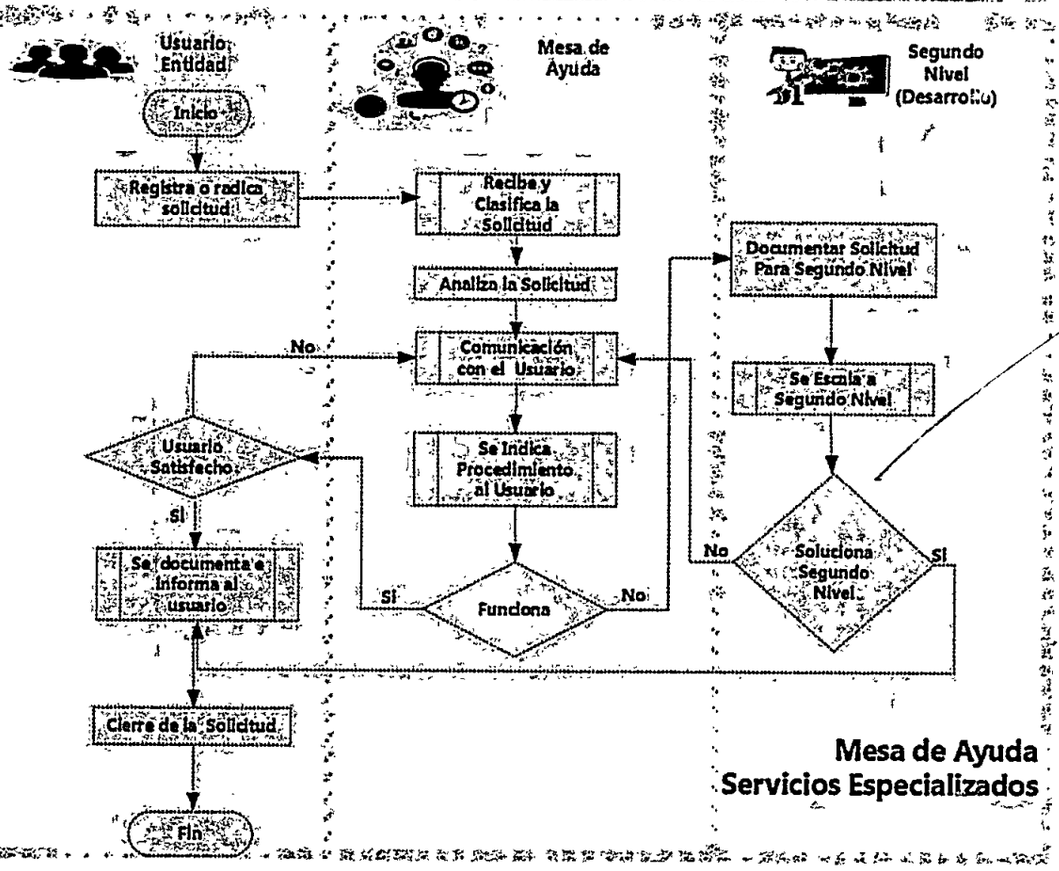
La presente propuesta tendrá una validez de 30 días a partir de su recepción.

Anexo 1: Sistema Gestión de Solicitudes - OsTicket

Soporte por Mesa de Ayuda

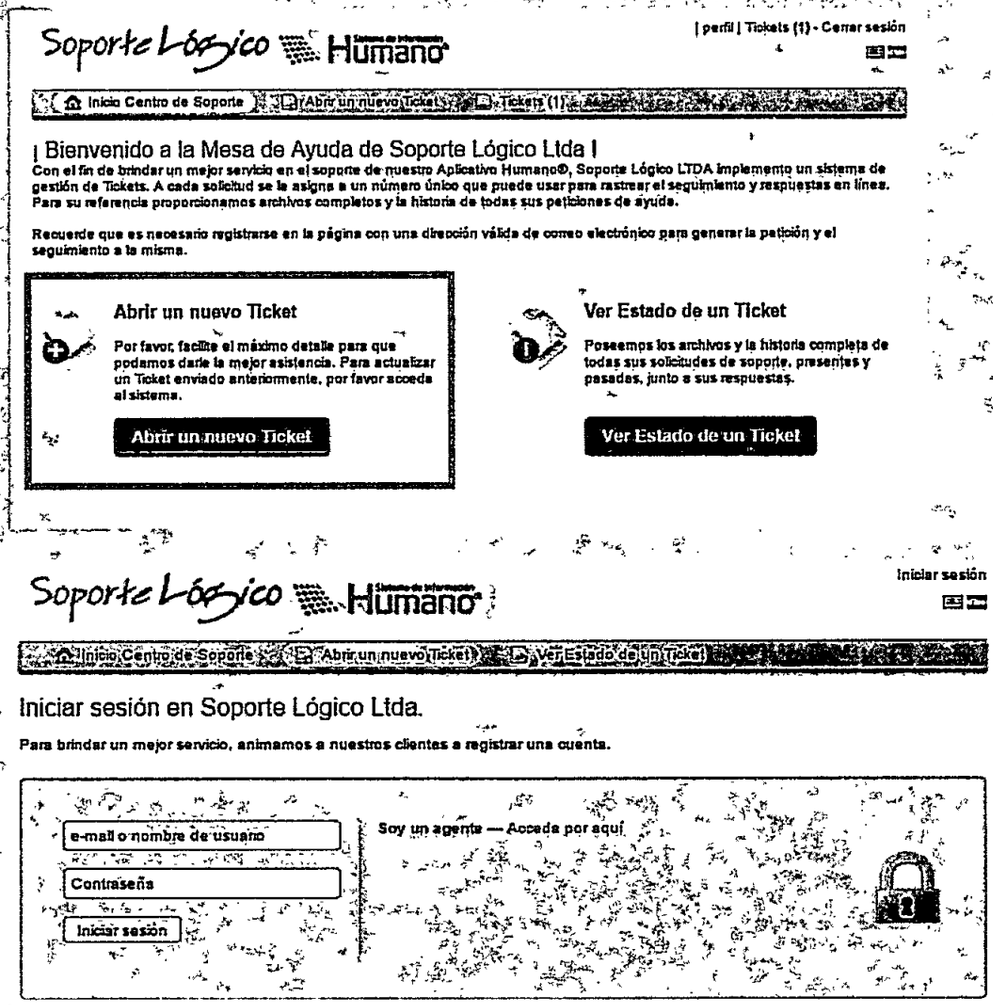
La Mesa de Ayuda atenderá todas las inquietudes FUNCIONALES asociadas al SISTEMA HUMANO®, de lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas, a través del Sistema Gestión de Solicitudes - OsTicket.

Flujo de Proceso para Radicar un Caso

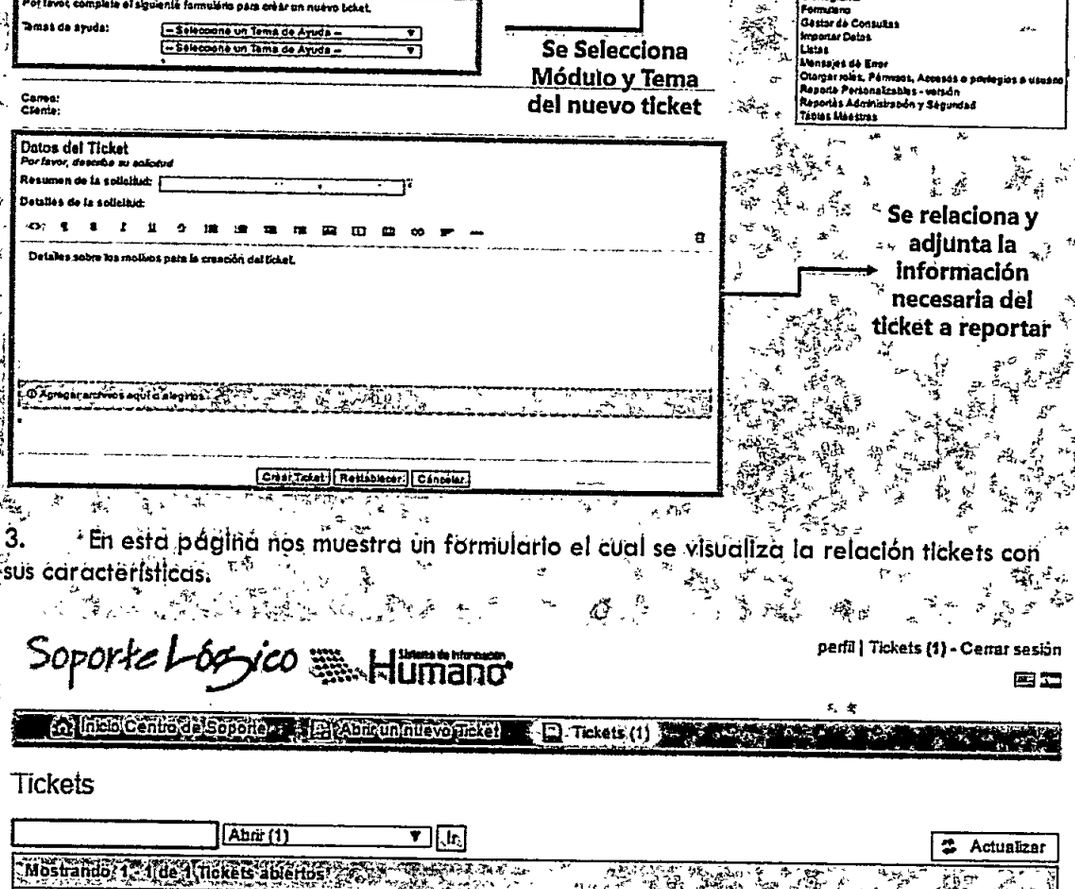


Radicar casos por Osticket

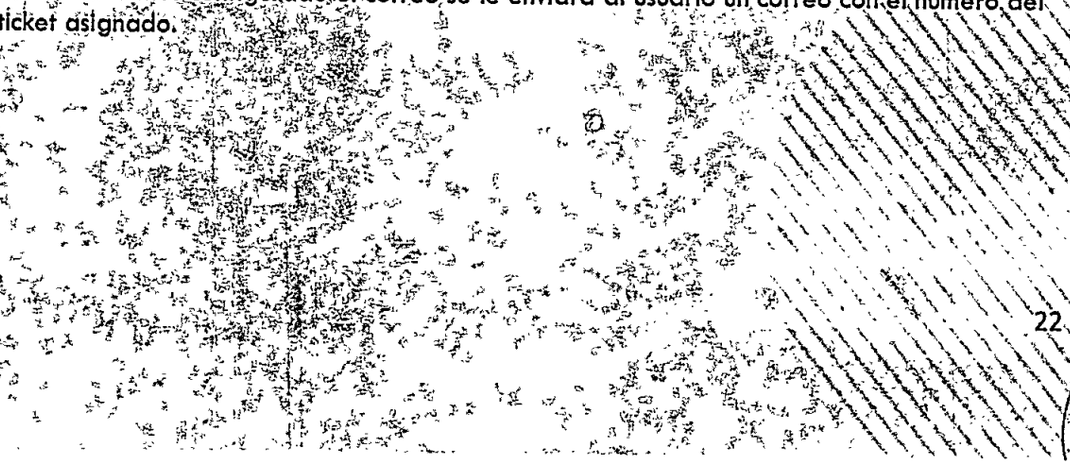
1. Teniendo ya Activado el servicio de la mesa de ayuda nos vamos al formulario del cliente como muestra la siguiente Imagen:



2. Para abrir nuestro primer ticket tenemos 2 opciones, ya sea desde el (1) botón verde o desde el menú (2) Abrir Nuevo Ticket, al dar clic nos llevara a la siguiente página:



3. En esta página nos muestra un formulario el cual se visualiza la relación tickets con sus características.



4. Si hemos configurado el correo se le enviara al usuario un correo con el número del ticket asignado.