



Alcaldía de Medellín

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Agencia Pública de empleo del Municipio de Medellín – Oficina Pública de Empleo¹ (OPE)

Propiedad de la Agencia Pública de empleo del Municipio de Medellín (OPE), prohibida su reproducción sin expreso consentimiento de sus propietarios

1. Se denomina Oficina Pública de Empleo-(OPE), al proyecto por el cual se le adjudican recursos públicos propios del Municipio de Medellín a la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín, para su operación y puesta en marcha



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)

Objeto. El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los usuarios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE) , de conformidad con lo plasmado en la Ley 1636 de 2013, *“por medio la cual se crea el mecanismo para la protección al cesante en Colombia”*, el Decreto 2852 de 2013, *“Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones”* compilado en el Decreto 1072 de 2015, la resolución 3999 de 2015 *“por medio de la cual se definen las condiciones de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo, y se dictan otras disposiciones”*, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y La Unidad del Servicio Público de Empleo.

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), es una entidad de naturaleza jurídica pública, con domicilio principal en el Centro Administrativo Municipal (CAM), ubicado en la calle en la 44 No. 52-165 de la ciudad de Medellín.

Entidad. El Municipio de Medellín es una entidad territorial, capital del Departamento de Antioquia, regido por la Constitución Política de Colombia de 1991 y su razón de ser es: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de Medellín; defender la independencia municipal y mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo, proteger a todas las personas residentes en el Municipio, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares, prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio,





Alcaldía de Medellín

promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes, y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las Leyes.

Naturaleza. La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), es la estrategia de empleabilidad, de carácter público, no lucrativa, sujeta al régimen legal establecido para este tipo de estrategias.

2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Para los oferentes de trabajo (buscador y/o trabajador) y demandantes de empleo (empleadores) el artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 de 2015 y el artículo 2 la resolución 03999 de 2015 señalan las actividades básicas de gestión y colocación así:

2.1 Servicios Básicos de Gestión y Colocación de Empleo: Se entienden por servicios básicos de gestión y colocación de empleo, los siguientes servicios destinados a vincular oferta y demanda de empleo:

2.1.1 Registro. Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye:

2.1.2. Hojas de vida de los oferentes.

2.1.3. Información básica de demandantes.

2.1.4. Vacantes.

2.2. Orientación ocupacional: Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como:

2.2.1. Talleres para la aplicación de las pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.

2.2.2. Entrevista de orientación personalizada o grupal.

2.2.3. Talleres de competencias básicas (claves y transversales).

2.2.4. Talleres de herramientas para el autoempleo.

2.2.5. Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.





Alcaldía de Medellín

La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.

2.3. Preselección: Es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.

1.4. Remisión: Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

Servicios. Los servicios que presta la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín- (OPE), están encaminados a acercar la oferta y la demanda de trabajo, representadas por las personas en búsqueda de un empleo, las empresas y personas naturales en búsqueda de recurso humano de acuerdo a sus necesidades, así como la gestión de oportunidades de fortalecimiento de competencias y habilidades para el trabajo y la articulación con diferentes programas que desarrolle la Administración Municipal.

Los principales servicios van desde la captura de información de los usuarios hasta la remisión de los mismos, se prestarán desde la Agencia Pública de Empleo como Punto de Atención Central a los demandantes y oferentes. Por lo tanto la Agencia Pública de Empleo ubicada en el Parque Biblioteca de Belén, ofrece todo el portafolio de servicios completo, tanto a los oferentes de empleo, como a los diferentes empleadores.

Registro de oferentes. Es la inscripción y recepción de la información que constituye la hoja de vida de las personas en busca de una oportunidad laboral.

Registro de demandantes. Es la inscripción y recepción de la información que constituye la inscripción de los empleadores (persona natural o jurídica) y de sus vacantes. Este registro se realiza con acompañamiento de un asesor empresarial designado por el Proyecto de la Oficina Pública de Empleo.

Publicación de vacantes. Las vacantes son publicadas, promocionadas y gestionadas por el Proyecto de la Oficina Pública de Empleo una vez se cuenta con el consentimiento de la empresa expresado en el formato del Municipio de Medellín denominado “solicitud de personal”.

Aplicación de oferentes de trabajo a las vacantes. El Proyecto de la Oficina Pública de Empleo facilita a los usuarios buscadores de empleo que consideren





Alcaldía de Medellín

que cumplen con los requisitos de una o varias vacantes existentes, la posibilidad de aplicar a las mismas. Los usuarios pueden aplicar con el acompañamiento de un asesor de empleo.

Preselección de posibles candidatos a las vacantes. Los profesionales de intermediación laboral realizan la preselección de los perfiles que mejor cumplen los requerimientos de una vacante y sus requisitos entre el total de usuarios postulados. La preselección de los candidatos se realiza en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando siempre la plena aplicación del principio de igualdad. Los usuarios seleccionados se pondrán en estado de discusión y serán remitidos a la empresa para continuar con el proceso de selección.

Remisión hoja de vida y candidato a la empresa o persona natural solicitante.

El grupo de usuarios preseleccionados es remitido a los empresarios o persona natural para cubrir su requerimiento. Si dentro del grupo remitido ninguno de los candidatos es seleccionado se postulan y remiten nuevos candidatos y así sucesivamente hasta lograr cubrir el requerimiento.

En los Puntos de atención de la Oficina Pública de Empleo, ubicados en las diferentes comunas y corregimientos del Municipio, se prestarán los servicios de Registro de oferentes de trabajo según los horarios de atención establecidos, y Orientación ocupacional a oferentes y demandantes ocasionalmente según el requerimiento de talleres.

Adicional a esto, desde estos puntos de atención, se remite a los ciudadanos a los diferentes servicios que ofrece el Proyecto de la Oficina Pública de Empleo en la sede principal (Agencia Pública de Empleo), como la aplicación a diferentes ofertas laborales, remisión de las hojas de vida que se ajustan a los perfiles requeridos, orientación ocupacional, entre otros.

Los servicios básicos de gestión y colocación serán prestados siempre de forma gratuita para el buscador, de acuerdo con el Artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015.

Los servicios ofrecidos de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), se prestan de forma presencial en los diferentes puntos de





Alcaldía de Medellín

atención, ubicados en las comunas y corregimientos del municipio de Medellín y de manera virtual en el siguiente link <http://empleo.medellindigital.gov.co>

3. OTROS SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Servicios asociados

Son aquellos servicios, diferentes a los básicos, orientados a mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes, prestados por personas jurídicas cuyo objeto social incluya el desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo como por ejemplo: Formación para el trabajo, certificación de competencias, capacitación, Coaching especializado, entre otros.

La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín, prestará el siguiente servicio asociado:

Gestión de formación para el desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades para el empleo.

Desde la sede central de la Agencia Pública de Empleo, se gestionan oportunidades de formación y capacitación que permitan el desarrollo de habilidades y competencias para el empleo con las diferentes entidades existentes en el territorio. Todas las formaciones gestionadas tienen el carácter de gratuidad.

Servicios relacionados

Son los servicios que tienen como fin brindar información sobre oportunidades laborales, prestados por personas jurídicas cuya actividad principal corresponda al desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo y que publique Periódicos especializados sobre temas laborales, boletines de oportunidades laborales, entre otros.

La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín prestará los siguientes servicios relacionados:

Boletín de oportunidades laborales.

La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), brinda información sobre oportunidades laborales mediante boletines semanales, publicados en el siguiente link <https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin>.





Alcaldía de Medellín

Información:

La Agencia Pública de Empleo, procesará la información anonimizada de buscadores y oferentes del mercado laboral y publicará anualmente un informe con los indicadores de los servicios prestados, las características de las vacantes ofertadas, clasificación de los oferentes de trabajo, el número de registros realizado, las hojas de vida remitidas y el número de ciudadanos vinculados.

Servicios adicionales

Son aquellos servicios ofrecidos a los empleadores que facilitan la selección de personal, distintos a los básicos, asociados y relacionados y que corresponden entre otros a: Aplicación y evaluación de pruebas psicotécnicas como criterio de selección, visita domiciliaria, estudio de seguimiento a graduados, investigación y validación de datos, antecedentes, experiencia laboral, habilidades y competencias de los oferentes, talleres de selección por competencias, pruebas de polígrafo, entrevistas a profundidad, entre otros.

La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín, prestará el siguiente servicio adicional:

Orientación ocupacional a empleadores. Los usuarios que se encuentren activos en la búsqueda de oferentes, pueden acceder a servicios diferentes a los básicos que les facilitan la selección del personal tales como: Aplicación y evaluación de pruebas psicotécnicas como criterio de selección, validación de habilidades y competencias de los oferentes, entrevistas personalizadas y talleres grupales orientados a mejorar el desempeño en el empleo y en su mantenimiento.

4. PUNTOS DE ATENCIÓN

A continuación, se relacionan los puntos de atención de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín-(OPE) según los servicios de gestión y colocación de empleo que se prestan en cada uno de ellos y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 03999 de 2015 de la Unidad del Servicio Público de Empleo, capítulo 1-Disposiciones Generales, artículo 2, Definiciones.

A. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL





Alcaldía de Medellín

A partir de la nueva reglamentación del mercado laboral para Colombia, en especial la relacionada con el proceso de intermediación laboral, dictado por el decreto 0722 de abril de 2013; así como la entrada en operación del proyecto piloto de los Centros Públicos de Empleo -OFICINA DE EMPLEO-, de los cuales uno se instala en la ciudad. La estrategia de empleo de intermediación laboral implantada en la ciudad toma nuevas dimensiones y se ve fortalecida con los nuevos eventos.

Por medio de la articulación técnica y financiera entre la Alcaldía de Medellín, con su estrategia de empleabilidad “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)” y el Ministerio del Trabajo Nacional, con su estrategia de Centros, Agencias y Oficinas públicas de empleo (Servicio Público de Empleo), surge en la ciudad la Oficina Pública de Empleo, la cual se constituye como el nodo central del sistema de intermediación laboral a nivel local, con 18 puntos de atención presencial, que permiten garantizar cobertura y mayor acceso al servicio, tanto en las comunidades urbanas como rurales. En la actualidad se cuenta con presencia en CEDEZO, Casas de Gobierno, Mascerca, parques bibliotecas, entre otros así:

- **Un Centro de Empleo:** Belén.
- **Once Puntos de Servicio:** San Antonio de Prado, Guayabal, San Cristóbal, San Javier, Manrique, Santo Domingo, Villa Hermosa, Robledo, Santa Cruz, Castilla y Aranjuez.
- **Seis Puntos de Información:** Santa Elena, Estadio, Palmitas, Alpujarra, Alta Vista y Nuevo Occidente.

Lugares y horarios de atención presencial. Los puntos de atención presencial que prestan a los usuarios los servicios de la Agencia Pública de Empleo del municipio de Medellín – (OPE), lo conforman una (1) Oficina Central (Centro de Empleo), ubicada en la Carrera 76 No. 18ª-19, Parque Biblioteca de Belén, once(11), Puntos de Servicio y seis (6) Puntos de Información ubicados en la ciudad.

Centro de Empleo: Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementa una ruta de empleabilidad para oferentes.





Alcaldía de Medellín

CENTRO DE EMPLEO - Belén	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Carrera 76 # 18A - 19 (Parque Biblioteca de Belén)
Teléfonos de contacto	3855555 Ext 8548 - 8567 - 8568
Horario de atención al público	De lunes a jueves De 7:30 a.m. - 12:30 p.m y de 1:30 p.m - 5:30 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. - 12:30 p.m y de 1:30 p.m - 4:30 pm El servicio de orientación ocupacional se presta los lunes, jueves y viernes
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 3: Preselección: Permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en las vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 4: Remisión: Pone a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados para ocupar una vacante.	Tarifas: Gratuito
Otro Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito





Alcaldía de Medellín

Punto de Servicio: Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrecen como mínimo dos actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro.

Punto de Servicio – Santo Domingo	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Calle 106 # 32-33 (Última Estación del Metro Cable - Línea K)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.2931
Horario de atención al público	De lunes a viernes De 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de orientación ocupacional se presta el día lunes.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Otro Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - Santa Cruz	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín





Alcaldía de Medellín

Dirección	Calle 104c # 48-60 Casa de Justicia de Villa del Socorro
Teléfonos de contacto	3855555 ext.8568
Horario de atención al público	Los 3 últimos viernes de cada mes De 8:00 a.m.-1:00 pm, y de 2:00 p.m.- 6:00 p.m. El servicio de orientación ocupacional se presta el día martes.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Otro Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - Manrique	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Carrera 43 # 66E 41 (A una cuadra de la Unidad Intermedia de Salud La Piloto)
Teléfonos de contacto	2120246





Alcaldía de Medellín

Horario de atención al público	Lunes a jueves de 8:00 a.m. a- 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de orientación ocupacional se presta los días lunes y jueves.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Otro Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - Aranjuez	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Calle 82 A #52-25 (Centro de Desarrollo Cultural Moravia-Estación Metro Universidad)
Teléfonos de contacto	5164822
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a- 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de orientación ocupacional se presta el día miércoles.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).





Alcaldía de Medellín

Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Otro Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - Castilla	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Carrera 65 Calle 103 E CEDEZO Castilla Parque de los Vientos
Teléfonos de contacto	3855555 ext.1162
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de orientación ocupacional se presta el día lunes.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de	Tarifas: Gratuito





Alcaldía de Medellín

estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	
Otro Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicios - Robledo	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Carrera 80 #82- 60 (Parque Biblioteca la Quintana)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.7528
Horario de atención al público	De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de orientación ocupacional se presta el día miércoles.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal	Tarifas: Gratuito





Alcaldía de Medellín

Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link <https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin>

Punto de Servicio - Villa Hermosa	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Calle 59 A #36-30 (Parque Biblioteca León de Greiff)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.2952
Horario de atención al público	De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m, y de 2:00 p.m.a 6:00 p.m. el servicio de Orientación ocupacional se presta los días martes y jueves.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - San Javier	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín





Alcaldía de Medellín

Dirección	Calle 44 # 95- 63 (Parque Biblioteca San Javier Última Estación Metro Línea B)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.8023
Horario de atención al público	De Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 1:00 pm, y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de Orientación ocupacional, se presta el día miércoles.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - Guayabal	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Carrera 52 #9 SUR 42 (MÁS CERCA)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.4140
Horario de atención al público	De lunes a jueves de 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.





Alcaldía de Medellín

	El servicio de Orientación ocupacional, se presta el día Miércoles
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de servicio - San Cristóbal	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín - Corregimiento de San Cristóbal
Dirección	Calle 62 # 129 - 13 (Cerca al Parque Principal)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.2868
Horario de atención al público	Los días lunes y miércoles de 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. El servicio de Orientación ocupacional, se presta el día martes.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).





Alcaldía de Medellín

Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Servicio - San Antonio de Prado	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín - Corregimiento de San Antonio de Prado
Dirección	Carrera 79 # 41 SUR 36 (Casa Gobierno Parque Principal San Antonio de Prado)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.7159
Horario de atención al público	Los días lunes, miércoles y viernes De 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. El servicio de Orientación ocupacional, se presta el día jueves
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional: Ofrece entre otras actividades, el análisis del perfil del <u>oferente</u> y asesoría en el desarrollo de	Tarifas: Gratuito





Alcaldía de Medellín

estrategias de búsqueda de empleo. También incluye la asesoría brindada a los <u>demandantes</u> de empleo para la definición y registro de vacantes.	
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Información: Es el espacio físico donde se ofrece a los buscadores de empleo y empleadores información general y se presta la actividad básica de registro.

Punto de Información - Alpujarra	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín
Dirección	Centro Administrativo Municipal – (CAM), Sótano A, Atención a la Ciudadanía Taquilla 4
Teléfonos de contacto	3855555 ext. 9426
Horario de atención al público	De lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito
Punto de información - Estadio	DESCRIPCIÓN





Alcaldía de Medellín

Ciudad	Medellín
Dirección	Unidad Deportiva Estadio Atanasio Girardot (Entre Puertas 2 y 3 Bajo Taquillas)
Teléfonos de contacto	3855555 ext.4089
Horario de atención al público	Martes y jueves, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Información – Santa Elena	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín - Corregimiento de Santa Elena
Dirección	Casa de Gobierno Vía Santa Elena Km. 15 Vereda Central
Teléfonos de contacto	3855555 ext.6859
Horario de atención al público	Primer viernes de cada mes De 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	





Alcaldía de Medellín

Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito
---	--------------------------

Punto de Información - Palmitas	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín - Corregimiento de San Sebastián de Palmitas
Dirección	Casa de Gobierno (calle 20 # 35 – 114)
Teléfonos de contacto	3856837
Horario de atención al público	Segundo y cuarto viernes de cada mes, de 8:00 a.m. a 1:00pm y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Información – Alta Vista	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín - Corregimiento Alta Vista
Dirección	Calle 18 # 105 – 69
Teléfonos de contacto	3852932
Horario de atención al público	Primer viernes de cada mes, de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.





Alcaldía de Medellín

Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito

Punto de Información – Nuevo Occidente	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Medellín - Nuevo Occidente
Dirección	Calle 63 # 108bb – 06 interior 120
Teléfonos de contacto	3852920
Horario de atención al público	El Primer y tercer viernes de cada mes, de 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Boletín Semanal Brinda información sobre oportunidades laborales mediante la publicación semanal, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin	Tarifas: Gratuito





Alcaldía de Medellín

B. **Punto Virtual:** Es el portal de internet en el que se prestan los servicios de registro y remisión.

La estrategia cuenta con un punto virtual para la inscripción de hojas de vida, (<http://empleo.medellindigital.gov.co>), el cual recopila información tanto de oferentes como demandantes y luego los cruza, con el fin de que las empresas y personas puedan entrar en una etapa de Intermediación para ocupar la(s) vacante(s) puesta(s) en consideración. El servicio es totalmente gratuito.

PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL	DESCRIPCIÓN
http://empleo.medellindigital.gov.co	Página Web.
http://www.serviciodeempleo.gov.co	Página Web
Población a atender:	Buscadores de empleo (oferta laboral) de la ciudad de Medellín y Empresas (Demanda laboral).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.	Tarifas: Gratuito
Servicio básico de gestión y colocación de empleo Relacionado	
Servicio: Información de vacantes: Brinda permanentemente información sobre oportunidades laborales mediante la publicación, en el siguiente link https://empleo.medellindigital.gov.co/index.php/boletin http://www.serviciodeempleo.gov.co	Tarifas: Gratuito
Soporte Técnico	http://empleo.medellindigital.gov.co Línea Atención: 3855555 Ext. 8567-8568. contacto@medellindigital.gov.co http://www.serviciodeempleo.gov.co Línea Nacional:18000513100 Desde cualquier celular: 120





Alcaldía de Medellín

El servicio está dirigido a:

- **Buscadores de empleo:** Personas desempleadas o trabajadores que desean cambiar su situación laboral vigente. (Nacionales o extranjeros).
- **Empleadores (Empresas o Personas):** Quienes están buscando el talento humano para el desarrollo de las actividades de su empresa (Con o sin formación).

Población que requiere acompañamiento y atención personalizada.

Dentro de la población que accede a los servicios ofrecidos por “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, cuenta con grupos poblacionales a los cuales según normatividad vigente se debe prestar especial atención en términos de oportunidades laborales.

- **Población Joven:** Se busca dar cumplimiento al artículo 9 y 10 de la ley 1429 del 2010, en la cual se expide la ley de formación y generación de empleo para jóvenes, donde se expone a los diferentes empleadores los beneficios tributarios en descuentos de impuestos sobre renta si incluyen laboralmente a nuevos empleados menores de (28) años.
- **Población Desplazada:** Según el artículo 10 de la ley 1429 del 2010 en la cual se expide la ley de formación y generación de empleo para personas desplazadas, se sensibiliza a los empresarios sobre los descuentos en impuestos sobre rentas y complementarios si contratan personas en situación de desplazamiento.
- **Mujeres Víctimas de Violencia:** En aras de contribuir con la responsabilidad social se socializa a los empresarios sobre los beneficios tributarios que tienen según la ley 1257 de 2008 y el decreto 4463 si contratan mujeres víctimas de la violencia.
- **Personas con Discapacidad:** las personas con discapacidad son quizás de la más vulnerable y a la que se le ofrecen muy pocas oportunidades laborales, a través de alianzas con otros programas y la sensibilización que se haga a diferentes empleadores, exponiendo beneficios tributarios estipulados en la ley 1429 de 2010, se pretende atender y brindar los servicios de la Oficina Pública de Empleo de manera efectiva a este tipo de población.

DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA:

"La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)", cuenta con un grupo de asesores de empleo (Responsables de los dieciocho (18) Puntos de





Alcaldía de Medellín

Atención), que se encargan de atender de manera personalizada y dar una primera asesoría y orientación a quienes se acercan a buscar oportunidades laborales en los diferentes puntos de atención. Los Intermediadores laborales se encargan de presentar el portafolio de servicios y los beneficios de este sistema ante empleadores del sector privado, el sector público y otras entidades que se quieran asociar al proyecto, promoviendo los servicios y la presentación de las estrategias de trabajo; posteriormente, tienen como objetivo realizar las valoraciones, perfilaciones y remisiones que el empleador requiera; se cuenta además con la unidad de orientación ocupacional responsable de guiar, orientar, capacitar y enfocar los perfiles de los ciudadanos con sus intereses ocupacionales, para elevar su nivel de empleabilidad. Por último, se cuenta con un equipo Administrativo, responsables de administrar las bases de datos, apoyar las labores operativas que requiera el Proyecto y promover, divulgar y posicionar la estrategia de empleo a través del área de comunicaciones la cual es transversal en la Secretaría de Desarrollo Económico.

Para esta oportunidad se fortalecerá en el Proyecto la estrategia de animación socio laboral, la cual busca generar mayores niveles de asertividad en las referencianes de ciudadanos que cumplen los perfiles requeridos por las empresas solicitantes.

Este equipo recibirá orientación sobre la forma como se puede montar su estrategia de búsqueda de empleo, dirigidas por la Coordinación del Proyecto.

Es importante además hacer mención respecto a la necesidad de continuar con la estrategia de búsqueda de empleo para personas con discapacidad, madres cabeza de hogar y jóvenes a la espera de encontrar su primer empleo. La situación actual de esta población es de alta vulnerabilidad, lo que no posibilita la superación personal y profesional de las barreras sociales y económicas.

Para hacer frente a esta situación se hace necesario superar las barreras en cuanto a la manera de ver y de intervenir el tema de empleabilidad en este tipo de población, reforzando en el discurso de los intermediadores laborales las políticas públicas y municipales que brindan beneficios legales (ley del primer empleo, ley 361 para el tema de discapacidad, entre otras).

En aras de prestar un servicio de intermediación laboral gratuito, eficiente y proyectado a una estrategia nacional, se ha visto la necesidad de articular esfuerzos y conocimientos entre la Alcaldía de Medellín (Secretaría de Desarrollo Económico y su “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”), la Unidad



Alcaldía de Medellín

Especial de Servicio Público de Empleo adscrita al Ministerio del Trabajo a través de su plataforma (<http://empleo.medellindigital.gov.co>), con el fin de mejorar las condiciones económicas y de acceso a oportunidades laborales de toda la población del Municipio de Medellín.

- 1. Registro de buscadores de empleo (etapa de recepción):** Consiste en la atención personalizada, asesoría y orientación a los ciudadanos en búsqueda de una oportunidad laboral en alguno de los 18 Puntos de atención de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”. Posterior a la asesoría, se realiza la inscripción de la hojas de vida de los buscadores de empleo con la asistencia de un asesor o facilitador en el uso del aplicativo. Es importante recordar que los ciudadanos que se hayan registrado en la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co o (<http://empleo.medellindigital.gov.co>), luego de culminar su inscripción deben acercarse a un punto de atención para culminar la entrevista y quedar activos en la plataforma.
- 2. Registro de empleadores y vacantes /Intermediador laboral):** Es la inscripción de empleadores y sus vacantes que se acercan a la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, alguno de los puntos de atención, o que previamente se les envió por correo electrónico el portafolio de servicios del Proyecto. La inscripción de la empresa y la publicación de las vacantes se hacen a través del aplicativo establecido para el funcionamiento de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, y sus puntos de atención (www.serviciodeempleo.gov.co).
- 3. Orientación ocupacional a buscadores de empleo (orientación y atención personalizada):** Es la asesoría presencial brindada por profesionales del área social especializados de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, y que tienen como finalidad mejorar los niveles de empleabilidad del solicitante, definición de perfiles y concientizar a los ciudadanos sobre la realidad de los perfiles requeridos por el mercado laboral. A través de entrevistas, remisión a programas de formación, capacitación y talleres de proyección socio laboral.
- 4. Orientación empleadores (asesoría personalizada e inducción del proceso de preselección y del aplicativo):** Es la asesoría para la búsqueda efectiva del recurso humano y necesario para las empresas, la construcción de perfiles laborales con las mismas condiciones del mercado, y la socialización del portafolio de servicios de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, entre otras necesidades, brindada por los asesores de intermediación laboral.

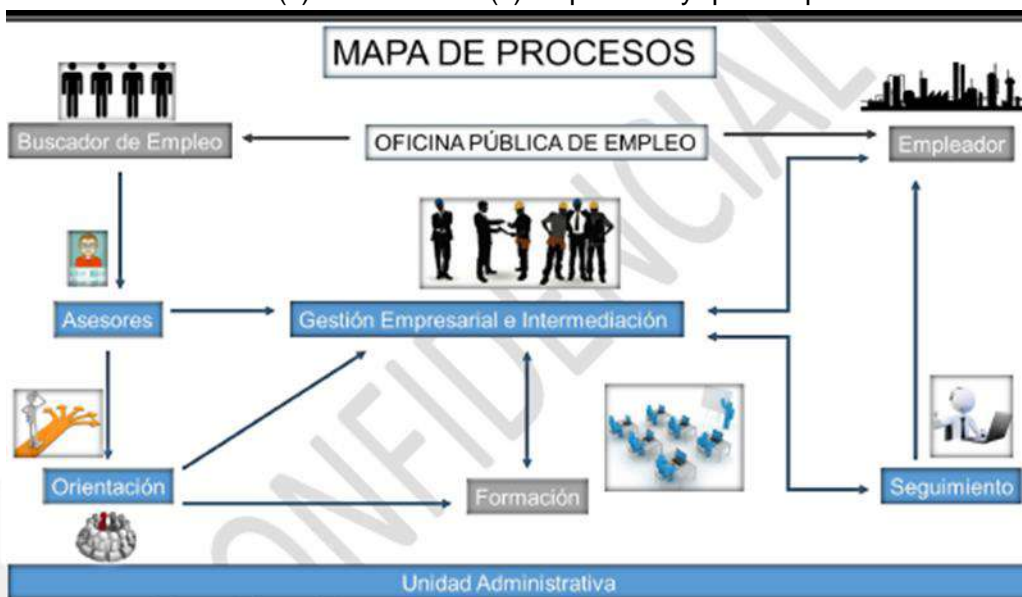




Alcaldía de Medellín

5. Intermediación (Preselección de cruce entre oferta y demanda laboral): Es el análisis que se realiza a las vacantes registradas por los empleadores y los perfiles solicitados, en contraste con los perfiles disponibles en la plataforma aportados por los ciudadanos en búsqueda de empleo. Este proceso garantiza que las personas postuladas y remitidas a las empresas, cumplan con las especificaciones y condiciones exigidas por los empleadores en sus requerimientos a la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”.

6. Seguimiento (proceso de retroalimentación): Proceso por el cual los funcionarios encargados, hacen seguimiento a los ciudadanos remitidos a las diferentes empresas, esperando una retroalimentación por parte de los empresarios sobre el o los candidato(s) seleccionado(s) en proceso y que ocuparán la vacante publicada.



DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Según el modelo el número de personas mínimas requeridas para su operación es de 30 funcionarios distribuidos entre los 18 puntos de atención de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”. Este equipo se podrá aumentar o reducir según las necesidades y características del mercado laboral que se pretenda atender, y sus funciones se ajustarán de acuerdo a los requerimientos que el funcionamiento y la operatividad que el proyecto demande.





Alcaldía de Medellín

1. REGISTRO DE OFERENTES

Proceso de asesoría, orientación y registro de hoja de vida en los diferentes puntos de atención.

Este proceso consiste en asesorar, orientar y atender a los ciudadanos que acuden a los diferentes Puntos de atención del Proyecto de Intermediación Laboral. La atención es personalizada y permite a los ciudadanos ingresar o actualizar la información relacionada con su hoja de vida y su perfil laboral, postulándolo a las vacantes disponibles que se ajustan a dicho perfil. De igual forma, los ciudadanos cuentan con la posibilidad de acceder a oportunidades para cualificar sus niveles de competitividad.

Estos asesores de empleo, tendrán a su vez la tarea de llevar el Proyecto y su oferta institucional a otras comunas donde no se tenga cubrimiento, y socializarla con líderes de comuna, microempresarios de la zona, unidades productivas y la comunidad en general.

Alcance del proceso:

La asesoría y atención es personalizada y gratuita para todos los ciudadanos que acceden al servicio y se encuentran en búsqueda de un empleo.

Esta asesoría inicia cuando las personas ingresan a alguno de los puntos de atención de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, solicitando orientación. El asesor de empleo deberá acompañar a los ciudadanos en el registro de su hoja de vida en el aplicativo o instrumento de captura diseñado para tal fin, postularlo a las vacantes disponibles que se ajusten a su perfil laboral, sus expectativas laborales y a brindarles la posibilidad de ser remitidos a otros servicios como los talleres de proyección socio laboral, orientación ocupacional personalizada y a programas de formación a la medida.

El asesor de empleo finaliza el procedimiento realizando el seguimiento a los ciudadanos remitidos a los diferentes servicios que ofrece la Oficina Publica Empleo.

Actividades

Saludo al Ciudadano: Consiste en brindar al ciudadano un cordial y formal saludo para que se sienta cómodo y en confianza para suministrar la Información que se requiera y cumplir con el proceso.





Alcaldía de Medellín

Presentación del Proyecto: Se hace la presentación estándar del proyecto para que la persona dimensione a quién le está entregando su Información personal y pueda comprender la dinámica de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, y sus puntos de atención.

Verificación de disponibilidad de la Información requerida: Se le informa al ciudadano que para tener una hoja de vida completa, es indispensable contar con toda la Información requerida por el aplicativo utilizado para tal fin, y se le indica cuál es la Información más relevante. Si la persona posee toda la Información en ese momento, se continúa con el proceso de registro, y si no, se le informa que debe contar con esta información para el registro (*Suministro Formato de Hoja de Vida*).

Ingreso o actualización de la hoja de vida: Se registra la hoja de vida o se actualiza en el aplicativo asignado para tal fin. Durante el registro el asesor de empleo deberá contar con toda la información referente al ciudadano para la definición del perfil laboral. No se recibe ninguna documentación física.

Retroalimentación al ciudadano: Se le dan instrucciones básicas a los ciudadanos sobre el proceso y la ruta con su hoja de vida, en la cual pueden conocer las vacantes relacionadas y postularse a las diferentes vacantes disponibles siempre y cuando se ajusten con su perfil.

Remisión: Durante el periodo de registro el asesor de empleo debe identificar las necesidades de los ciudadanos, como definición de perfil ocupacional, formación o emprendimiento y remitirlos a un asesor de orientación ocupacional; en caso que el ciudadano cuente con los niveles de empleabilidad adecuados, se remite a un asesor de intermediación laboral para ser postulado en discusión a las vacantes existentes. El asesor de empleo podrá remitir a los ciudadanos en búsqueda de empleo, a los diferentes servicios que ofrece el proyecto, como los talleres de Proyección socio laboral y programas de formación a la medida. (El ciudadano puede acceder a los beneficios siempre y cuando cumpla con los requisitos para aplicar a los mismos)

Diligenciamiento de la Base de datos: El asesor deberá ingresar la información del registro de hoja de vida en el aplicativo en presencia del ciudadano o instrumento de captura de información, formato hoja de vida, cuando el uso del primero no sea posible.

Diligenciamiento del Registro de atención: El ciudadano asesorado deberá dar constancia del servicio recibido a través de la firma del formato de atención de ciudadanos.

Responsable: Asesor de empleo ubicado en punto de servicio, centro de empleo y puntos





Alcaldía de Medellín

de Información.

EVIDENCIAS DEL PROCESO: Base de datos con el indicador de los registros hechos, Firma de la persona en el listado de atención diaria

2. REGISTRO DEMANDANTES

Proceso de asesoría, orientación e inscripción de empresas/publicación de vacantes

Este proceso consiste en lograr el acercamiento con la empresa luego de contactarla vía telefónica o por correo electrónico. El asesor de intermediación laboral realiza la presentación del portafolio de servicios para integrar las empresas nuevas al proyecto, y se capturan las vacantes de la misma, para dar respuesta a la demanda de los ciudadanos del Proyecto y a sus propios requerimientos.

Actividades
Contactar las empresas: El intermediador laboral se contacta con las empresas vía telefónica o por correo electrónico para realizar la presentación del proyecto y sus beneficios. Para esta actividad el asesor contará con el portafolio de servicios del proyecto, formato de solicitud de personal, y plantillas protocolarias.
Remisión de formatos: El asesor encargado remite vía correo electrónico al empresario el formato de solicitud de personal utilizado para soportar las características del requerimiento y condiciones de publicación.
Vinculación de la empresa con el proyecto: La empresa decide si desea hacer parte o no del proyecto, asumiendo los compromisos de suministro de Información. Esto se formaliza a través de la aceptación de la cláusula de términos y condiciones estipulada en el formato de solicitud de personal que firma el empresario
Asesoría y orientación a las empresas: El intermediador laboral realiza la asesoría, orientación y acompañamiento a los empresarios para el diligenciamiento del formato de solicitud de personal y la definición de la vacante que solicitan.
Revisión del formato de solicitud: El asesor revisa detalladamente el formato de





Alcaldía de Medellín

<p>solicitud de personal, bajo las condiciones y pertinencia del mercado laboral. Se determina si la Información consignada es adecuada, o si requiere de alguna aclaración por parte del empresario o la persona encargada de realizar la solicitud. El encargado procede a firmar la solicitud con fecha y hora de recibido.</p>
<p>Publicación de las vacantes: El intermediador laboral publica el requerimiento y las condiciones establecidas en éste en el aplicativo empleado para tal fin (www.serviciodeempleo.gov.co) y/o (http://empleo.medellindigital.gov.co), y así las personas que se ajustan a estas características, puedan acceder a esta oportunidad laboral. Desde el área sistemas de información se generan un boletín semanal para la publicación de estas ofertas, que se comparten con los diferentes aliados y ciudadanos en las principales redes sociales de la secretaría</p>
<p>Visita empresarial: Sí el empresario desea mayor asesoría, acompañamiento o que el proceso de solicitud de personal se haga en presencia de un asesor, el asesor se programa y realiza la visita empresarial. (El empresario puede solicitar esta visita en cualquier etapa del proceso).</p>
<p>Seguimiento y retroalimentación al proceso: En este proceso la retroalimentación la realizan tanto los asesores de intermediación laboral, como los asesores call center a través de las llamadas de seguimiento por los candidatos enviados, por el servicio prestado y por la celeridad de los procesos.</p>
<p>Responsable: Empresario o encargado de talento humano visitado- intermediadores laborales</p>
<p>EVIDENCIAS DEL PROCESO: Acta de visita empresarial, formato de solicitud de personal, plantillas protocolarias, correos electrónicos, portafolio de servicios Oficina Pública de Empleo</p>

3. REGISTRO DE VACANTES

Proceso de solicitud de vacante/empresas ya registradas (mantenimiento)

Este proceso se presenta cuando la empresa ya se encuentra registrada en el aplicativo empleado para tal fin, y desea realizar otros requerimientos a través de su asesor que lo contacta telefónicamente o por vía correo electrónico





Alcaldía de Medellín

Actividades
Contactar al empresario: El intermediador laboral dentro de su proceso de seguimiento y control a las vacantes publicadas y cerradas, se puede contactar con el empresario para realizar una asesoría de mantenimiento y poder capturar posibles vacantes que tenga disponibles el empresario. También tiene a su cargo el proceso de retroalimentación y seguimiento a las hojas de vida remitidas para cubrir con las vacantes publicadas.
Remisión del formato de solicitud de personal: El intermediador laboral envía por correo electrónico el formato de solicitud de personal al empresario para que lo diligencie.
Envío del formato de solicitud de personal por parte del empresario: El empresario envía el formato de solicitud de personal al correo del intermediador laboral para que se avance en la búsqueda de los perfiles solicitados. (Este formato debe estar debidamente diligenciado con la firma escaneada de quien realiza la solicitud o soportado con el correo electrónico donde hacen el requerimiento).
Publicación de las vacantes: El intermediador laboral luego de tener claro y completo el formato de solicitud de personal, publica la solicitud en el aplicativo empleado para tal fin, donde se informan las condiciones y requerimientos para aplicar a dicha vacante.
Responsable: Empresario o encargado de talento humano visitado e intermediadores laborales.
EVIDENCIAS DEL PROCESO: formato de solicitud de personal, correos de remisión y solicitud del empresario vía correo electrónico.

4. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES

Proceso de orientación ocupacional

Durante este proceso el orientador ocupacional, deberá dirigir al ciudadano para elegir la ocupación que más se adapte a sus competencias (generales y específicas), intereses y posibilidades de desempeño en el entorno al que pertenece, las necesidades de formación, la demanda económica-productiva local y las vacantes disponibles. El trabajo se desarrolla a partir de las actividades en cada uno de los momentos de atención con un enfoque diferencial; entre otras:

- Orientar al ciudadano en la elaboración de su diagnóstico y perfil ocupacional.





Alcaldía de Medellín

- Elaborar conjuntamente con el ciudadano el plan de trabajo individual.
- Adaptar la metodología para el trabajo en cada uno de los momentos de atención.
- Orientar, a partir de estrategias vivenciales y lúdicas, las actividades de la Ruta. (Talleres de Proyección Socio-Laboral).

Alcance del proceso:

Promover en los ciudadanos la toma de conciencia y compromiso frente a la búsqueda de empleo, así como brindar herramientas que permitan fortalecer sus habilidades y competencias (generales y específicas), para generar un mejor desempeño en los procesos de selección en los cuales participen y en la vida cotidiana.

Actividades
Talleres de Proyección Socio-Laboral: Es la primera etapa del proceso, mediante el cual se tiene como objetivo sensibilizar a los ciudadanos participantes frente a los diferentes filtros del proceso de selección (hoja de vida, entrevistas, pruebas psicotécnicas); brindando herramientas que faciliten su inserción laboral.
Actualización de hoja de vida: Se inicia el proceso de orientación individual con la revisión de la hoja de vida de la persona y se verifica que la información esté completa, correcta y actualizada; en caso de ser necesario se actualiza o modifica la información que sea requerida y se procede con la entrevista de orientación.
Identificación de habilidades, destrezas, competencias: En esta etapa del proceso se hace un sondeo con el ciudadano sobre las actividades o funciones desempeñadas durante su experiencia laboral, con el fin de identificar fortalezas, habilidades o competencias adquiridas en el proceso, también se tienen en cuenta los estudios realizados por el ciudadano y se identifican las áreas de conocimiento predominantes en la persona
Perfil laboral: Se dan las pautas necesarias para la formulación del perfil laboral, se hace claridad sobre la funcionalidad de este ítem en la hoja de vida y se procede a la realización del mismo, en conjunto con el ciudadano. La orientadora ocupacional es la encargada de guiar dicho proceso
Intereses Ocupacionales: Se indaga sobre las áreas de interés ocupacional para el ciudadano y se confronta dicho interés con el perfil laboral, las competencias,





Alcaldía de Medellín

habilidades y destrezas anteriormente identificados.
Motivación de los ciudadanos: Durante la entrevista de orientación individual se motiva a los ciudadanos a hacer uso del servicio cuando lo consideren necesario, y se les recuerda la disponibilidad del servicio, no sólo en el centro de Empleo, sino también en los Puntos de atención de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, ubicados en los Cedezo, MasCerca, Parques Biblioteca, Casas de Gobierno de la ciudad y sus corregimientos
Identificación de candidatos para orientación individual: Durante el proceso de entrevista individual se identifica si el ciudadano es candidato para ser citado nuevamente a este proceso para Acompañamiento psicosocial y plan de vida, con el fin de hacer un seguimiento más cercano según el caso y si lo requiere.
Remisión de ciudadanos a la Unidad de Intermediación: Durante la entrevista de orientación individual se identifica si el candidato es apto para ser remitido a la unidad de intermediación; si es el caso se procede a pasar los datos de la persona a la unidad de intermediación para ser postulado a las vacantes vigentes a las que pueda aplicar o para ser tenido en cuenta en vacantes futuras a las que pueda aplicar por cumplimiento de perfil.
Responsable: Asesores de orientación ocupacional (Profesionales del área psicosocial)
EVIDENCIAS DEL PROCESO: Formato de listas de asistencia, actualización de perfiles y actas de reunión.

5. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A DEMANDANTES

Orientación empleadores (asesoría personalizada e inducción del proceso de preselección y del aplicativo): Es la asesoría para la búsqueda efectiva del recurso humano y necesario para las empresas, la construcción de perfiles laborales con las mismas condiciones del mercado, y la socialización del portafolio de servicios de la “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, entre otras necesidades, brindada por los asesores de intermediación laboral.

Actividades
Contactar las empresas: El intermediador laboral se contacta con las empresas





Alcaldía de Medellín

vía telefónica o por correo electrónico para realizar la presentación del proyecto y sus beneficios. Para esta actividad el asesor contará con el portafolio de servicios del proyecto, formato de solicitud de personal, y plantillas protocolarias.

Remisión de formatos: El asesor encargado remite vía correo electrónico al empresario el formato de solicitud de personal utilizado para soportar las características del requerimiento y condiciones de publicación.

Vinculación de la empresa con el proyecto: La empresa decide si desea hacer parte o no del proyecto, asumiendo los compromisos de suministro de Información. Esto se formaliza a través de la aceptación de la cláusula de términos y condiciones estipulada en el formato de solicitud de personal que firma el empresario.

Asesoría y orientación a las empresas: El intermediador laboral realiza la asesoría, orientación y acompañamiento a los empresarios para el diligenciamiento del formato de solicitud de personal y la definición de la vacante que solicitan.

Revisión del formato de solicitud: El asesor revisa detalladamente el formato de solicitud de personal, bajo las condiciones y pertinencia del mercado laboral. Se determina si la Información consignada es adecuada, o si requiere de alguna aclaración por parte del empresario o la persona encargada de realizar la solicitud. El encargado procede a firmar la solicitud con fecha y hora de recibido.

Publicación de las vacantes: El intermediador laboral publica el requerimiento y las condiciones establecidas en éste en el aplicativo empleado para tal fin (www.serviciodeempleo.gov.co) y/o (<http://empleo.medellindigital.gov.co>), y así las personas que se ajustan a estas características, puedan acceder a esta oportunidad laboral. Desde el área sistemas de información se generan un boletín semanal para la publicación de estas ofertas, que se comparten con los diferentes aliados y ciudadanos en las principales redes sociales de la secretaría

Visita empresarial: Sí el empresario desea mayor asesoría, acompañamiento o que el proceso de solicitud de personal se haga en presencia de un asesor, el asesor se programa y realiza la visita empresarial. (El empresario puede solicitar esta visita en cualquier etapa del proceso).

Seguimiento y retroalimentación al proceso: En este proceso la retroalimentación la realizan tanto los asesores de intermediación laboral, como los asesores call center a través de las llamadas de seguimiento por los candidatos enviados, por el servicio prestado y por la celeridad de los procesos.



Alcaldía de Medellín

Responsable: Empresario o encargado de talento humano visitado-intermediadores laborales

EVIDENCIAS DEL PROCESO: Acta de visita empresarial, formato de solicitud de personal, plantillas protocolarias, correos electrónicos, portafolio de servicios Oficina Pública de Empleo

6. PRESELECCIÓN Y REMISIÓN

Proceso a través del cual se cruzan la oferta y la demanda laboral de la ciudad, con el fin de dar respuesta a los requerimientos de recurso humano realizado por parte de las empresas, con la postulación de candidatos que se ajusten a las exigencias del cargo.

Alcance del Proceso:

Realizar la intermediación laboral posibilita la generación de más y mejores oportunidades laborales para la población en búsqueda de empleo y para las empresas que buscan recurso humano para el desarrollo de sus actividades.

Actividades

Recepción del Requerimiento: El empresario remite vía correo electrónico el formato de solicitud de personal para iniciar el proceso de búsqueda del perfil solicitado, el intermediador laboral firma el requerimiento con fecha y hora de recibido.

Búsqueda de Perfil: El intermediador laboral filtra la base de datos en el aplicativo asignado para tal fin, que facilita el proceso de intermediación laboral y el cruce entre las hojas de vida disponibles que se ajustan a los requerimientos plasmados en las vacantes.

En caso de no encontrar posibles candidatos en el sistema de información asignado para la búsqueda de perfiles (debidamente soportado), se procede a realizar un proceso de difusión con entidades u organización externa donde se pueda publicar la vacante y hallar el perfil solicitado.

Verificación de Disponibilidad de los Candidatos que Aplican: Se llama a los ciudadanos que cumplen con el perfil, se verifican algunos datos (datos correspondientes a la verificación del perfil), se presenta la convocatoria y sus condiciones, se le pregunta si está interesado a participar en ella para dar mayor información sobre la vacante





Alcaldía de Medellín

Postulación de Candidatos a una Vacante: Luego de verificar la disponibilidad de los candidatos y la información suministrada, se procede a realizar la postulación de los oferentes a las vacantes que corresponden a su perfil y que se encuentran habilitadas en ese momento, dicha postulación se realiza en la plataforma asignada para tal fin.

Las hojas de vida son remitidas a los empresarios: Se remiten al empresario las hojas de vida generadas por el sistema de información con el cual trabajan los intermediadores laborales, de las personas que cumplen con el perfil requerido y que están interesadas en participar en el proceso según la escala de posibles candidatos (siempre se envía el doble más del número de vacantes solicitado). El envío de la información queda registrada en el correo electrónico institucional y en los archivos de los intermediadores laborales. El empresario selecciona las hojas de vida que más se ajustan a sus necesidades, y desde intermediación (intermediadores), se realiza el proceso de retroalimentación con los empleadores para conocer el resultado final del proceso.

Retroalimentación del proceso (Intermediadores y empleadores): El proceso se hace con ayuda de los empresarios o las personas que realizaron la solicitud para conocer cuáles fueron las hojas de vida seleccionadas por ellos, si requieren más hojas de vida, las razones por las que no se hayan ajustado a sus expectativas y demás retroalimentación que permite generar una noción del servicio prestado. (Los asesores call center apoyan el proceso de retroalimentación realizando las llamadas a los ciudadanos remitidos a las diferentes empresas)

Responsable: Intermediadores laborales, empresarios, ciudadanos inscritos al proyecto de intermediación laboral

EVIDENCIAS DEL PROCESO: Plantillas protocolarias, formatos de ciudadanos remitidos, correos electrónicos.

PERFILES PROFESIONALES Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Se sugiere que los contratistas que hagan parte del Proyecto para cada uno de los procesos identificados cumplan con las siguientes características y funciones que se pueden ajustar según las necesidades presentadas durante la operación del programa, y que no se limitan sólo a las estipuladas dentro de sus contratos.

1. Equipo de Trabajo:





Alcaldía de Medellín

Un (1) Coordinador General estrategia de empleo Alcaldía de Medellín

Un (1) Analista de Datos

Un (1) Profesional de apoyo al sistema de información

Un (1) Apoyo administrativo

Doce (12) Asesores de empleo

Seis (9) Intermediadores Laborales

Cuatro (4) Orientadores ocupacionales (Psicólogos)

Un (1) Asesores Call Center

PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE LA “AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN – (OPE)”.

Asesores de empleo

Formación: Técnico en áreas administrativas, económicas, financieras, contables, ciencias sociales y humanas, ciencias de la educación, ciencias de la salud, ingeniería, arquitectura, urbanismo o afines

Experiencia: Seis (6) meses de experiencia profesional

Intermediadores laborales

Formación: Tecnólogo o mínimo seis (6) semestres aprobadas en áreas administrativas, económicas, financieras, contables, ciencias sociales y humanas, ciencias de la salud, ingeniería, arquitectura, urbanismo o afines

Experiencia: Seis (6) meses de experiencia profesional

Orientadores ocupacionales

Formación: Profesional en áreas de las ciencias sociales y humanas.

Experiencia: un (1) año de experiencia profesional





Alcaldía de Medellín

Soporte Técnico- Ingeniero de sistemas

Formación: Profesional en el área de sistemas o afines.

Experiencia: un (1) año de experiencia profesional

Apoyo Administrativo

Formación: Profesional en áreas administrativas, económicas, financieras y contables, ciencias sociales y humanas.

Experiencia: un (1) año de experiencia profesional

Asesor Call center

Formación: Técnico en áreas administrativas, económicas, financieras y contables, ciencias sociales y humanas

Experiencia: Seis (6) meses de experiencia laboral

Analista de Información

Formación: Profesional en áreas administrativas, económicas, estadístico e ingenierías

Experiencia: un (1) año de experiencia profesional

Coordinador general

Formación: Profesional especializado en áreas administrativas, económicas, financieras y contables, ingenierías, ciencias sociales y humanas o afines

Experiencia: Cinco (5) años de experiencia profesional





Alcaldía de Medellín

MONITOREO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE IMPACTO.

Dentro de la experiencia en la ejecución de programas y proyectos, se ha comprobado que el monitoreo y seguimiento, es la herramienta transversal fundamental para el alcance de logros y continuar con mejoras y optimización en la marcha, esto quiere decir que se hace indispensable contar con la estrategia del monitoreo y seguimiento para poder tener ejecuciones garantizadas y controladas, que permitan generar el impacto en la intervención.

La “Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE)”, cuentan con un profesional encargados del sistema de información que tienen a su cargo el monitoreo y seguimiento de toda la base de datos generada desde el Proyecto Oficina Pública de Empleo, para el análisis de dicha información que permite reportar las tendencias del mercado laboral.

El sistema de información con el cual cuenta el Proyecto de Intermediación laboral, consiste en la recopilación de la información de ciudadanos y empresas, a través de plantillas de Excel que permiten la consolidación, filtro y análisis de los datos para prestar los servicios de Intermediación laboral.

Si bien el Proyecto Oficina Pública de Empleo cuenta con la plataforma asignada por la Unidad administrativa del servicio Público de empleo adscrito al Ministerio de trabajo (www.serviciodeempleo.gov.co), se apoya en las plantillas de Excel conocidas por la unidad para las labores de intermediación laboral como tal.

Fundamentos del Monitoreo y Seguimiento

Las actividades de Monitoreo y Seguimiento serán llevadas a cabo con el objetivo de reducir la diferencia entre la planificación (formulación de los proyectos) y la realidad (implementación y resultados). El monitoreo es antes que nada una herramienta de gestión que se concentra en el avance de los proyectos y puede ayudar al equipo de un proyecto y a los líderes del proyecto a identificar los éxitos ya logrados o viables en el futuro, por un lado, y los problemas, por el otro, y para facilitar la adopción de medidas correctivas durante la implementación misma del proyecto.

Objetivos del Monitoreo y Seguimiento

- Garantizar que se consigan los resultados programados
- Apoyar y mejorar la gestión de cada una de las Unidades que conforman el proyecto





Alcaldía de Medellín

- Generar nuevos conocimientos y favorecer el aprendizaje de todos los que conforman el proyecto
- Fortalecer las capacidades de los actores involucrados dentro de la metodología implementada para la operación del proyecto
- Motivar las partes interesadas (Proyecto-Operador o Aliado)
- Asegurar la responsabilidad de cada una de las partes
- Impulsar el apoyo público-privado para la continuidad del proceso

1. Monitoreo

El monitoreo se refiere a la verificación continua de la implementación del proyecto y de su primer impacto a través del proceso de recolección de datos y de sus análisis informe y uso de la información. (Sistema de información)

El monitoreo debe fijarse en:

- Alcances físicos (prestación de servicios, ejecución de las actividades previstas)
- Proceso (gestión y eventual creación de capacidades a nivel local-Posicionamiento estrategia).
- Respuesta a las necesidades de las comunidades y cumplimiento meta de las actividades del proyecto.
- Eventos de socialización para generar respuestas hacia el proyecto
- Cuestiones financieras (presupuesto, gastos)

El modo en el cual el equipo del proyecto y los dirigentes operadores realizan el monitoreo debe ser de manera permanente, dependiendo de las circunstancias, personas y capacidades que se necesitan para los diferentes enfoques y métodos empleados

2. Evaluación

Una evaluación y seguimiento, es una apreciación, lo más sistemática y objetiva posible, de un proyecto en curso o ya realizado, de su planificación, ejecución y resultados. El propósito es el de determinar la pertinencia y el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en la realización, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad.





Alcaldía de Medellín

Los sistemas de monitoreo y revisión de intermediación (sistema de información) son muy importantes para la evaluación, ya que ésta depende de manera significativa de la información regularmente recolectada y reportada a través de las actividades de monitoreo y revisión.

Todo este modelo de Monitoreo y Evaluación, será diseñado a partir de las necesidades del programa y los recursos asignados para éste.

Dentro del proceso de seguimiento y monitoreo, se efectúa el seguimiento constante al cumplimiento de los indicadores establecido en el plan de trabajo y plan de acción del Proyecto de la Agencia Pública de empleo del Municipio de Medellín- Oficina Pública de empleo (OPE).

Indicadores

<i>INDICADOR</i>	<i>UNIDAD DE MEDIDA</i>	<i>META</i>
Plan operativo del proyecto elaborado	#	1
Cronograma de ejecución del proyecto elaborado	#	1
Plan de inversiones del proyecto elaborado	#	1
Informe consolidado con las metas por unidad de trabajo	#	1
Puntos de atención en operación	#	17
Oficina Pública de Empleo y sus diferentes unidades funcionando.	#	1
Programas y Proyectos Sociales vinculados	#	5
Informes realizados	#	5
Socializaciones realizadas	#	16
Redes vinculadas	#	5
Reportes realizados	#	4
Informes realizados	#	4
Actualizaciones realizadas	#	16
Boletines elaborados	#	32
Capacitaciones realizadas	#	8
Actualizaciones realizadas	#	16
Informes realizados	#	16
Backup realizados	#	83
Informes realizados	#	4
Informes realizados	#	10
Llamadas realizadas	#	1212
Llamadas recibidas	#	2900
Expediente físico del proyecto	#	1
Capacitaciones realizadas	#	1
Informes de empleo realizados	#	16
Piezas comunicacionales actualizadas y producidas	#	4
Informe final del proyecto elaborado	#	1
Personas Orientadas	#	220



Alcaldía de Medellín

Empresas acompañadas en descripción del cargo	#	8
Talleres realizados	#	140
Rutas diseñadas	#	4
Ciudadanos remitidos (postulados)	#	6334
Empresas visitadas	#	780
Requerimientos generados	#	508
Ciudadanos vinculados	#	792
Socializaciones de la ley 1636 de 2013	#	780
Socializaciones de la Política Pública de Empleo Decente.	#	780
Ciudadanos en búsqueda de empleo registrados	#	8942
Ciudadanos remitidos a los diferentes servicios que ofrece el Proyecto	#	2980
Hojas de vida actualizadas	#	272
Socializaciones realizadas en el territorio	#	16

Para el registro del procedimiento de la Oficina Pública en el sistema integrado de gestión de calidad adscrito al Municipio de Medellín, se describen los siguientes datos en el esquema de operación:

Datos Básicos

Proceso: Desarrollo Económico	Glosario de Términos:
---	------------------------------

Objeto:

Facilitar la inserción laboral, mediante el registro y análisis del perfil laboral, acercamiento a la formación, orientación ocupacional y gestión de la oferta del mercado laboral, con el fin de contribuir a la disminución de la tasa de desempleo del municipio de Medellín.

Diagrama de flujo:

[Anexo 4 Diagrama de Flujo](#)

Descripción Detallada del Procedimiento

No.	Tarea
1	Nombre Tarea: Identificar necesidades de empleo de los ciudadanos (demanda)





Alcaldía de Medellín

	<u>Recopilar información de demandantes, con el fin de que las empresas puedan entrar en una etapa de Intermediación para ofrecer la(s) vacante(s) puesta(s) en consideración. (Gestión empresarial)</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Plantillas protocolarias - Formato de solicitud de personal - Actas de Reunión - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
2	Nombre Tarea: Determinar las necesidades del mercado laboral y de las empresas
	<u>Cruzar información de los oferentes con la información recopilada de los demandantes, con el fin de que las empresas y personas puedan entrar en una etapa de Intermediación y así ocupar la(s) vacante(s) puesta(s) en consideración.</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Formato solicitud de personal – Plantillas protocolarias - Registro de empresas – Sistema de Información - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
	Nombre Tarea: Definir metas y estrategias para la Oficina Pública de Empleo





Alcaldía de Medellín

3	Crear e implementar metas y estrategias que contribuyan a la reducción del desempleo estructural y friccional presente en el mercado laboral de la ciudad, a través del acercamiento de la oferta y la demanda laboral existentes en el territorio. Estas metas y estrategias son creadas desde la Secretaría de Desarrollo Económico, la Subsecretaría de creación y fortalecimiento y la Coordinación del Proyecto OPE.
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Monitoreo, seguimiento y actualización del sistema de información para el reporte de indicadores en el Plan de Acción y plan Indicativo - Datos de los ciudadanos registrados en el sistema de información - Formato de registro Hoja de Vida Persona Natural - Formato Listado de atención diaria asistencia ciudadanos OPE (Adjunto – para actualizar) - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
4	Nombre Tarea: Articular y coordinar con los diferentes actores del sistema del mercado laboral las estrategias de la Oficina Pública de Empleo
	Gestionar por medio de reuniones, mesas de empleo, ferias, jornadas de oferta institucional, entre otros eventos masivos; la articulación e integración de las entidades participantes en el mercado laboral, vinculando las actividades de los puntos de intermediación y la oficina de empleo con los diferentes programas y proyectos de la Alcaldía y otras instituciones de origen público y privado.
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Invitaciones - Listados de asistencia - Sistema de información OPE – Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
-----	-------





Alcaldía de Medellín

5	Nombre Tarea: Promocionar y divulgar el servicio de Intermediación laboral entre oferentes y demandantes
	<u>Desde el área de comunicaciones se generan dos boletines semanales para la publicación de estas ofertas, que se comparten con los diferentes aliados y ciudadanos en las principales redes sociales de la secretaría. También desde Comunicaciones se busca promover la estrategia de empleo por medio de la divulgación general a través de los principales medios de comunicación para posicionar y sensibilizar a la comunidad en general y empresarios sobre la estrategia de empleabilidad liderada por la Secretaría de Desarrollo Económico del Municipio de Medellín y su Proyecto de Intermediación e inserción laboral.</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Plan de comunicaciones - Plan de medios, Manual de imagen de comunicaciones Alcaldía de Medellín - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
6	Nombre Tarea: Orientar y remitir a la ciudadanía acerca de la oferta de los diferentes servicios incluidos en el portafolio de servicios del Proyecto Oficina Pública de Empleo
	<u>El asesor de orientación ocupacional promueve entre los ciudadanos inscritos al proyecto, y recomienda a aquellos que lo requieren, la participación en los cursos, diplomados y procesos formativos gratuitos que desde la oficina de empleo sean gestionados para todos los usuarios que cumplan con las condiciones de disponibilidad de tiempo, interés y perfil laboral.</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO





Alcaldía de Medellín

Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
Registro: Formato Registros de Llamadas Intermediación - Sistema de Información - Formato Listado de atención diaria asistencia ciudadanos OPE - Formato de registro Orientación - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
7	<p>Nombre Tarea: Brindar a la ciudadanía información sobre la oferta del proyecto</p> <p><u>Informar a la ciudadanía en general, que el proyecto OPE tiene como objetivo principal facilitar el acercamiento de los ciudadanos interesados en encontrar un empleo en el sector productivo de la ciudad que requiere recurso humano y genera oportunidades laborales. Esto se hace por medio de diferentes estrategias de comunicación y divulgación, establecidas y aprobadas desde el área administrativa (donde está incluida el área de comunicaciones). El área de comunicaciones se encarga de diseñar y poner en práctica todas las estrategias de comunicación que permitan dar a conocer los beneficios del proyecto así como de apoyar el proceso de difusión y democratización de las oportunidades laborales existentes en el territorio. Dentro del área de comunicaciones se encuentran los asesores Call Center los cuales se comunican con los empresarios y los ciudadanos no solo para comprobar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios sino también para agilizar el proceso de retroalimentación de cada uno de los requerimientos realizados.</u></p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA / COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Registro: Formato Registros de Llamadas Call Center – Sistema de información - Reglamento y Manual de procesos OPE</p>

No.	Tarea
-----	-------





Alcaldía de Medellín

8	Nombre Tarea: Registrar las Hoja de vida de los buscadores de empleo
	<u>El proceso de acompañamiento inicia con el registro tanto de los oferentes como de los demandantes. Los buscadores de empleo pueden inscribir y perfilar su hoja de vida con la asistencia de un asesor, en alguno de los puntos de atención o en la oficina de empleo. A cada ciudadano se le asigna un asesor de empleo según su lugar de residencia, aunque puede utilizar cualquiera de los puntos de atención pertenecientes a la Alcaldía de Medellín. La información solicitada por el asesor hace referencia a las experiencias laborales, la formación académica, los conocimientos en idiomas, manejo de programas informáticos, habilidades, intereses ocupacionales e información personal que le permita a la unidad de intermediación laboral realizar una remisión acertada y al área de recursos humanos de las empresas, tomar una decisión con respecto al candidato remitido para participar de sus procesos de selección. En este sentido, el proyecto, en ningún caso, toma la decisión sobre cual debe de ser el candidato contratado por la empresa, ya que su ejercicio es de acompañamiento.</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Formato listado de asistencia - Sistema de información - Aplicativo PIL – Formato registro Hoja de Vida PIL - Reglamento y Manual de procesos OPE
	Tarea
	Nombre Tarea: Definir y orientar acerca del perfil laboral- Proyección socio-laboral Luego de registrar su hoja de vida en el proyecto, el ciudadano puede postularse a las vacantes existentes que se ajusten a los intereses ocupacionales y perfil laboral del ciudadano. En aquellas ocasiones en las cuales el ciudadano no cuenta con un perfil laboral bien definido y que éste no se logre alcanzar durante su entrevista con el asesor de empleo, se realiza la remisión del ciudadano al área de orientación ocupacional para recibir una atención personalizada, bien sea a través de entrevista individual o grupal, que le permita solucionar las diferentes inquietudes alrededor del tema.





Alcaldía de Medellín

Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
Registro: Aplicativo OPE - Formato registro de Hoja de Vida OPE - Reglamento y Manual de procesos OPE - Formato orientación ocupacional

No.	Tarea
9	<p>Nombre Tarea: Definir y orientar acerca del perfil laboral- Proyección socio-laboral</p> <p><u>Luego de registrar su hoja de vida en el proyecto, el ciudadano puede postularse a las vacantes existentes que se ajusten a los intereses ocupacionales y perfil laboral del ciudadano. En aquellas ocasiones en las cuales el ciudadano no cuenta con un perfil laboral bien definido y que éste no se logre alcanzar durante su entrevista con el asesor de empleo, se realiza la remisión del ciudadano al área de orientación ocupacional para recibir una atención personalizada, bien sea a través de entrevista individual o grupal, que le permita solucionar las diferentes inquietudes alrededor del tema.</u></p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Registro: Aplicativo OPE - Formato registro de Hoja de Vida OPE - Reglamento y Manual de procesos OPE - Formato orientación ocupacional</p>

No.	Tarea
10	<p>Nombre Tarea: Cruzar la oferta y la demanda con el fin de facilitar la inserción laboral</p>





Alcaldía de Medellín

<p>Al igual que a los buscadores de empleo, al empresario también se le asigna un asesor que lo acompaña en cada una de las solicitudes que realice. El contacto con el empresario se realiza por lo general vía telefónica y correo electrónico, aunque también con visita a la empresa cuando éste así lo requiera.</p> <p>La Unidad de Intermediación laboral se encarga de presentar el portafolio de servicios y los beneficios de este sistema ante empleadores del sector privado, el sector público y otras entidades que se quieran asociar al proyecto, promoviendo los servicios y la presentación de las estrategias de trabajo; posteriormente, tienen como objetivo realizar las valoraciones, perfilaciones y remisiones que el empleador requiera.</p> <p>La información solicitada al empresario se relaciona con la información de la empresa contratante, el salario ofrecido para el cargo, el nivel educativo, el tiempo de experiencia, las cualificaciones particulares y las condiciones generales necesarias para el desarrollo de las actividades relacionadas con el cargo.</p> <p>A partir de esta información y de la solicitud realizada, se inicia la búsqueda en la base de datos de los candidatos que cumplan con el perfil solicitado y su respectiva remisión.</p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Registro: Formato Registro de Empresas – Aplicativo OPE - Formato Registro de Hoja de Vida - Reglamento y Manual de procesos OPE</p>
--

No.	Tarea
11	<p>Nombre Tarea: Identificar las necesidades de formación de los buscadores de empleo según la oferta laboral existente.</p> <p>Desde la oficina de empleo y a través de la unidad de orientación laboral, se diseña e implementa estrategias para que el proceso de formación laboral le permita a los ciudadanos fortalecer competencias en el desempeño del mundo laboral y los procesos de selección, reconociendo nuevas oportunidades de formación por medio de las articulaciones que se realicen con otras Secretaría e Instituciones.</p>





Alcaldía de Medellín

	<u>Los ciudadanos pueden ser remitidos a talleres de proyección laboral donde no solo pueden identificar sus competencias sino que pueden participar de ejercicios para desarrollarlas.</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Sistema de Información - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
	Nombre Tarea: Remitir los buscadores de empleo que requieren cualificación a los diferentes servicios del portafolio del Proyecto PIL – Oficina de Empleo
	<u>El asesor de orientación ocupacional también promueve entre los ciudadanos inscritos al proyecto y recomienda a aquellos que lo requieren la participación en los cursos, diplomados y procesos formativos gratuitos que desde la Oficina de empleo y la Secretaría de Desarrollo Económico, sean gestionados para todos los ciudadanos que cumplan con las condiciones de disponibilidad de tiempo, interés y perfil laboral.</u>
12	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Aplicativo OPE - Reglamento y Manual de procesos OPE - Formato orientación ocupacional

No.	Tarea
13	Nombre Tarea: Remitir los ciudadanos que cumplen el perfil a las empresas Solicitantes de Recurso humano





Alcaldía de Medellín

<p>Es la parte del proceso donde finalmente se materializa todo el ejercicio de intermediación laboral objetivo del proyecto. Aquí se realiza la remisión de los candidatos a una oportunidad laboral y se efectúa el proceso de realimentación con el empresario de tal forma que permita finalizar el proceso de la gestión del requerimiento de recurso humano o mantenerlo activo, en el caso que los ciudadanos remitidos no cumplan con las expectativas de los empresarios, abriendo así, la posibilidad de remitir nuevos candidatos o definitivamente finalizar el proceso.</p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Registro: Sistema de información Aplicativo Intermediación – Correos electrónicos postulación – Formato de vinculados - Plantillas protocolarias - Reglamento y Manual de procesos OPE</p>

No.	Tarea
14	<p>Nombre Tarea: Gestionar oportunidades laborales para los buscadores de empleo (Gestión empresarial)</p> <p>Proceso de incorporación a la actividad laboral y socio-económica de los ciudadanos que previamente se registraron en el Proyecto OPE, contribuyendo así a la disminución de la tasa de desempleo del municipio de Medellín.</p> <p>Es importante mencionar que todas las oportunidades laborales gestionadas y promovidas por la Oficina Pública de Empleo deben cumplir con los requerimientos mínimos exigidos por la normatividad laboral nacional a la hora de contratar personal como son el pago del salario mínimo, el acceso al sistema de salud contributivo, fondos de pensiones, riesgos laborales y caja de compensación familiar.</p> <p>Esta exigencia permite promover y dar cumplimiento al Acuerdo 064 de 2013 por el cual se establece la Política Pública de Trabajo Decente en la Ciudad de Medellín.</p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p>





Alcaldía de Medellín

Registro: Sistema de información Aplicativo Intermediación – Formato de vinculados - Plantillas protocolarias - Reglamento y Manual de procesos OPE
--

No.	Tarea
15	<p>Nombre Tarea: Realizar seguimiento y monitoreo a los procesos de remisión de vacantes, candidatos y vinculación laboral</p> <p><u>Las áreas administrativa, comunicaciones y sistemas de información se convierten en el apoyo transversal a todas las actividades realizadas en el proyecto, en el sentido que permiten realizar un proceso de monitoreo y seguimiento al mismo a la vez que brindan los elementos necesarios para realizar procesos de gestión y articulación, tanto al interior de la Alcaldía de Medellín como con otras entidades del territorio.</u></p> <p><u>El área administrativa está encargada de garantizar la continuidad y permanencia del proyecto en el tiempo mediante el cumplimiento de las actividades programadas, y por ende, de los objetivos del proyecto, la calidad del servicio y la adecuada planeación técnica y financiera que permita su desarrollo sin contratiempos. El área administrativa es quien busca articular los diferentes actores del territorio con el fin de alcanzar las sinergias necesarias que permitan tener mayor impacto en el mercado laboral local. Sus actividades están apoyadas en la información suministrada por el sistema de información así como por la efectividad de la estrategia de comunicaciones, medible a través de la respuesta de los ciudadanos y empresarios. Con esta información se diseñan las estrategias del proyecto y las nuevas acciones a implementar, se apoyan las acciones de otros programas de la Alcaldía y se crean los espacios y las articulaciones necesarias en el territorio para dar atención a las problemáticas identificadas con relación a la remisión del recurso humano a las empresas.</u></p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Registro: Sistema de información Aplicativo Call Center – Formato de vinculados - Reglamento y Manual de procesos OPE</p>





Alcaldía de Medellín

No.	Tarea
16	Nombre Tarea: Realizar seguimiento y monitoreo a los procesos de remisión de vacantes, candidatos y vinculación laboral
	<u>El área de sistema de información es la encargada de realizar el proceso de monitoreo y seguimiento,</u>
	<u>y recopilar toda la información indispensable para mostrar resultados y el impacto generado. Esta área realiza el análisis de toda la información capturada por cada una de las áreas, dentro de la ruta de atención del proyecto, con el objetivo de brindar a la Alcaldía de Medellín, a empresarios y ciudadanos elementos para generar programas, proyectos y acciones que</u>
	<u>faciliten tomar decisiones encaminadas a</u>
	<u>promover el empleo en la ciudad.</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO
	Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Registro: Sistema de información Aplicativo Call Center – Formato de vinculados - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
17	Nombre Tarea: Autoevaluar el procedimiento Oficina Pública de Empleo
	<u>Autoevaluar el proceso Oficina Pública de Empleo aplicando las herramientas diseñadas para su evaluación, por medio de los formatos, FO-EVME-0006 producto no conforme V 2 con una periodicidad trimestral y FO-DESE</u>
	<u>Identificación de riesgos reportado cada cuatro meses según el Mapa de Riesgos DESE 2015,</u>
	<u>Adicionalmente, se realizan documentos e informes, aprobados por la coordinación y supervisión del proyecto, que dé cuenta de los resultados del proyecto Oficina Pública de Empleo en el periodo total de ejecución del contrato contra el plan operativo,</u>
	Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
	Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO





Alcaldía de Medellín

Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO
Registro: Sistema de información – Documentos e Informes confidenciales - Reglamento y Manual de procesos OPE

No.	Tarea
18	<p>Nombre Tarea: Diseñar diferentes estrategias para la implementación de las acciones pertinentes</p> <p><u>Las estrategias para implementar acciones, serán llevadas a cabo con el objetivo de reducir la diferencia entre la planificación (formulación de los proyectos) y la realidad (implementación y resultados).</u></p> <p><u>Esto es antes que nada, una herramienta de gestión que se concentra en el desarrollo de los proyectos y puede ayudar al equipo y a los líderes que integran el proyecto, para que puedan identificar los éxitos ya logrados o viables en el futuro, por un lado; y los problemas, por el otro, y para facilitar la correcta adopción de medidas correctivas durante la implementación misma del proyecto.</u></p> <p><u>Toda esta implementación, será diseñada a partir de las necesidades del proyecto y los aportes de los integrantes de la mesa técnica de coordinación de la acción para garantizar que se consigan los resultados programados apoyando y mejorando la gestión del equipo de trabajo donde se genere un entendimiento común y así fortalecer las capacidades de los actores involucrados,</u></p> <p>Empleo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Secretaría: SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> <p>Subsecretaría/Equipo: SUBSECRETARIO DE CREACION Y FORTALECIMIENTO / LIDER DE PROGRAMA/ COORDINACIÓN ESTRATEGIA DE EMPLEO</p> <p>Registro: Documentos e Informes confidenciales - Reglamento y Manual de procesos OPE</p>

Normograma:

Acuerdo 64 de 2013 Política pública de trabajo decente en la ciudad de Medellín
 Decreto 722 del 15 de abril de 2013
 Decreto 1072 de 2015





Alcaldía de Medellín

Decreto 1251 de 2015
 Decreto 2852 del 06 de diciembre de 2013
 Ley 1636 de 2013
 Manual de procesos OPE
 Reglamento OPE
 Resolución 454 de 2014 Autorización MPIO
 Resolución 000511 de 2014

Documentos Asociados:

Plantillas protocolarias
 Formato de solicitud de personal - Registro de Empresas
 Actas de Reunión
 Reglamento y Manual de procesos OPE
 Plan de Acción y Plan Indicativo
 Formato de registro Hoja de Vida Persona Natural
 Formato Listado de atención diaria asistencia ciudadanos OPE
 Formato Registros de llamadas Call Center
 Formato de vinculados
 Formatos 175 y 176

Control de Registros:

Nombre del Registro	Almacenamiento			Recuperación			Tiempo de Retención	Disposición		
	Medio			Criterios de Búsqueda			Archivo de Gestión	Archivo Central	Otro medio	Eliminación
	Físico	Magnético	Ubicación Archivo	Cronológico	Número	Alfabético				
Formato de solicitud de personal - Registro de Empresas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Equipo de cómputo Intermediadores Laborales Oficina de Empleo / Físico: archivo carpetas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	2 años





Alcaldía de Medellín

			Intermediadores Laborales							
FO-DESE – 121 Versión 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Físico: archivo Secretaría de desarrollo económico Carpeta Contrato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indefinido	N/A	N/A	N/A
Actas de Reunión										
Reglamento OPE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Equipo de cómputo de todos los integrantes del Proyecto OPE – Lugar visible en cada uno de los Puntos de atención PIL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	Magnético	Indefinido
Manual de Procesos OPE – Documento Confidencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Equipo de Cómputo Líder de programa - Coordinador OPE- Apoyos administrativos – Apoyo sistemas de información - Apoyo analista de información	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	Magnético	Indefinido
Plan de Acción y Plan Indicativo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Secretaría de Desarrollo Económico/Creación y Fortalecimiento/ Equipo de Cómputo – Apoyo administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	Magnético	4 años





Alcaldía de Medellín

Formato de registro Hoja de Vida Persona Natural	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Equipo de cómputo Apoyo a la supervisión – CD entregado de manera mensual con las evidencias de los contratistas al Operador del Convenio – Oficina de Convenios / Físico: archivo Secretaría de Desarrollo Económico Carpeta del contrato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indefinido	N/A	Magnético	2 años
Formato Listado de atención diaria asistencia ciudadanos OPE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Equipo de cómputo Apoyo a la supervisión – CD entregado de manera mensual con las evidencias de los contratistas al Operador del Convenio – Oficina de Convenios / Físico: archivo Secretaría de Desarrollo Económico Carpeta del contrato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indefinido	N/A	Magnético	2 años
FO-DESE-Formato Registros de	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Equipo de cómputo Call Center OPE /	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indefinido	N/A	Magnético	N/A





Alcaldía de Medellín

llamadas Call Center OPE			Equipo de cómputo Apoyo a la supervisión – CD entregado de manera mensual con las evidencias de los contratistas al Operador del Convenio – Oficina de Convenios							
FO-DESE – 176 Versión 1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Magnético: Unidad administrativa Secretaría de Desarrollo Económico / /equipo computo apoyo administrativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Indefinido	N/A	Magnético	N/A

Control de Distribución de Documentos:

Empleo	Secretaría	Subsecretaría/Equipo	Distribución		Sede
LIDER DE PROGRAMA, PROFESIONAL UNIVERSITARIO	SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	SUBS. DE CREACION Y FORTALE. EMPRESARIAL	Física <input type="checkbox"/>	Electrónica <input checked="" type="checkbox"/>	Centro Administrativo la Alpujarra –calle 44 N° 52 – 165

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: OSCAR FERNANDO GUZMAN QUINTERO Cargo: CONTRATISTA Fecha:		No existen registros de aprobación





Alcaldía de Medellín

8.1 Indicadores de gestión y calidad en la prestación del Servicio Público de Empleo

En este apartado se formulan los indicadores de gestión y calidad que permitirán de manera global identificar el resultado de la gestión realizada mensualmente.

No.	Indicador	Cálculo	Tiempo de medición	Fuentes de Información
			(mensual, trimestral, etc)	
1.	Oferentes registrados	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
2.	Oferentes remitidos	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
3.	Oferentes colocados	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
4.	Oferentes atendidas en entrevista	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
5.	Oferentes atendida en talleres orientación ocupacional	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
6.	Oferentes direccionados a programas de formación	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
7.	Vacantes publicadas	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE
8.	Demandantes registrados	Sumatoria	Mensual	Plataforma SISE

5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Tratamiento de la información. El procedimiento para la reserva y el uso de los datos de los usuarios, de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), se maneja conforme al consentimiento informado y otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*” y el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones sobre la materia.





Alcaldía de Medellín

Procedimiento para la reserva y el uso de los datos.

Los usuarios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín – (OPE), deberán autorizar al Municipio de Medellín, identificado con NIT No. 890.905.211-1, para tratar los datos conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en www.medellin.gov.co, declarando que ha sido informado sobre las finalidades del tratamiento de la información suministrada, tales como la inclusión en sus bases de datos para llevar a cabo acciones relacionadas con su objeto misional (incluidas las estrategias de la Secretaría de Desarrollo Económico) y, específicamente, a usarlos para fines de divulgación, estadísticos y de rendición de cuentas, entre otros relacionados. Igualmente para compartir los datos personales con terceros aliados o contratistas del Municipio de Medellín, con el objeto de que presten servicios a éste o en nombre de éste, o para la ejecución de estrategias o programas conjuntos. Declarando que la información suministrada es correcta, veraz, verificable y actualizada.

Los usuarios tendrán derecho a conocer, consultar, actualizar, rectificar y suprimir su información, solicitar prueba de la autorización dada y revocarla; derechos que podrá ejercer a través de los canales: portal web www.medellin.gov.co, Línea de Atención 4444144, Centro de Servicios a la Ciudadanía (Calle 44 N 52 – 165 la Alpujarra) y sedes externas.

Ver anexo 1. Instructivo para el manejo de la propiedad del cliente y de los proveedores externos.

6. DERECHOS DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO.

El Titular (buscadores y/o trabajadores y empleadores) de los datos suministrados a la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), tendrá derecho a:

- a) Conocer, actualizar, consultar, rectificar y suprimir sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento de la información. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del tratamiento de la información, salvo cuando expresamente se exceptúe como





Alcaldía de Medellín

requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.

- c) Ser informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante los organismos de control quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

6.1. Derechos y obligaciones de los oferentes (buscadores y/o trabajadores):

Derechos de los oferentes (buscadores y/o trabajadores).

Son derechos de los oferentes inscritos además de los descritos para los titulares de la información del presente reglamento:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad por parte de los servidores de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE).
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE).
- c) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- d) Solicitar información sobre su estado y las vacantes a las cuales ha sido postulado.
- e) Presentar quejas y reclamos de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín- (OPE). y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.





Alcaldía de Medellín

- f) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE).
- g) Ser informado del tratamiento que se le da a la información suministrada.
- h) Realizar correcciones o modificaciones de la información registrada, en el momento que el oferente así lo requiera.

Condiciones y requisitos para la inscripción de oferentes de trabajo.

Todo usuario que desee inscribir su hoja de vida en el Proyecto de la Oficina Pública de Empleo de la Alcaldía de Medellín debe:

- a) Presentarse personalmente con su documento de identidad o aquel que haga las veces del mismo en caso de pérdida, con un asesor de empleo en cualquiera de los puntos de atención enumerados en el artículo 8 del presente reglamento.
- b) Suministrar toda la información necesaria para suplir los requerimientos del formulario dispuesto en el aplicativo.
- c) Tener clara la información que compone su hoja de vida en relación a su experiencia laboral y académica, las fechas de inicio y finalización tanto de sus empleos anteriores como de sus cursos de formación.
- d) En ningún caso se requiere tener experiencia previa laboral o estudios previos para acceder al servicio.

Obligaciones de los oferentes (buscadores y/o trabajadores).

Son obligaciones de los oferentes:

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de hoja de vida y su registro en plataforma o aplicativo utilizado para tal fin.
- b) Mantener actualizados los datos cada vez que considere necesario, sea por traslado del lugar de residencia, cambio de datos de contacto, nuevas experiencias laborales y/o cursos adicionales de formación.
- c) Acudir de manera oportuna a las citaciones con asesores, psicólogos, a talleres de orientación ocupacional y entrevistas con empresas cuando se requiera por la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín- (OPE), en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.





Alcaldía de Medellín

- d) Informar por escrito a la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colación.
- e) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE).

6.2 Derechos y obligaciones de los demandantes (empleadores)

Derechos de los demandantes.

- a) Recibir atención adecuada y de calidad de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín- (OPE).
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE).
- c) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- d) Solicitar información sobre los requerimientos realizados y su estado.
- e) Presentar quejas y reclamos de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE) y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- f) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín- (OPE).
- g) Ser informado del tratamiento que se le da a la información suministrada.
- h) Realizar correcciones o modificaciones de la información registrada, en el momento que el demandante así lo requiera.

Obligaciones de los demandantes.

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de solicitud de personal y las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b) Mantener actualizados los datos cada vez que considere necesario sea por traslado del lugar de domicilio, cambio de datos de contacto, cambio en la actividad de la empresa o su liquidación y en general cualquier modificación a la información inicial de registro.





Alcaldía de Medellín

- c) Atender de manera oportuna a los requerimientos y remisiones que desde la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), se realicen en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.
- d) Informar por escrito a la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colación.
- e) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE).
- f) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
- g) Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente según la resolución 129 de 2015 expedida por UAESPE.

Condiciones y requisitos para el registro de vacantes.

Toda empresa o persona natural que desee promover sus ofertas laborales en el Proyecto de la Oficina Pública de Empleo de la Alcaldía de Medellín debe:

- a) Realizar la inscripción de la empresa o persona natural.
- b) Estar legalmente constituida y contar con un NIT de operación, si es persona natural debe contar con RUT.
- c) Suministrar toda la información necesaria para suplir los requerimientos del formulario de "Solicitud de Personal" y de las necesidades de recurso humano. Número de vacantes, salario, experiencia mínima requerida, tipo de contrato, horario y días de trabajo, funciones y demás información necesaria para realizar una publicación de esta vacante ante los usuarios del proyecto, lo más clara posible sobre las condiciones bajo las cuales se realiza la solicitud del recurso humano.
- d) Todos los requerimientos deben contar con la firma de la orden de servicio, la cual autoriza su publicación. En el caso de las empresas o personas naturales ya inscritas estas pueden enviar el requerimiento, si lo desean, a su asesor asignado vía correo electrónico.





Alcaldía de Medellín

e) Todas las empresas o personas naturales una vez inscritas se les asigna un asesor que las acompañará en el proceso de búsqueda de recurso humano.

7. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.

La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE) tiene las siguientes obligaciones:

- a) Dar a conocer a los usuarios el presente Reglamento de Prestación de Servicios.
- b) Garantizar y hacer efectivos el tratamiento y los derechos del titular de la información referidos en el presente reglamento.
- c) Prestar los servicios de gestión e intermediación laboral con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes.
- d) Prestar los servicios básicos de Intermediación laboral de forma gratuita a los trabajadores y empleadores;
- e) Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad, no discriminación, universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del servicio en el acceso al empleo, en los términos establecidos en la ley 1636 de 2013 y en el decreto 2852 de 2013 compilado en el Decreto 1072 de 2015.
- f) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente y/o el demandante de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- g) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- h) Hacer constar en el desarrollo de las actividades de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), su condición de intermediador laboral, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
- i) Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en el mes





Alcaldía de Medellín

- anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución.
- j) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín - (OPE), dentro de los plazos establecidos por la ley.
 - k) Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos.
 - l) Garantizar a los oferentes que las empresas registradas están legalmente constituidas.

8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS - PQRS.

Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS, La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Medellín- (OPE), se acoge al procedimiento establecido para ello por la Secretaría de Servicio a la Ciudadanía en la Herramienta Tecnológica - Sistema Integral de Gestión de la Alcaldía de Medellín - (Isolucion)- en el documento PR-SECI-042 - Procedimiento de PQRS, el cual se adjunta como anexo dos (2). El trámite de las PQRS al interior de la Secretaría de Desarrollo Económico, se realiza de acuerdo con lo establecido en el flujograma: Ruta Interna de Manejo de PQRS de la Secretaría de Desarrollo Económico, y sus anexos FO-DESE 205, formato de seguimiento a PQRS y responsables por programa para gestionar la respuesta como anexo tres (3).

Ver anexo 2- (PR-SECI-042) - Procedimiento de PQRS

Ver anexo 3. Ruta Interna de Manejo de PQRS de la Secretaría de Desarrollo Económico y sus complementarios Anexo 3-1 y 3-2

Los oferentes/trabajadores, así como los demandantes/empleadores pueden hacer llegar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de los siguientes canales dispuestos para ello:

- a) La línea única de atención a la ciudadanía (444-41-44); la sede principal de atención a la ciudadanía Centro Administrativo la Alpujarra (Calle 44 # 52- 165) y por medio de la página web (<https://www.medellin.gov.co>) en el link de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.





Alcaldía de Medellín

- b) Todos los comunicados relacionados con PQRS son direccionados a través del software de trámites, servicios y calidad ofrecidos a la comunidad (Mercurio Web).
- c) Cada PQRS contará con un número de radicación y fecha del oficio, asignado bien por el Software o por el asesor según corresponda.
- d) Todos los usuarios pueden hacer seguimiento a su solicitud por los canales enunciados con el número de radicado a través de las líneas dispuestas para tal fin por el Municipio de Medellín.
- e) La respuesta será realizada en los tiempos que estipula la Constitución Política de Colombia y la Ley y enviada al usuario a través del Software Mercurio Web vía correo electrónico y de manera física por correo certificado.

9. MARCO LEGAL

Marco legal. La Ley 50 de 1990 “*por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones*” es el eje fundamental del derecho laboral en el país, aunado a lo establecido en la Constitución Política de Colombia al respecto; así, conforme a lo previsto en el artículo 25 de la Constitución Política, el trabajo es un derecho que goza de la especial protección del Estado y el cual encuentra sus garantías mínimas contempladas en el artículo 53 de la Carta.

El artículo 24 de la Ley 1636 de 2013 plantea como objeto del Sistema de Gestión de Empleo para la productividad integrar, articular, coordinar y focalizar los instrumentos de políticas activas y pasivas de empleo que contribuyan al encuentro entre oferta y demanda de trabajo, a superar los obstáculos que impiden la inserción laboral y consolidar formas autónomas de trabajo, vinculando las acciones de gestión de empleo de carácter nacional y local.

A su vez, el artículo 25 de la Ley 1636 de 2013 define que el Servicio Público de Empleo tiene por función esencial lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente, y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a sus necesidades.

Igualmente debemos tener presente lo establecido en la Ley 1636 de 2013 “*Por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante en Colombia*”. La





Alcaldía de Medellín

cual se reglamenta por medio del Decreto 2852 de 2013, donde se establecen directrices relacionadas con el servicio público de empleo y las agencias públicas de gestión y colocación de empleo.

El artículo 20 del Decreto 2852 de 2013, compilado en el decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo” en su artículo 2.2.6.1.2.19, establece los requisitos con que debe contar la persona jurídica interesada en prestar servicios de intermediación laboral, dentro de los cuales se incluye el hecho de contar con un reglamento de prestación de servicios, cuyo contenido se relaciona en la misma normatividad. Así mismo no es sólo necesario contar con este reglamento sino darlo a conocer al público acorde a lo establecido en el mismo Decreto.

“Resolución 3999 de 2015 Por medio de la cual se definen las condiciones de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo, y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 2852 del 2013- Adicionado por el Decreto Nacional 1508 de 2014, Compilados en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 del Sector Trabajo Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones.

“La Resolución No. 0293 de 2017, por medio de la cual se definen los términos para la prestación de los informes estadísticos de los prestadores del Servicio Público de Empleo”.

“Ley estatutaria 1581 de 2012 Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Por su parte, el Municipio de Medellín establece dentro de su **Plan de Desarrollo 2020 – 2023 “Medellín Futuro”**, aprobado por el Concejo de Medellín mediante **Acuerdo 002 de 2020**, dimensiones, retos, programas y proyectos cuyo objetivo es dar cumplimiento a la Política Pública de Trabajo Decente, aprobada por el Concejo de Medellín mediante Acuerdo 64 de 2013 y reglamentada mediante Decreto 1251 de 2015, derogado por el Decreto 179 de 2019 “Implementación de la Política Pública de Desarrollo Económico”

El Plan de Desarrollo 2020 – 2023, “Medellín Futuro” en su Línea Estratégica





Alcaldía de Medellín

1: Reactivación Económica y Valle del Software y en su componente 1.3.1.1. **TALENTO HUMANO Y EMPLEO**, cuyo objetivo principal es Conectar la oferta con la demanda requerida por los sectores empresariales locales e internacionales relacionados a la cuarta revolución industrial y a los sectores tradicionales de la economía, mediante la formación, actualización y reentrenamiento de un gran número de personas, cerrando las brechas en el acceso a oportunidades de inserción laboral.

En el marco de lo que en el Plan de Desarrollo 2020-2023, Medellín Futuro se ha denominado: **Reactivación Económica y Valle del Software**, se pretende desarrollar acciones de corto, mediano y largo plazo, encaminadas a cerrar las brechas en el acceso a oportunidades; la transformación educativa y cultural de este PDM 2020-2023, a su vez contiene un conjunto de programas orientados a desarrollar y potenciar en los niños y jóvenes habilidades como la creatividad, la innovación, la persistencia, la resolución de problemas complejos, aprender a aprender, flexibilidad cognitiva, negociación y trabajo en equipo; acompañadas de capacidades específicas como el desarrollo de software, el pensamiento lógico y abstracto y el bilingüismo desde temprana edad y para todas las edades.

En el corto y mediano plazo se persigue dar impulso a una serie de programas que conecten la oferta con la demanda, buscando reactivar la economía e incentivar y apoyar a los ciudadanos, especialmente a los jóvenes y mujeres de la ciudad que quieren desarrollar sus capacidades y habilidades en áreas TIC y otras relacionadas.

Acuerdo 074 de 2017 - Política Pública de Desarrollo Económico de Medellín: el objetivo general de la Política Pública de Desarrollo Económico para Medellín, es el de establecer lineamientos y objetivos generales que permitan regular de manera adecuada las diferentes acciones y actuaciones implementadas para fortalecer la economía de la Ciudad, evitando así, la duplicidad de las mismas, la dispersión de recursos, y potenciando además de las alianzas público-privadas, la articulación entre los diferentes organismos institucionales, a través de la estructuración de tres dimensiones rectoras que conforman esta política pública.

De esta manera, con la implementación de este Acuerdo, se pretendió responder a los retos que enfrenta la Ciudad en los diferentes temas que abarca





Alcaldía de Medellín

el desarrollo económico, con base en una fundamentación sobre los principios de eficiencia, coordinación, articulación y pertinencia. Esta política pública se compone de las siguientes dimensiones: Política de Desarrollo Productivo, Política de Generación de Empleo e Ingresos, y Política de Competitividad Territorial; que integra en un solo acuerdo todos los anteriores acuerdos y decretos relacionados con la materia.

DIMENSIONES DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE DESARROLLO ECONÓMICO

1. DIMENSIÓN UNO: DESARROLLO PRODUCTIVO

PROPÓSITO: Convertir a Medellín y la Región Metropolitana en una región global, competitiva, sostenible, incluyente; que sea reconocida por su ecosistema de innovación, nivel de conocimiento, alta calidad de vida; desarrolladora de nuevos negocios y emprendimientos; y con un tejido empresarial de alto valor agregado. Entendiendo que las dinámicas empresariales serán orientadas hacia nuevos sectores y mercados estratégicos que abran las puertas a la transformación, y con un énfasis especial en el estímulo a la transformación tecnológica de la industria.

2. DIMENSIÓN DOS: GENERACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD E INGRESOS

PROPÓSITO: Se buscará establecer un conjunto de medidas que contribuyan a mantener la estabilidad entre la oferta y demanda de trabajo, fortaleciendo los mecanismos para la gestión de oportunidades de empleo; afianzando las cualificaciones necesarias para acceder a oportunidades laborales, promoviendo la generación de empleos de calidad en actividades económicas con potencial de desarrollo y aumentando la tasa de ocupación. Todo ello en el marco de la política pública de trabajo decente y generación de ingresos para los ciudadanos. Su contenido es:

- A. *Generación de empleo de calidad:*** Se fundamenta en los instrumentos de política laboral activa, orientados a la defensa y creación de trabajo de calidad e ingresos dignos para los ciudadanos, haciendo referencia a la creación de un contexto económico propicio para la generación de ingresos y empleos de calidad, sostenibles en el tiempo.
- B. *Servicio Público de empleo:*** Lograr el fortalecimiento y ajustes al interior de la administración para la prestación de los servicios municipales de





Alcaldía de Medellín

intermediación laboral a través del Servicio Público de Empleo.

- C. *Articulación laboral:*** Se orienta a la generación y promoción de información sobre las oportunidades laborales y los recursos humanos disponibles en el territorio a través de mecanismos como el Servicio Público de Empleo y los pactos territoriales de empleo.
- D. *Formación y capacitación para el empleo:*** Se orienta al fortalecimiento de la empleabilidad de las poblaciones desempleadas y subempleadas a través de programas de capacitación y formación, ajustados a las posibilidades de las poblaciones potencialmente beneficiarias y a las necesidades reales del sector productivo local.
- E. *Formalización Laboral:*** Promover las condiciones en el entorno económico, que conlleven a una mayor formalidad laboral, como una condición que propicia mejoras sustanciales en el bienestar de la población.
- F. *Generación de empleo directo:*** Promover mecanismos de corto y mediano plazo para la generación de ingresos y creación de puestos de trabajo a través de la inversión pública del municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas.

3. DIMENSIÓN TRES: COMPETITIVIDAD TERRITORIAL

PROPÓSITO: Establecer un conjunto de medidas que busquen crear o profundizar ventajas y habilidades en el territorio, en tanto favorezcan los procesos de transformación productiva, y la expansión y fortalecimiento de la base empresarial. Se compone de:


- A. *Ordenamiento territorial:*** Promoción de políticas y normativas que definan el uso y protección del territorio en función de su vocación física, así como en la consideración de las apuestas productivas locales.
- B. *Fortalecimiento finanzas públicas:*** Promover la modernización de la gestión de las finanzas municipales con el fin de incrementar los ingresos y la generación de incentivos para la promoción de las actividades económicas priorizadas, o el mejoramiento competitivo de las empresas.
- C. *Simplificación de trámites:*** Busca el diseño de mecanismos orientados a la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos, para el funcionamiento y expansión de actividades productivas.





Alcaldía de Medellín

- D. Infraestructura vial y conectividad:** Mejoramiento de los sistemas viales y de transporte, que garantice accesibilidad y movilidad a los ciudadanos, y responda a las necesidades productivas del territorio.
- E. Marketing territorial:** Se orienta al fortalecimiento del mercadeo territorial orientado a la atracción de inversiones, especialmente de aquellas destinadas a las apuestas productivas priorizadas en la ciudad; así como de recursos de cooperación y visitantes.
- F. Fortalecimiento de la educación superior:** Pretende el desarrollo mecanismos de fortalecimiento a la educación superior en cuanto a pertinencia y calidad, como factor determinante para el desarrollo y transformación productiva.
- G. Desarrollo Rural:** Propender por un ordenamiento territorial de la ruralidad, donde se vincule a la actividad económica agropecuaria de la ciudad de manera sostenible y que incluya a la población rural en los beneficios derivados de las diversas dinámicas económicas de la ciudad desarrolladas en el territorio urbano.


ALEJANDRO ARIAS GARCÍA
Secretario de Desarrollo Económico
Municipio de Medellín

<p>Elaboró:</p> <p>TERESITA ARROYAVE OCHOA Abogada- Contratista Secretaría de Desarrollo Económico</p> <p>BEATRIZ ELENA RESTREPO MONSALVE Profesional Universitaria Unidad Desarrollo Socioeconómico</p> <p>ELIANA PATRICIA TOBON CARDONA Contratista Oficina Pública de Empleo Secretaría de Desarrollo Económico</p>	<p>Revisó:</p> <p>SARA BENJUMEA FLOREZ Abogada- contratista Secretaría de Desarrollo Económico</p> <p>JOSÉ MARIA PÉREZ LORA Líder de programa Unidad Desarrollo Socioeconómico Secretaría de Desarrollo Económico</p>	<p>Aprobó:</p> <p>MAURICIO VALENCIA ESCOBAR Subsecretario de Creación y Fortalecimiento Empresarial Secretaría de Desarrollo Económico</p>
---	---	---