Anexo- Lineamientos del manual operativo, cronograma y plan de trabajo

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye los lineamientos para el desarrollo del manual operativo, cronograma y plan de trabajo para la prestación de los servicios de gestión de empleo para poblaciones con mayores barreras de acceso al mercado laboral, con énfasis en mujeres, jóvenes vulnerables, migrantes y personas en proceso de reincorporación. En este sentido, los lineamientos estipulados en el presente documento son fundamentales para el buen funcionamiento de la prestación de servicios y servirán de orientación para el cumplimiento de la obligación de los operadores sobre la construcción del correspondiente manual operativo, cronograma y plan de trabajo.

Este documento se fundamenta en los Estudios Previos que contienen las especificaciones técnicas para la correcta prestación del servicio, incluyendo la descripción de la población elegible, los paquetes de servicios que deben ser ofrecidos por los operadores, el proceso operativo para la implementación, así como los mecanismos para la verificación de la prestación de los servicios.

Por lo tanto, con esta guía el operador construye el manual operativo, el cronograma y el plan de trabajo, con el fin de que estos documentos sean 1) los compromisos asociados con el primer pago del contrato y 2) la guía para la prestación de los servicios, así como los lineamientos para efectuar los pagos subsiguientes.

2. MANUAL OPERATIVO

El manual operativo describe la metodología con la que el operador presta los servicios de gestión de empleo, detallando cada una de las actividades para la prestación del servicio, incluyendo forma de entrega y la evidencia del mismo. Por lo tanto, se constituye en la guía por medio de la cual se hará seguimiento a la prestación del servicio y su correspondiente verificación por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

El contenido del documento debe estar de acuerdo con el documento de Estudios Previos, es decir, debe comprender al menos los siguientes apartados:

1. Abreviaturas
2. Glosario
3. Introducción
4. Prestación del servicio de gestión de empleo conforme al paquete básico según necesidad y obligatorios:
    a. Socialización y convocatoria
    b. Verificación de la elegibilidad
    c. Registro de participantes
    d. Gestión empresarial y búsqueda de candidatos
    e. Orientación a potenciales empleadores
    f. Triage: clasificación de los participantes según al tipo de paquete
    g. Orientación ocupacional

h. Preselección y remisión
i. Seguimiento a la remisión
j. Verificación de la atención

5. Prestación del servicio de gestión de empleo conforme al paquete especializado según necesidad y obligatorios
    a. Socialización y convocatoria
    b. Verificación de la elegibilidad
    c. Registro de participantes
    d. Gestión empresarial y búsqueda de candidatos
    e. Orientación a potenciales empleadores
    f. Triage: clasificación de los participantes según al tipo de paquete
    g. Orientación ocupacional
    h. Capacitación para la inserción o reinserción laboral y formación
    i. Servicio de mitigación de barreras de inclusión laboral
    j. Preselección y remisión
    k. Seguimiento a la remisión
    l. Verificación de la atención

Para operador que ejecute el lote 4 que compone la atención de jóvenes con oportunidades

6. Prestación del servicio de gestión de empleo conforme al paquete básico según necesidad y obligatorios:
    a. Socialización y convocatoria
    b. Verificación de la elegibilidad
    c. Gestión empresarial y búsqueda de candidatos
    d. Orientación a potenciales empleadores
    e. Triage: clasificación de los participantes según al tipo de paquete
    f. Registro y orientación ocupacional
    g. Preselección y remisión
    h. Seguimiento a la remisión
    i. Autopostuación / asistencia a feria de empleo / asistencia a proceso de empleo
    j. Verificación de la atención

7. Prestación del servicio de gestión de empleo conforme al paquete especializado según necesidad y obligatorios
    a. Socialización y convocatoria
    b. Verificación de la elegibilidad
    c. Registro de participantes
    d. Gestión empresarial y búsqueda de candidatos
    e. Orientación a potenciales empleadores
    f. Triage: clasificación de los participantes según al tipo de paquete
    g. Registro y orientación ocupacional
    h. Capacitación para la inserción o reinserción laboral y formación

i. Autopostuación / asistencia a feria de empleo / asistencia a proceso de empleo
j. Preselección y remisión
k. Seguimiento a la remisión
l. Verificación de la atención

8. Evidencias servicios y criterios de elegibilidad

Para los numerales 4, 5, 6 y 7, cada uno de los servicios se debe relacionar la evidencia con la cual se demuestre la ejecución del servicio y la recepción a conformidad por parte del participante. Así mismo, evidencia que demuestre el cumplimiento de los requisitos de elegibilidad.

9. Síntesis programas de formación en habilidades técnicas

La totalidad de los programas propuestos por el operador deben contener la siguiente descripción

Jornada o sesión	Concepto(s) a enseñar	Didáctica (cómo lo voy a enseñar)	Actividad de apropiación (ejercicio práctico)	Mecanismo de acompañamiento del aprendizaje

10. Conceptos de orientación e intermediación estandarizados

Concepto de Orientación - Paquete de Servicios Básicos

STC - *[Nombre del participante]* es atendido(a) bajo el canal *[virtual/presencial]*, al pertenecer a alguna de las poblaciones objeto del programa *[mujeres, jóvenes, migrante, adulto mayor de 50 años]*. Está interesado (a) en ubicarse laboralmente en cargos como *[Interés laboral]*. Para tal fin informa que su formación académica es *[nivel de estudios]* y cuenta con experiencia en cargos como *[experiencia]* cumpliendo funciones como *[funciones]*. Considera que sus competencias laborales y personales más sobresalientes son *[competencias].* Por último, se dan las indicaciones para la gestión de búsqueda de empleo como son *[recomendaciones del orientador].* Orientador: *[Nombre del orientador].*

Concepto de Orientación - Paquete de Servicios Especializados

STC - *[Nombre del participante]* es atendido(a) bajo el canal *[virtual/presencial]*, al pertenecer a alguna de las poblaciones objeto del programa *[mujeres, jóvenes, migrante, adulto mayor de 50 años]*. Está interesado (a) en ubicarse laboralmente en cargos como *[Interés laboral]*. Para tal fin informa que su formación académica es *[nivel de estudios]* y cuenta con experiencia en cargos como *[experiencia]* cumpliendo funciones como *[funciones]*. Considera que sus competencias laborales y personales más sobresalientes son *[competencias].* Así mismo, se identifica que enfrenta barrera *[individual – organizacional - entorno]* para acceder a oportunidades laborales como son: *[Barrera Identificada],* así como la necesidad de remitir a proceso de capacitación en habilidad técnica como es *[nombre del curso*. Por otro lado, para la mitigación de esta barrera se le brinda *[descripción]*. Por último, se dan las indicaciones para la gestión de búsqueda de empleo como son *[recomendaciones del orientador].* Orientador: *[Nombre del orientador].*

Nota: los conceptos de orientación para jóvenes con oportunidades modula conforme a los servicios de atención ya sea por paquete básico o especializado

Concepto de preselección – Remisión
STC - Con base en el perfil ocupacional y los intereses laborales de *[Nombre del participante]*, se identifica que se ajustan a los requisitos específicos de la(s) vacante(s) *[código y nombre de cada vacante – en caso de contar con fecha y hora de citación a entrevista, registrarlo]*, por tanto, se procedió con la remisión, verificando que las condiciones ofrecidas por la empresa se alinean con las expectativas laborales e intereses del atendido (a). Orientador: *[Nombre del orientador].*

Nota: El concepto de remisión para jóvenes con oportunidades, en caso de autopostulación, deberá contener el código de la vacante a la cual se auto postula el participante.

11. Usuarios de acceso sistema autorizado en calidad de prestador

El operador por medio del manual operativo debe allegar al menos 3 usuarios de acceso a la plataforma autorizada por el Servicios Público de Empleo para la verificación de aspectos propios de la atención; conceptos de orientación y remisión, postulación a vacantes y autopostulación (en los casos que aplique).

12. Anexos

Con respecto a los servicios de mitigación de barreras, es importante recordar que la Resolución 2232 del 2021 del Ministerio del Trabajo indica que los servicios especializados son aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal, o facilitar procesos de gestión de talento humano. En este sentido, es necesario describir la metodología para identificar la barrera y la asignación de la mitigación. El operador en debe crear una lista con los servicios de mitigación de barrera, mas lo limitarse a dicha lista. Así mismo, se debe anexar el formato de la constancia de entrega, donde se describe el concepto y valor, y se firma por el atendido.

En caso de prestarse algún servicio adicional que no está contemplado en el esquema de intervención, pero que desde la experticia del operador se considera necesario, debe estar incluido en el manual operativo.

- Declaración juramentada
- Formato de mitigación de barreras
- Soportes de capacitación

3. CRONOGRAMA

El cronograma describe las metas mensuales de atendidos por paquete de servicios, que a su vez lleva al cumplimiento de los hitos de pago. Por lo tanto, se plantea la siguiente tabla como referencia.

Tabla 1: Modelo de referencia del cronograma

Paquete	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5
Paquete básico	Alistamiento	XX	XX	XX	Cierre
Paquete especializado	Alistamiento	XX	XX	XX	Cierre

El alistamiento se refiere a la elaboración de los documentos necesarios para el primer hito de pago que corresponden al manual operativo, cronograma y plan de trabajo. Así mismo, la obtención de los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y demás necesarios para le ejecución del programa.

El cierre se refiere a la verificación de los atendidos presentado a corte 30 de diciembre de 2024 y el proceso del último pago.

Este cronograma es la base del seguimiento al cumplimiento de las obligaciones del contrato por lo que su incumplimiento generará mesas de trabajo para identificar los cuellos de botella o prácticas indeseables que están generando el retraso. Si esto último llega a ocurrir la SDDE entrará a prestar asistencia técnica al operador para sugerir ajustes en el manual operativo, cronograma y plan de trabajo para la prestación de servicios de empleo.

4. PLAN DE TRABAJO

En el plan de trabajo se describe los recursos humanos, técnicos, tecnológicos, entre otros, las tareas, los tiempos, responsabilidades y riesgos que tiene el operador para la implementación del servicio objeto de la presente licitación. Por lo tanto, se plantea como referencia que se incluya una tabla donde se encuentre el servicio, el rol que lo cumple, las acciones que incluye y el tiempo del proceso.

Así mismo, es necesario describir los riesgos administrativos y operativos que tiene el operador con sus respectivas acciones para que estas sean mitigadas durante la implementación del programa.

En particular, se recomienda que el operador cuente con un equipo de calidad, quienes harían el papel de revisar previamente los documentos, sistemas de información y bases de datos soporte de la evidencia de la elegibilidad y prestación del servicio con el fin de asegurar la completitud y pertinencia de dichos soportes de manera que las subsanaciones sean minimizadas.