

**Guía metodológica de implementación de la NTC 6175:2016 para las Agencias de Gestión y
Colocación de Empleo en Santander**

Luis Guillermo Bayona Porras, Andrea Santos Maldonado

Director

Sandra Patricia Mendivelso Moreno

Ingeniera industrial

**Monografía presentada como requisito para optar el título de
Especialista en gerencia integral de la calidad**

Universidad Industrial de Santander

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Especialización en Gerencia Integral de la Calidad

Bucaramanga

2017

Contenido	Pág.
Introducción	13
1. Guía metodológica de implementación de la NTC 6175:2016 para las agencias de gestión y colocación de empleo en Santander	14
1.1 Problema.....	14
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación.....	18
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos Específicos.....	22
1.5 Alcance.....	22
2. Marco de referencia	23
2.1 Servicio público de empleo	23
2.1.1 Unidad del Servicio Público de Empleo.	23
2.2 Términos y definiciones	25
2.2.1 Calidad.	25
2.2.2 Prestadores del Servicio Público de Empleo (PSPE).....	25
2.2.3 Servicios de Gestión y Colocación de Empleo	25
2.2.4 Registro de buscadores de empleo, empleadores y vacantes.	26
2.2.5 Orientación laboral a buscadores de empleo y empleadores.	26
2.2.6 Preselección.	27
2.2.7 Remisión.	27
2.2.8 Agencias de Gestión y Colocación de Empleo.	27
2.2.9 Empleador.	27
2.2.10 Buscador de empleo.....	27
2.2.11 Vacante.	28
2.3 Norma Técnica Colombiana 6175:2016	28
2.4 Marco legal.....	29
3. Metodología.....	30
3.1 Tipo de investigación	30
3.2 Método de investigación	31

3.3 Etapas de desarrollo de la propuesta.....	31
3.3.1 Herramienta para el diagnóstico de los requisitos.	32
3.3.2 Plan de formación para la implementación de los requisitos.....	32
3.3.3 Estructura documental NTC 6175:2016..	32
4 Desarrollo de la metodología.....	33
4.1 Elaborar una herramienta diagnóstica de los requisitos de la NTC 6175:2016 con el fin de facilitar a las AGCE, evaluar su situación actual frente al cumplimiento de este estándar	33
4.2 Diseñar un plan de formación para la implementación de los requisitos exigidos por la NTC 6175:2016 con el fin de sensibilizar a los colaboradores de las AGCE con lo relacionado a la prestación del servicio de intermediación y colocación de empleo	36
4.3 Proponer la estructura documental pertinente para el aseguramiento del cumplimiento de cada uno de los numerales de la NTC 6175:2016.....	40
Conclusiones	81
Recomendaciones	83
Referencias bibliográficas.....	84

Tabla de figuras

	Pág.
Figura 1. Tasa global de participación, ocupación y desempleo abril – junio (2008 2017) en Colombia según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE	16
Figura 2. Indicadores de mercado laboral por ciudad (2017) en Colombia según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE.....	19
Figura 3 Capítulos de la Norma Técnica Colombiana 6175:2016.....	29
Figura 4. Metodología de la guía de implementación de la NTC 6175:2016.....	31
Figura 5. Estructura herramienta autodiagnóstico	34
Figura 6. Radar de cumplimiento por capítulo NTC 6175:2016	34
Figura 7. Resumen consolidado de cumplimiento de la NTC 6175:2016	35
Figura 8. Plan de Acción implementación NTC 6175:2016 (PDA)	36
Figura 9. Factores que condicionan la prestación de los servicios de las AGCE	37
Figura 10. Evaluación de necesidades de formación	38
Figura 11. Necesidades de formación por personal	38
Figura 12. Cargos, funciones y necesidades de formación.....	39
Figura 13. Planificación del plan de formación	40
Figura 14 Estructura documental para la NTC 6175:2016	41
Figura 15. Detalle estructura documental propuesta.....	45
Figura 16 Esquema propuesto para procedimiento.....	47
Figura 17 Esquema propuesto para instructivo.....	49
Figura 18 Esquema propuesto para manual	50
Figura 19. Matriz de requisitos leales	53
Figura 20. Análisis del contexto del PSPE	54
Figura 21. Ficha técnica de objetivos	55
Figura 22. Estrategias y riesgos de los objetivos del PSPE	56
Figura 23. Modelo mapa de procesos	57
Figura 24. Modelo Caracterización de procesos.....	58
Figura 25. Solicitud de presupuesto.....	59
Figura 26. Formato funciones, responsabilidades y autoridades	61

Figura 27. Formato evaluación de desempeño	63
Figura 28. Formato matriz de comunicación externa e interna	65
Figura 29. Formato listado de activos fijos.....	67
Figura 30. Formato mantenimiento de equipos e instalaciones.....	67
Figura 31. Formato registro de mantenimiento.....	68
Figura 32. Formato plan de emergencias	70
Figura 33. Lista de chequeo sistema de información básico	73
Figura 34. Formato calendario de seguimiento anual.....	76
Figura 35. Formato registro de PQRSD.....	77
Figura 36. Formato encuesta de satisfacción	78
Figura 37. Formato acciones de mejoramiento.....	80

Lista de apéndices

	Pág.
Apéndice A. Autodigánóstico NTC 6175:2016	33
Apéndice B. Plan de acción implementación NTC 6175:2016.....	35
Apéndice C. Diagnóstico de las necesidades de formación AGCE	36
Apéndice D. Planificación del plan de formación.....	39

RESUMEN

TITULO: GUIA METODOLÓGICA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC 6175:2016 PARA LAS AGENCIAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN SANTANDER.

AUTOR: ANDREA SANTOS MALDONADO, LUIS GUILLERMO BAYONA PORRAS

PALABRAS CLAVE: AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO, NTC 6175:2016, SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

DESCRIPCIÓN:

La monografía que se presenta a continuación, contiene una serie de pasos ordenados donde a través de ellos se propone y describe la forma para implementar por parte de los equipos de trabajo, herramientas para que las Agencias de Gestión y Colocación de empleo del departamento de Santander se apoyen mediante ayudas específicas documentadas que les permitan implementar la norma técnica Colombiana NTC 6175:2016 “Requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo”; para dar cumplimiento a este objetivo se propone inicialmente el desarrollo de una ayuda diagnóstica que permite identificar el grado de cumplimiento de los requisitos en cada uno de los capítulos de la norma, con base en este resultado se define el plan de implementación teniendo en cuenta cada una de las brechas identificadas en el diagnóstico; por otra parte se define una propuesta de plan de formación básico que apoyará a que el personal de los prestadores del servicio público de empleo obtenga las competencias necesarias para el desarrollo eficaz de los procesos; y por último se definen cada una de las herramientas de tipo documental que van a permitir soportar el cumplimiento de las exigencias de la norma técnica colombiana NTC 6175:2016.

ABSTRACT

TITLE: METHODOLOGICAL GUIDE FOR THE IMPLEMENTATION OF THE NTC 6175:2016 FOR THE MANAGEMENT AGENCIES AND EMPLOYMENT PLACEMENT IN SANTANDER.

AUTHOR: ANDREA SANTOS MALDONADO, LUIS GUILLERMO BAYONA PORRAS

KEYWORDS: QUALITY, EMPLOYABILITY, PUBLIC EMPLOYMENT SERVICE, EMPLOYMENT, JOB PLACEMENT

DESCRIPCIÓN:

The monograph that is presented below, contains a series of orderly steps where through them it is proposed and described the way to implement by the work teams, tools for the Employment Management and Placement Agencies of the Department of Santander support through specific documented aids that allow them to implement the Colombian technical standard NTC 6175: 2016 "Requirements for the provision of employment management and placement services"; In order to comply with this objective, it is initially proposed to develop a diagnostic aid to identify the degree of compliance with the requirements in each of the chapters of the standard, based on this result, the implementation plan is defined taking into account each one of the gaps identified in the diagnosis; on the other hand, a proposal for a basic training plan is defined, which will help the staff of the public employment service providers obtain the necessary competencies for the efficient development of the processes; and finally, each one of the documentary tools that will allow to support compliance with the requirements of the Colombian technical standard NTC 6175: 2016.

Introducción

El gobierno colombiano ha orientado sus esfuerzos para promover una estabilidad económica y social dentro del marco del plan de desarrollo, de la misma forma, en el país las encuestas de los electores mencionaban al desempleo como uno de los ítems más preocupantes para el futuro de la nación y con base en esta preocupación una de estas estrategias propuestas por el actual gobierno fue crear el servicio público de empleo en el año 2013.

Este mecanismo busca como lo menciona el decreto 2852 del año 2013 la administración del servicio público de empleo y la red de prestadores del servicio público de empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos, para la gestión y colocación del empleo

Por otra parte, los sistemas de gestión se han convertido en los últimos años en una herramienta que permite a las organizaciones orientar esfuerzos para alcanzar estándares que promueven la mejora del desempeño de los procesos y servicios de las empresas en diferentes ítems, de acuerdo a la orientación de cada uno de los referenciales nacionales e internacionales que actualmente se aplican en nuestro país.

De igual forma, los sistemas de gestión se han convertido en los últimos años en una herramienta que permite a las organizaciones orientar esfuerzos para alcanzar estándares que

promueven la mejora del desempeño de los procesos y servicios de las empresas en diferentes ítems, de acuerdo a la orientación de cada uno de los referenciales nacionales e internacionales que actualmente se aplican en nuestro país.

Dada la múltiple cultura en nuestro país y las diversas metodologías existentes a la hora de realizar la administración de los procesos, se crea la norma NTC 6175, la cual ofrece requisitos sobre la prestación del servicio público de empleo, lo cual busca el objetivo de facilitar el encuentro entre la oferta y la demanda laboral.

Con base en este contexto se proyecta realizar una herramienta que permita a los prestadores del servicio público de empleo en Santander, un apoyo para la implementación de los requisitos de prestación del servicio.

1. Guía metodológica de implementación de la NTC 6175:2016 para las agencias de gestión y colocación de empleo en Santander

1.1 Problema

Desde la puesta en marcha del nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un Nuevo País”, y el objetivo del Gobierno Nacional de generar un desarrollo sostenible e incluyente, el Ministerio del Trabajo y entidades adscritas a él, han venido aunando esfuerzos en la implementación de una Política Nacional de Trabajo Decente (Sector Trabajo, 2016, p. 11).

Lo anterior, se genera con el propósito de disminuir el nivel de desempleo y mejorar la economía del país, desde el fortalecimiento de la empleabilidad hasta mecanismos como el Servicio Público de Empleo para facilitar la relación que hay entre la oferta y la demanda de trabajo que hoy en día hay en el mercado laboral.

La Política Nacional de Trabajo Decente tiene como finalidad ayudar a la población a alcanzar el cumplimiento de metas laborales propuestas, mejorar la calidad de vida profesional, generar desarrollo económico y social en las familias colombianas con la generación de nuevas oportunidades de empleo que disminuyan las brechas o desigualdades sociales existentes.

En junio de 2017, 22 millones 803 mil personas se encontraban ocupadas, 552 mil personas más que en junio de 2016. La generación de empleo se concentró principalmente en las cabeceras municipales diferentes a las ciudades capitales y sus Áreas Metropolitanas (DANE, 2017, p. 6).

La tasa de participación a junio de 2017 es de 64,8% a nivel nacional, la tasa de ocupación del país a junio de 2017 es de 59% y la tasa de desempleo es del 9% a corte de junio de 2017, mostrándose un aumento con referencia al año anterior (ver figura 1)

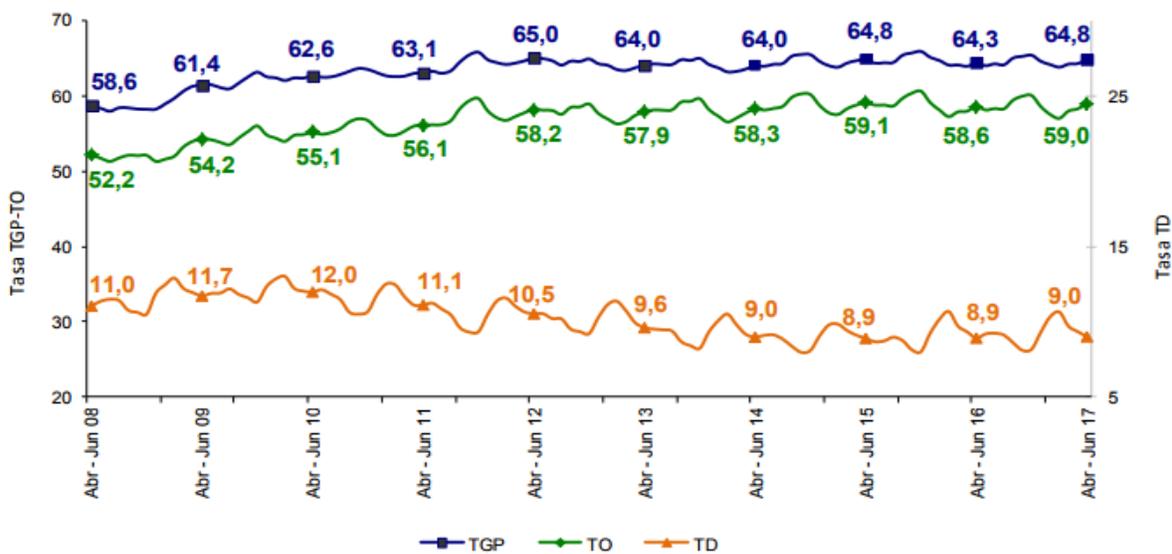


Figura 1. Tasa global de participación, ocupación y desempleo abril – junio (2008 2017) en Colombia según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE

La tasa de desempleo viene disminuyendo progresivamente a nivel nacional, lo que demuestra el resultado del esfuerzo realizado por el Ministerio de Trabajo y su equipo en el fortalecimiento laboral y a las empresas que han generado trabajo formal con el doble propósito de obtener beneficios tales como los estímulos económicos y deducciones tributarias.

Lo anterior, conllevó a que el SPE por medio de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, registrara 70.509 empresas con vacantes de trabajos formales y realizara la gestión de colocación de empleo para 385.325 personas, entre los meses de junio de 2015 y abril de 2016; de igual forma, se registraron 2.050.948 hojas de vida en la ruta de empleabilidad a través de las mismas (Sector trabajo, 2016, p. 17).

Sin embargo, hay una problemática de gran impacto dentro del mercado laboral que afecta las organizaciones y las personas buscadoras de empleo y es la “alta deserción de trabajadores por empleos no acordes al perfil laboral”.

Es muy común encontrar organizaciones que tienen personas con amplias competencias pero que no son acordes con el puesto de trabajado para el cual fueron contratadas, y de igual manera personas que no se alinean para nada al estilo de la dirección, a los propósitos organizacionales y a los métodos de trabajo de la organización.

Es aquí donde toma especial importancia conocer la funcionalidad de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo con los diferentes servicios que prestan, tales como lo son el registro de buscadores, empleadores y vacantes, la orientación laboral, la preselección y remisión de personas desempleadas o trabajadores que buscan de nuevas oportunidades.

Estos PSPE tienen la obligatoriedad de cumplir con estándares altos de calidad en la prestación de sus servicios, para aportar a la mejora de la problemática del mercado laboral anteriormente mencionada.

Para esto, se crea en el año 2016, la Norma Técnica Colombiana 6175 donde se establecen los requisitos mínimos de calidad que los prestadores de Servicio Público de Empleo deben cumplir para prestar los servicios, con el fin de asegurar la mejora continua en el proceso de ayudar a los buscadores a conseguir un empleo conveniente y a los empleadores a vincular personas acordes a las necesidades de la organización.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo desde la implementación de la Norma Técnica Colombiana 6175:2016 se pueden mejorar continuamente los procesos de servicio de gestión y colocación de empleo en las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo en Santander?

1.3 Justificación

La ley 1636 de 2013 en el artículo 25 estableció como función esencial del Servicio Público de Empleo, 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.

Teniendo en cuenta la necesidad que mantiene nuestro país con los altos índices de desempleo, donde en enero de 2017 se mantuvo la estacionalidad de la tasa de desempleo en un 11,7 % y la de enero de 2016 fue 11,9 %”, lo cual nos invita a concluir que se tienen aún estrategias por diseñar y procesos que asegurar para que la conexión entre la oferta y la demanda formal sea una constante.

Por otra parte, Bucaramanga y su área metropolitana mantienen el porcentaje más bajo del desempleo del país con un 7.1% el cual se reduce con respecto al del 2016 el cual se mantenía en un 8.5%

Mayo - julio 2017							
DOMINIO	TGP	TO	TS (subj)	TS (obj)	TD (2017)	TD (2016)	Variación TD
1. Quibdó	58,4	48,7	20,4	5,2	16,6	17,0	-
2. Cúcuta AM	63,5	53,2	30,8	15,5	16,3	15,4	+
3. Armenia	65,1	55,8	28,9	11,8	14,2	14,2	=
4. Riohacha	63,4	54,7	32,3	17,0	13,7	12,8	+
5. Villavicencio	68,5	59,4	19,0	9,2	13,2	11,7	+
6. Florencia	60,0	52,5	21,0	8,9	12,4	12,9	-
7. Valledupar	63,0	55,2	25,7	11,8	12,4	11,4	+
8. Cali AM	67,9	59,6	32,1	13,1	12,3	10,8	+
9. Ibagué	64,8	56,9	27,8	11,5	12,1	11,8	+
10. Neiva	67,3	59,3	32,3	12,3	11,8	11,2	+
11. Popayán	58,9	52,1	25,9	9,9	11,5	12,5	-
12. Montería	67,3	59,7	20,5	8,1	11,3	9,4	+
Total 23 ciudades y AM	66,6	59,4	25,8	10,2	10,8	10,1	+
13. Bogotá DC	69,3	61,8	24,7	8,5	10,8	9,0	+
Total 13 ciudades y AM	67,1	59,9	25,7	10,1	10,8	9,9	+
14. Cartagena	57,5	51,3	13,4	4,6	10,7	8,3	+
15. Medellín AM	66,1	59,2	25,6	10,4	10,4	10,7	-
16. Manizales AM	60,9	54,5	20,0	6,1	10,4	10,4	=
17. Tunja	63,4	56,9	26,3	8,3	10,3	10,4	-
18. Pereira AM	66,9	60,7	24,3	10,4	9,3	11,0	-
19. Sincelejo	63,4	57,6	28,9	10,2	9,2	10,7	-
20. Pasto	69,0	62,8	37,2	14,8	9,0	9,8	-
21. Barranquilla AM	64,6	58,9	28,1	13,2	8,8	9,0	-
22. Santa Marta	59,7	54,6	22,4	10,1	8,5	10,3	-
23. Bucaramanga AM	70,5	65,5	24,0	10,3	7,1	8,5	-

Figura 2. Indicadores de mercado laboral por ciudad (2017) en Colombia según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, DANE

Uno de los ítems más importantes que referencian los expertos internacionales como aspecto crítico para lograr mayores avances en el mercado laboral tiene que ver con los mecanismos y sistemas de información que permitan cruzar la demanda y la oferta de trabajo, la norma NTC 6175, propende para que identifiquen mínimos exigibles para la administración de un PSPE lo cual busca que estos mecanismos se aseguren y estandaricen.

Es decir, diseñar canales y procesos que permitan conectar eficientemente a la población cesante con las vacantes. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como consecuencia de la crisis económica mundial que elevó las tasas de desempleo en la mayoría de

economías avanzadas, muchos países están invirtiendo cuantiosos recursos en los servicios de empleo y colocación.

El objetivo de los PSPE del país es promover la inserción laboral de las personas cesantes, mediante la gestión de vacantes y la orientación e intermediación laboral con el fin generar un medio efectivo que permita conectar las necesidades del entorno con la disponibilidad de personal cesante.

Es por esto que se hace necesario la implementación de la NTC 6175 que establece los requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo; con el presente trabajo se facilitará para las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de Santander la aplicación de un referencial que permita reducir el grado de subjetividad y riesgos a la hora de administrar los procesos relacionados con el servicio público de empleo.

La población cesante del departamento de Santander se beneficiará con la mejora de los procesos para prestación de los servicios de los PSPE y con la rápida inserción en el mercado laboral de acuerdo a la formación y experiencia de cada uno de los mismos.

Por otra parte, existe otro asunto que los expertos internacionales consideran esencial para lograr mayores avances en el mercado laboral y tiene que ver con los sistemas de información que permitan cruzar la demanda y la oferta de trabajo. Es decir, diseñar mecanismos que permitan conectar eficientemente a quienes buscan empleo con las vacantes. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como consecuencia de la crisis económica mundial

que elevó las tasas de desempleo en la mayoría de economías avanzadas, muchos países están invirtiendo cuantiosos recursos en los servicios de empleo y colocación.

Pues bien, en este punto Colombia ha dado un paso muy importante con la creación del Servicio Público de Empleo (SPE). El sistema hace parte del Mecanismo de Protección al Cesante creado por la Ley 1636 del año pasado que determinó que en Colombia la intermediación laboral es un servicio público que propende por una labor social que beneficia a las comunidades de todos los rincones del país y busca cerrar la brecha que menciona la OIT a la hora de definir los mecanismos y sistemas de información. (Revista semana. 2014)

Por otra parte, la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la Universidad Industrial de Santander, dentro de su programa de posgrado Gerencia Integral de la Calidad, acompañado de recursos y docentes, pretende formar personas competentes con habilidades gerenciales y de liderazgo para que en el futuro desempeñen actividades enfocadas principalmente en coordinar y dirigir sistemas de gestión en pro de la mejora de la calidad de los servicios y productos de las organizaciones.

Con base en lo anterior nos damos a la tarea de crear una metodología y herramientas que permitan a los PSPE el diagnóstico e implementación de los requisitos relacionados en la NTC 6175, en búsqueda de que el empleo en Santander cuente con prestadores del servicio que se rigen bajo estándares normalizados y que mantienen y mejoran los indicadores de empleabilidad de nuestro departamento.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general. Diseñar una guía metodológica de implementación de la NTC 6175:2016, mediante la definición y explicación de herramientas y su secuencia de aplicación orientadas a la documentación de los requisitos de prestación del servicio de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo en Santander.

1.4.2 Objetivos Específicos.

- Elaborar una herramienta diagnóstica de los requisitos de la NTC 6175:2016 con el fin de facilitar a las AGCE, evaluar su situación actual frente al cumplimiento de este estándar.
- Diseñar un plan de formación para la implementación de los requisitos exigidos por la NTC 6175:2016 con el fin de sensibilizar a los colaboradores de las AGCE con lo relacionado a la prestación del servicio de intermediación y colocación de empleo.
- Proponer la estructura documental pertinente para el aseguramiento del cumplimiento de cada uno de los numerales de la NTC 6175:2016.

1.5 Alcance

El diseño de la guía metodológica incluye una herramienta diagnóstica que contiene los requisitos de la norma para la evaluación de la situación actual de las AGCE y grado de

cumplimiento del referente, el plan de formación para la implementación de los requisitos exigidos en la Norma Técnica Colombiana y, la propuesta de la estructura documental pertinente para el aseguramiento del cumplimiento de cada uno de los capítulos de la NTC 6175:2016

2. Marco de referencia

2.1 Servicio público de empleo

El Servicio Público de Empleo es el sistema articulador de los servicios de gestión y colocación de empleo que contribuye a organizar el mercado laboral, ayudando a los buscadores de empleo, a encontrar oportunidades laborales convenientes y a los empleadores a contratar a las personas con los perfiles acordes a las necesidades de las vacantes disponibles.

2.1.1 Unidad del Servicio Público de Empleo. La Unidad del Servicio Público de Empleo es la encargada de garantizar la calidad del SPE, es decir, la satisfacción de los buscadores y empleadores en el entorno laboral, a través del control de la administración, promoción y regulación del funcionamiento eficiente de los prestadores que ofrecen los servicios de gestión y colocación mediante la activación de políticas de trabajo existentes.

Las siguientes son las funciones de la Unidad de Servicio Público de Empleo (Decreto 2521 de 2013):

- Ejecutar las políticas en materia de la prestación del SPE

- Administrar el SPE con el fin de que este se desarrolle de acuerdo a los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, transparencia y calidad.
- Lleva el registro de los prestadores existentes tales como, agencias de gestión y colocación, bolsas de empleo nacionales y trasnacionales.
- Monitorear la calidad de la prestación del SPE de acuerdo a los resultados obtenidos por los prestadores
- Promover la creación de operadores que presten el SPE
- Desarrollar herramienta para la gestión y colocación de empleo
- Administrar la red de prestados, para desarrollar servicios en áreas donde se requiera la mitigación del desempleo
- Realizar acciones de articulación y coordinador entre entidades con la red de prestadores
- Apoyar la implementación de planes y programas relacionados al SPE para población vulnerable
- Asesorar y prestar asistencia a entidades públicas, red de prestadores para lograr la organización del SPE
- Diseñar, desarrollar y operar el Sistemas de información del SPE
- Administrar los recursos públicos destinados para gestión y colocación de empleo.
- Las demás que le señale la constitución política y la ley de acuerdo a su naturaleza

2.2 Términos y definiciones

Para los propósitos de este trabajo, se aplican los siguientes términos y definiciones (NTC 6175:2016):

2.2.1 Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos

2.2.2 Prestadores del Servicio Público de Empleo (PSPE). Personas jurídicas de derecho público o privado, autorizadas por la autoridad competente para prestar servicios de gestión y colocación.

2.2.3 Servicios de Gestión y Colocación de Empleo. Servicios ofrecidos por el PSPE que pueden ser de maneras presenciales, virtuales o ambas. Estos servicios incluyen:

2.2.3.1 Servicios básicos. Son los servicios dispuestos para relacionar la oferta y la demanda de trabajo, como lo son:

- Registro de buscadores de empleo, empleadores y vacantes
- Orientación laboral de buscadores de empleo y de empleadores
- Preselección
- Remisión

2.2.3.2 Servicios asociados. Servicios orientados a mejorar la empleabilidad de los buscadores de empleo como, por ejemplo: formación para el trabajo, certificación de competencias, capacitación, coaching, entre otros.

2.2.3.3 Servicios relacionados. Servicios que tienen como fin brindar información sobre oportunidades laborales como, por ejemplo: periódicos especializados en temas laborales, entre otros.

2.2.3.4 Servicios adicionales. Servicios ofrecidos a los empleadores distintos a los básicos y relacionados, como lo son las pruebas de seguridad, visitas domiciliarias, polígrafos, entrevistas a profundidad, entre otros.

2.2.4 Registro de buscadores de empleo, empleadores y vacantes. Actividad de inscripción de personas buscadoras de empleo, empleadores y vacantes a las entidades autorizadas.

- Registro de buscadores de empleo: inscripción de las hojas de vida de las personas cesantes ante un prestador autorizado, de forma presencial o virtual.
- Registro de empleadores: Inscripción de la información básica de los empleadores ante un prestador autorizado de formato presencial o virtual
- Registro de vacantes: Inscripción de las vacantes ofrecidas por el empleador, antes un prestador autorizado, ya sea de forma presencial o virtual

2.2.5 Orientación laboral a buscadores de empleo y empleadores. La orientación laboral a buscadores de empleo es el proceso de asesoría que busca acompañar a los buscadores de empleo

para que mejoren las condiciones de empleabilidad, mediante el análisis y la evaluación de las competencias e identificando las posibilidades y restricciones que tienen ante el mercado laboral.

Así mismo, podemos encontrar orientación laboral a empleadores que es el proceso de asesoría prestada al empleador para la identificación y búsqueda efectiva de trabajadores y correcto registro de vacantes.

2.2.6 Preselección. Proceso que permite identificar la persona idónea para la vacante inscrita, entre los buscadores de empleo inscritos, con el fin de presentarlos al buscador de empleo.

2.2.7 Remisión. Proceso por el cual se envían o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

2.2.8 Agencias de Gestión y Colocación de Empleo. Persona jurídica, privada o pública, nacional o extranjera, que presta el servicio de gestión y colocación de empleo a los buscadores y empleadores.

2.2.9 Empleador. Persona natural o jurídica que se encuentra en búsqueda o demandando fuerza de trabajo

2.2.10 Buscador de empleo. Persona natural que se encuentra en búsqueda de empleo. La persona puede ser desempleada o ser trabajador en busca de nuevas oportunidades.

2.2.11 Vacante. Puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador busca una persona idónea.

2.3 Norma Técnica Colombiana 6175:2016

La NTC 6175 proporciona los requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo de alta calidad por parte de los PSPE, logrando así una eficiente relación entre oferta y demanda de trabajo.

Entiéndase alta calidad en la prestación de los servicios de gestión y colocación como, el grado en el que el conjunto de características de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo cumple con los requisitos establecidos por la autoridad competente, requisitos de los usuarios y de la organización internamente (NTC 6175:2016).

Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, AGCE, tienen el compromiso de ayudar a los buscadores de empleo a encontrar una vacante acorde a su perfil laboral y a los empleadores, para que contraten personas idóneas apropiadas a las expectativas y necesidades del puesto disponible.

La NTC 6175 está dividida en 6 capítulos de cumplimiento, donde el capítulo 0 habla de la introducción a la norma, capítulo 1 el objeto, capítulo 2 los términos y definiciones que centran la temática, capítulo 3 los requisitos generales, capítulo 4 los requisitos específicos, capítulo 5 medición y seguimiento de la prestación de los servicios y capítulo 6 del mejoramiento de la prestación de los servicios (ver figura 3)

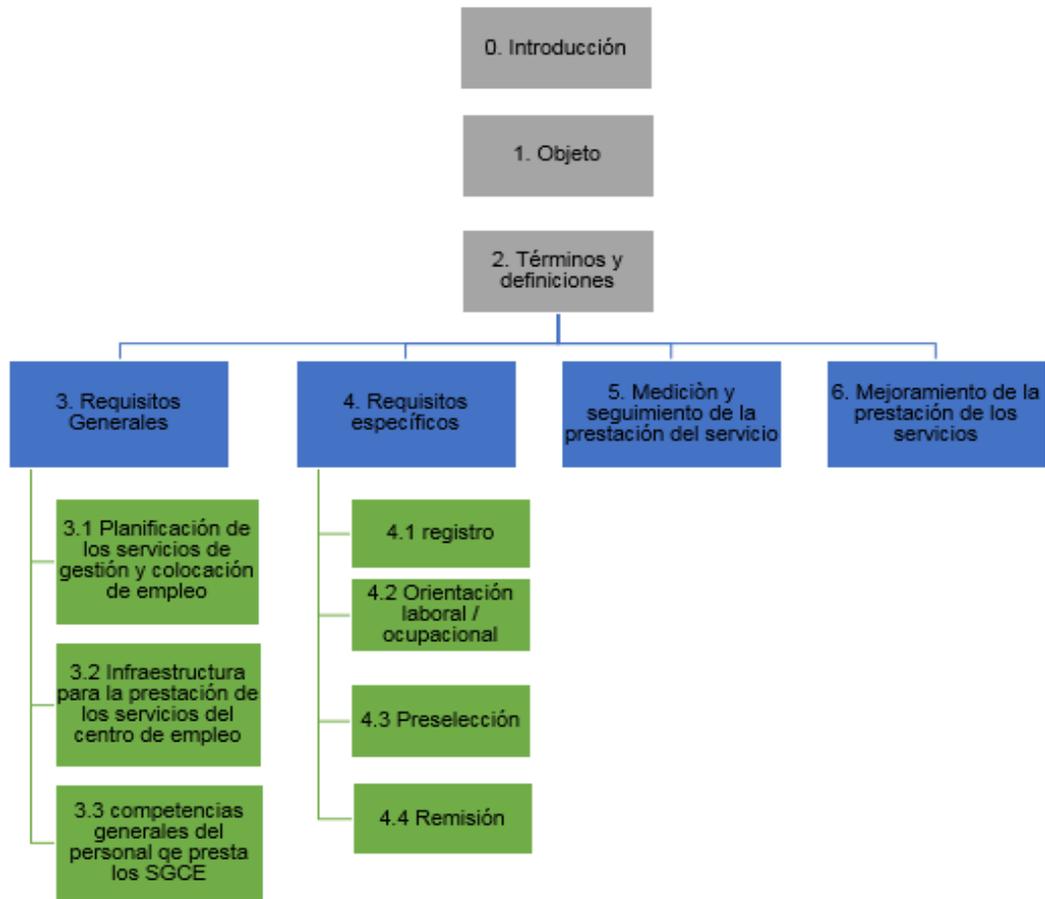


Figura 3 Capítulos de la Norma Técnica Colombiana 6175:2016

2.4 Marco legal

A continuación, se lista la normatividad vigente aplicable a los procesos del Servicio Público de Empleo.

Cuadro 1. Marco legal vigente aplicable al Servicio Público de Empleo en Colombia

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EMISIÓN
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector del trabajo	26 de mayo de 2015

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA DE EMISIÓN
Ley 1780 de 2016	Por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones	2 de mayo de 2016
Ley 1636 de 2013	Por medio de la cual se crea el Mecanismo de Protección al Cesante en Colombia	18 de junio de 2013
Decreto 2521 de 2013	Por el cual se establece la estructura de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo y se dictan otras disposiciones	15 de noviembre de 2013
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.	6 de diciembre de 2013
Resolución 03999 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	14 de octubre de 2015
Circular 8 de la Unidad del Servicio Público de Empleo	Calidad en la prestación de los servicios de Gestión y colocación	8 de mayo de 2015

Fuente: autores del proyecto

3. Metodología

3.1 Tipo de investigación

La investigación que se plantea en el presente trabajo es de tipo descriptiva, debido a que en él se pretende describir una secuencia de herramientas que deberían seguir las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo para la implementación de la NTC 6175:2016, es decir que a partir de la disertación teórica y el análisis de los componentes esenciales de la realidad objeto del estudio se presenta una guía metodológica.

3.2 Método de investigación

El desarrollo del componente teórico de la investigación y la consecución de los objetivos planteados se llevan a cabo desde el método cualitativo donde se estudia la necesidad de establecer un modelo de implementación que ayude a las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo en Santander en la adopción de la NTC 6175:2016.

3.3 Etapas de desarrollo de la propuesta

El desarrollo del presente trabajo se realiza con base en la siguiente metodología y entregables de resultado.

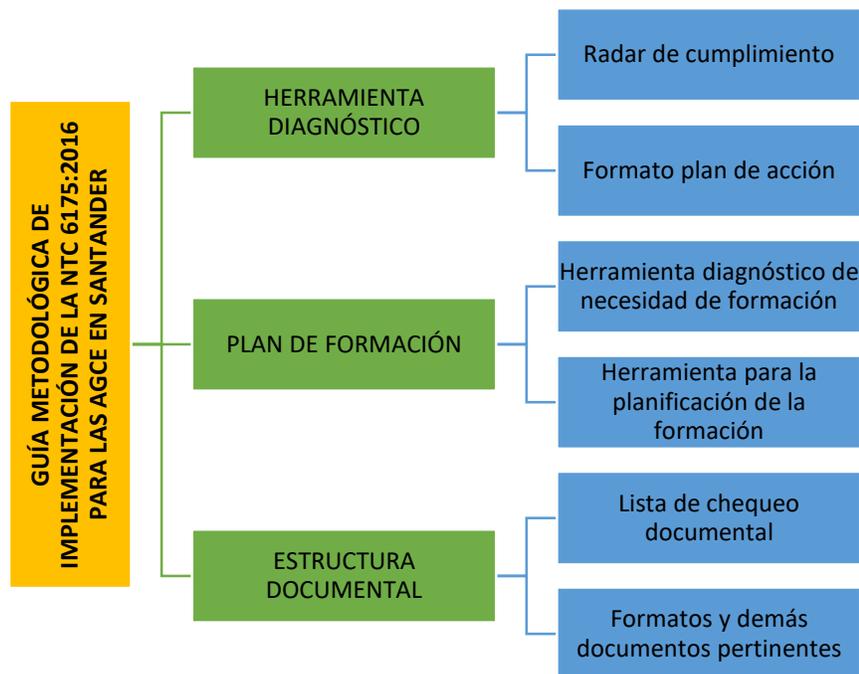


Figura 4. Metodología de la guía de implementación de la NTC 6175:2016

3.3.1 Herramienta para el diagnóstico de los requisitos. Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana 6175:2016 se elaborará una herramienta para valorar cada numeral de la norma y obtener una calificación porcentual por capítulo y una general, y así las AGCE puedan determinar un plan de acción de acuerdo a las necesidades y faltantes identificados.

3.3.2 Plan de formación para la implementación de los requisitos. Las AGCE deben identificar las necesidades de formación pertinentes para las personas que ofrecen los servicios de gestión y colocación de empleo con el fin satisfacer a las partes interesadas para esto se requieren las siguientes dos partes:

1. Identificación de necesidad de formación.
2. Herramienta de planificación y evaluación del plan de formación.

3.3.3 Estructura documental NTC 6175:2016. Se debe identificar la necesidad de elaborar documentos (procedimientos, manuales, instructivos, formatos y otros).

1. Identificación de los documentos obligatorios por la Norma Técnica Colombiana 6175:2016 de acuerdo a cada uno de sus requisitos; esto se realizará a través de una lista de chequeo de documentos requeridos en cada uno de los numerales.
2. Elaboración de formatos, plantillas de procedimientos y manuales y demás documentos exigidos por el referencial; dichos documentos se harán de manera general para que

puedan ser adaptados por cualquier Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en Santander de acuerdo a sus necesidades.

4 Desarrollo de la metodología

4.1 Elaborar una herramienta diagnóstica de los requisitos de la NTC 6175:2016 con el fin de facilitar a las AGCE, evaluar su situación actual frente al cumplimiento de este estándar

Con el fin de que las AGCE puedan evaluar la situación actual frente al cumplimiento de la NTC 6175:216 se elaboró una herramienta didáctica donde se puede auto diagnosticar el porcentaje en el que se cumplen los requisitos exigidos (ver *Apéndice A*).

El Autodiagnóstico le permitirá a la organización conocer el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana 6175:2016 de acuerdo a los criterios y evidencias halladas dentro de la prestación de Servicios de Gestión y Colocación de Empleo, identificando las brechas y pendientes para posteriormente gestionar su cumplimiento.

La herramienta Autodiagnóstico NTC 6175:2016 está compuesta de siete (7) hojas de un documento Excel; la primera presenta el objetivo de la herramienta y las condiciones para el correcto diligenciamiento. De la hoja dos (2) a la cinco (5) se especifican cada uno de los requisitos de la norma de los capítulos: 3 Requisitos generales, 4 requisitos específicos, 5 Medición y Seguimiento y 6 mejoramiento con el fin de evaluar cuánto se cumple, qué se tiene y qué hace falta (ver figura 5).

CAPÍTULO	NO APLICA	COMPLETO	PARCIAL	NADA	¿QUÉ SE TIENE?	¿QUÉ NOS HACE FALTA?
REQUISITO		0%				
requisitos						
requisitos						
requisitos						
requisitos						
		0	0	0		

Figura 5. Estructura herramienta autodiagnóstico

Posterior a esto, la hoja seis (6) muestra el resultado de cumplimiento por cada uno de los capítulos de la norma, como se muestra en la figura 6, y así poder evaluar individualmente cada uno de los requisitos que componen el capítulo.

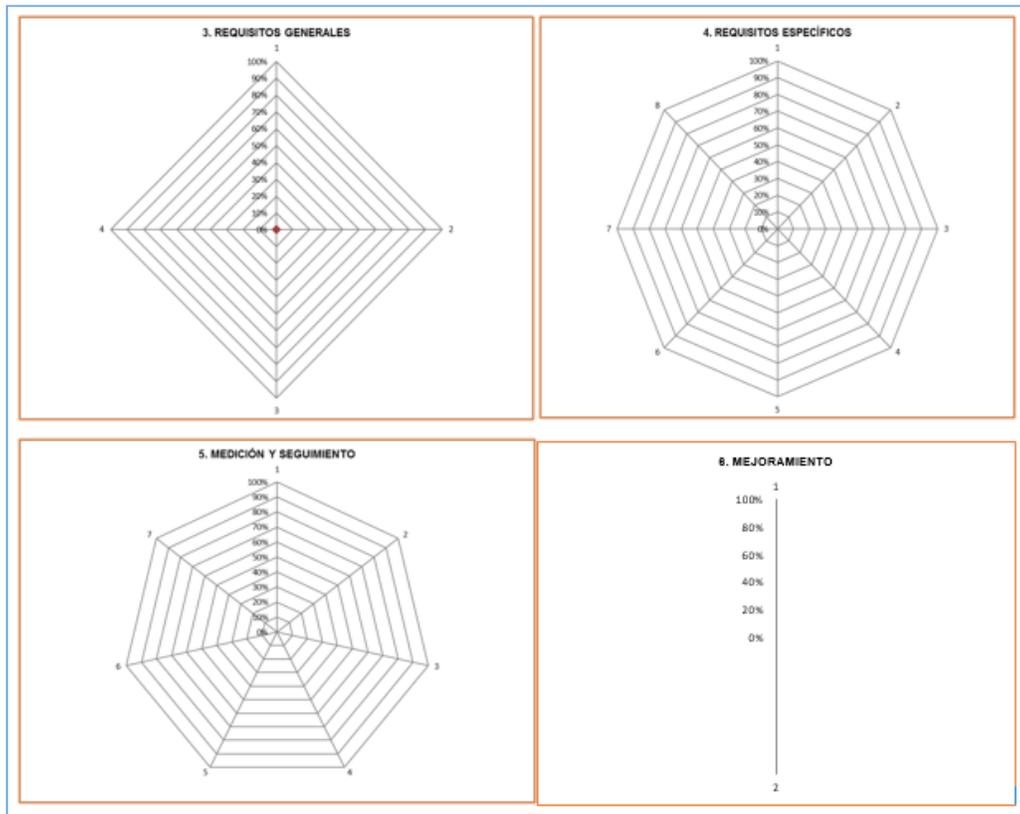


Figura 6. Radar de cumplimiento por capítulo NTC 6175:2016

Por último, en la hoja siete (7) se encuentra el resumen consolidado de cumplimiento en porcentaje de cada uno de los capítulos de la Norma (ver figura 7), con el fin de identificar la prioridad en la intervención e implementación de cada uno de ellos.

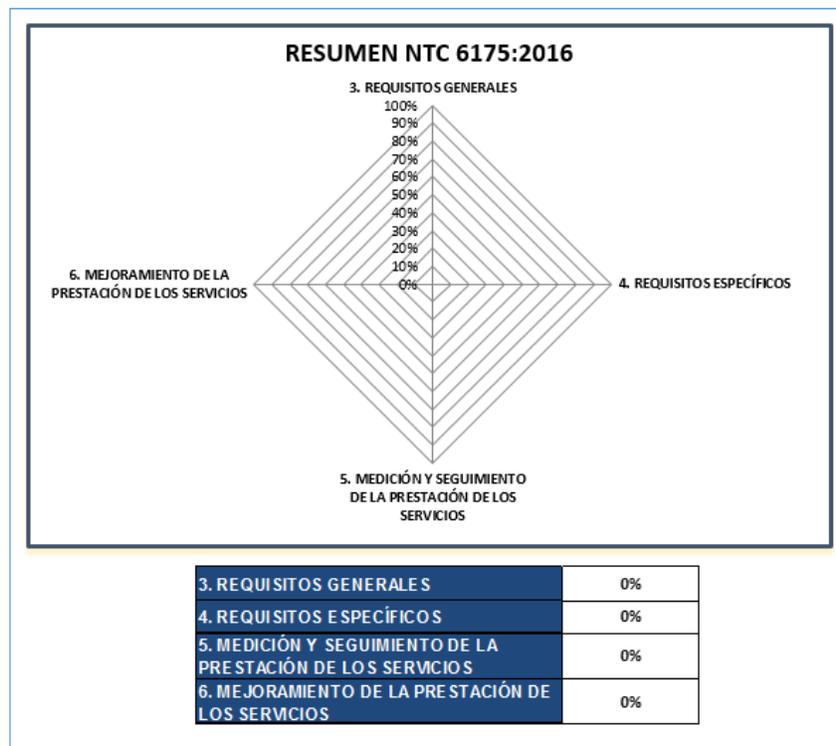


Figura 7. Resumen consolidado de cumplimiento de la NTC 6175:2016

Por último, se creó una herramienta para que las AGCE puedan elaborar el plan de acción de cumplimiento total de la NTC 6175:2016 (ver **Apéndice B**) de acuerdo a lo faltante del autodiagnóstico, donde se debe especificar el requisito que se está cumpliendo parcial o nada, mencionar el tema que hace falta y lo que se hará para cumplirlo con su respectivo entregable, los responsables y las fechas de cumplimiento como se observa en la figura 8.

PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN NORMA TÉCNICA COLOMBIA 6175:2016									
Fecha de elaboración PDA:			Responsable de elaboración PDA:						
Requisito	Parcial	Nada	¿Qué hace falta?	¿Qué se hará?	Entregable	Responsable ejecución	Fecha inicio (DD/MM/AAAA)	Fecha final (DD/MM/AAAA)	Responsable verificación

Figura 8. Plan de Acción implementación NTC 6175:2016 (PDA)

Con lo anteriormente mencionado, se da cumplimiento total al primer objetivo de la presente monografía.

4.2 Diseñar un plan de formación para la implementación de los requisitos exigidos por la NTC 6175:2016 con el fin de sensibilizar a los colaboradores de las AGCE con lo relacionado a la prestación del servicio de intermediación y colocación de empleo

Una vez se realice el autodiagnóstico y conociendo el grado de cumplimiento de la NTC 6175:2016, las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo deben asegurarse que los colaboradores involucrados en la prestación de servicio, en la implementación de la norma y demás partes interesadas internas pertinentes conozcan los diferentes conceptos y teoría de la Prestación del Servicio Público de Empleo y de la Norma Técnica Colombia de referencia.

Para esto, se hace necesario la creación de una herramienta diagnóstica de necesidades de formación (Ver *Apéndice C*), donde la alta dirección debe determinar factores internos y externos que afectan el éxito y traen consigo riesgos para la prestación de los servicios (Ver Figura 9.)

ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE CONDICIONAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO		
	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FACTORES DE ÉXITO	Determinar los factores internos de la AGCE que ayudan al éxito de la organización	Se deben determinar los factores externos de la AGCE que ayudan al éxito de la organización
FACTORES DE RIESGO	Determinar factores internos de la AGCE que generan riesgos a la organización	Determinar factores externos de la AGCE que generan riesgos a la organización

Figura 9. Factores que condicionan la prestación de los servicios de las AGCE (Apéndice C)

Así mismo, la herramienta diagnóstica de necesidades de formación ayuda a determinar los temas y las personas a las cuales se les debe desarrollar mallas de entrenamiento, programas de formación de acuerdo a los cargos y funciones desempeñadas (ver Figura 10 y 11).

2. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN

Una vez identificados los factores internos y externos que afectan la prestación de los servicios se deben establecer los temas pertinentes para la formación de los colaboradores involucrados

¿Qué temas cree que serán de gran importancia para el personal de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo que pueda afectar la prestación del servicio?

- Conceptos básicos del SPE
- Sistema de información del SPE
- Mantenimiento de herramientas, Equipos y software
- Numerales y requisitos de la NTC 6175:2016
- Servicio y atención al cliente
- Manejo de emergencias
- Procesos del SPE

¿En términos generales, considera que su personal tiene las capacidades y habilidades necesarias para hacer frente a los requisitos exigidos por la NTC 6175:2016?

Si, en general

No, debería mejorarlas o adquirirlas

No, se requiere nueva contratación

Figura 10. Evaluación de necesidades de formación (Apéndice C)

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN			
Listar los temas más importantes identificados en la página anterior, y determinar la necesidad de formación. Seleccionar el personal que debe recibir la formación identificada.			
TEMAS	NECESIDAD DE FORMACIÓN	PERSONAL DEL FRONT	PERSONAL ADMINISTRATIVO

Figura 11. Necesidades de formación por personal (Apéndice C)

Con base en lo mencionado anteriormente se recomienda un listado mínimo de temas que deben ser tenidos en cuenta a la hora de realizar el plan de formación:

- Temas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (Prevención de incidentes y accidentes, buena postura, COPASST, comité de convivencia laboral, plan de emergencia, brigadistas, entre otros).
- Conceptos básicos de calidad.
- Servicio al cliente.
- Conceptos básicos de la norma NTC 6175.
- Servicio público de empleo.
- Entrenamiento en el sistema de información del PSPE.
- Inducción corporativa.

- Re inducción corporativa.

Es importante que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo determine el organigrama que compone cada área y establecer perfiles de cargo pertinente, con el fin de evaluar carencias y requerimientos de formación para cada colaborador.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN				
PROCESO	CARGO	FUNCIONES	CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS	
			Carentes	Requeridos

Figura 12. Cargos, funciones y necesidades de formación (*Apéndice C*)

Con base en la definición de perfiles de cargo, el resultado de las evaluaciones de desempeño y el direccionamiento estratégico del PSPE, el prestador debe definir un plan de formación (Ver *Apéndice D.*) que promueva el cumplimiento de los planteados en cada uno de los objetivos como para dar cumplimiento con el marco legal existente, para mantener registro de lo planeado se propone la siguiente herramienta:

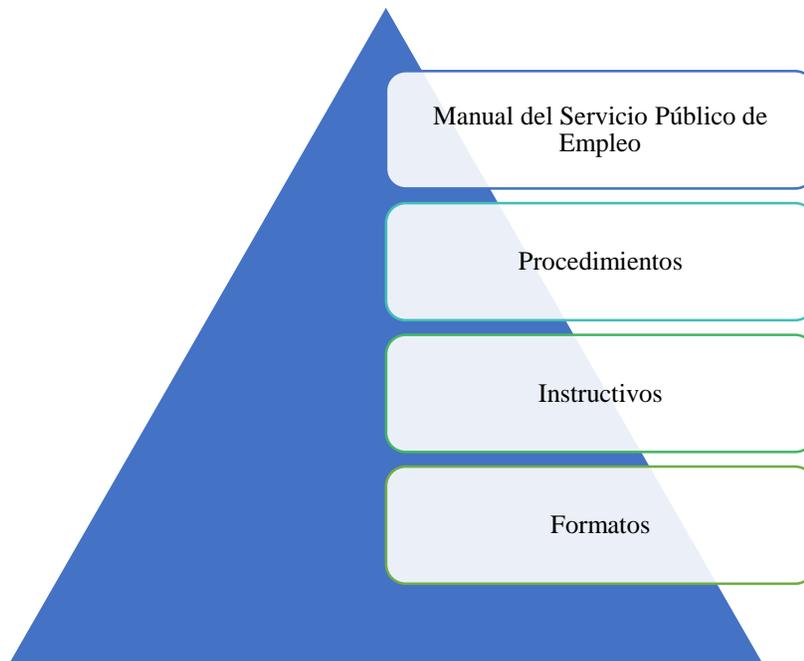


Figura 14 Estructura documental para la NTC 6175:2016

Por otra parte, para dar cumplimiento total a los requisitos exigidos por esta norma, se ha realizado un análisis de la información consignada en cada uno de los numerales, proponiendo la manera en que mediante la gestión documental se puede orientar que cada uno de los requisitos sea sustentado.

Cuadro 2. Documentos requeridos por la NTC 6175:2016

REQUISITO	APLICA	NO APLICA	FOR*	PRO*	INS*	MAN*
3. Requisitos Generales		X				
3.1 Planificación de los servicios de Gestión y Colocación de Empleo		X				
3.1.1 Entidad legalmente constituida		X				

REQUISITO	APLICA	NO APLICA	FOR*	PRO*	INS*	MAN*
3.1.2 identificar y mantenerse actualizado en el contexto del mercado laboral local		X				
3.1.3 Definir servicios a prestar	X					X
3.1.4 Objetivos, estrategias, acciones y riesgos	X		X			
3.1.5 procesos y procedimientos necesarios para prestar servicios	X			X		
3.1.5.1 Tener en cuenta el contexto para planificar		X				
3.1.5.2 considerar principios	X					X
3.1.6 recursos necesarios		X				
3.1.7 personal requerido, perfil requerido, roles, responsabilidades, acciones para actualizar y obtener competencias, criterios de evaluación del personal	X		X			
3.1.8 proceso de comunicación interna y externa	X		X	X		
3.1.9 estrategias orientadas a usuarios	x		X			
3.2 Infraestructura para la prestación de los servicios del centro de empleo		X				
3.2.1 Programa de mantenimiento	x		X			
3.2.2 riesgos de las instalaciones, plan de emergencias, señalización	X		X			
3.2.3 Sistema de información		X			X	
3.2.4 interfaz de usuario o portal web		X			X	
3.2.4.1 ingresar hoja de vida, consultar y actualizar a los buscadores		X			X	
3.2.4.2 ingresar, consultar y actualizar a los empleadores		X			X	
3.2.4.3 filtrar criterios, seguimiento, reportes y consultar al PSPE		X			X	
3.2.5 Controles físicos y administrativos	X		X		X	
3.2.6 condiciones de almacenamiento adecuadas		X				
3.3 Competencias generales del personal que presta los servicios de gestión y colocación de empleo	X		X			

REQUISITO	APLICA	NO APLICA	FOR*	PRO*	INS*	MAN*
3.3.1 Interés por los usuarios						
3.3.2 Trabajo en equipo						
3.3.3 Integridad y valores						
3.3.4 Compromiso laboral						
3.3.5 Habilidades de negociación						
3.3.6 Orientación a los resultados						
3.3.7 Comunicación de impacto						
3.3.8 Análisis y síntesis						
3.3.9 Tolerancia a la presión y la frustración						
3.3.10 Gestión de personas						
4. Requisitos específicos		X				
4.1 Registro		X				
4.1.1 Servicios presenciales		X				
4.1.1.1 Infraestructura						
4.1.1.2 Procedimientos relacionados con el servicio		X				
4.1.1.2.1 Registro de los buscadores de empleo	X			X	X	X
4.1.1.2.2 Registro de los empleadores	X			X		
4.1.2 Servicios virtuales						
4.1.2.1 mecanismos de recepción y registro de empleadores y vacantes	X			X		
4.1.2.2 sistema de información para recepción y registro de información		X			X	
4.2 Orientación laboral/ocupacional		X				
4.2.1 Servicios presenciales		X				
4.2.1.1 Infraestructura		X				
4.2.1.2 Procedimientos relacionados con el servicio		X				
4.2.1.2.1 Orientación laboral para buscadores de empleo	X		X	X		
4.2.1.2.2 Orientación laboral para empleadores	X		X			
4.2.2 Servicios virtuales	X		X		X	
4.3 Preselección		X				

REQUISITO	APLICA	NO APLICA	FOR*	PRO*	INS*	MAN*
4.3.1 Servicios presenciales		X				
4.3.1.1 Infraestructura		X				
4.3.1.2 Procedimientos relacionados con el servicio	X			X		
4.3.2 Servicios virtuales						
4.4 Remisión		X				
4.4.1 Servicios presenciales		X				
4.4.1.1 Infraestructura		X				
4.4.1.2 Procedimientos relacionados con el servicio		X				
4.4.1.2.1 mecanismo para enviar al empleador información de los candidatos	X		X			
4.4.1.2.2 Estrategias para retroalimentación de los resultados de preselección	X		X			
4.4.2 Servicios virtuales	X		X			
5. Medición y seguimiento de la prestación de los servicios		X				
5.1 mecanismo de seguimiento y medición a los procesos	X		X			
5.2 criterios para evaluar cumplimiento de legislación vigente, objetivos eficacia de las estrategias, eficacia de la prestación del servicio	X		X			
5.3 Evaluar lo planificado	X		X			
5.4 Evaluar el personal requerido	X		X			
5.5 mecanismo de recepción y trámite de PQRS	X		X	X		
5.5.1 tener en cuenta	X					
5.5.1.1 Visibilidad						
5.5.1.2 Accesibilidad						
5.5.1.3 Respuesta diligente						
5.5.1.4 Objetividad						
5.5.1.5 Confidencialidad						
5.5.1.6 Enfoque al usuario						
5.5.1.7 Responsabilidad						

REQUISITO	APLICA	NO APLICA	FOR*	PRO*	INS*	MAN*
5.5.1.8 Mejora continua						
5.5.2 mecanismo para evaluar la satisfacción al cliente	X		X			
5.6 recursos para el mejoramiento de la prestación del servicio		X				
5.7 dejar evidencia de las actividades anteriores		X				
6. Mejoramiento de la prestación de los servicios	X		X			

Fuente: Autores del proyecto. Nota: * FOR: Formato; PRO: Procedimiento, INS: instructivos; MAN: Manuales

Con base en lo anterior se definen las siguientes propuestas para que los prestadores del servicio público de empleo documenten los procedimientos, manuales o instructivos de tal forma que se logre estandarizar de manera sencilla los documentos.

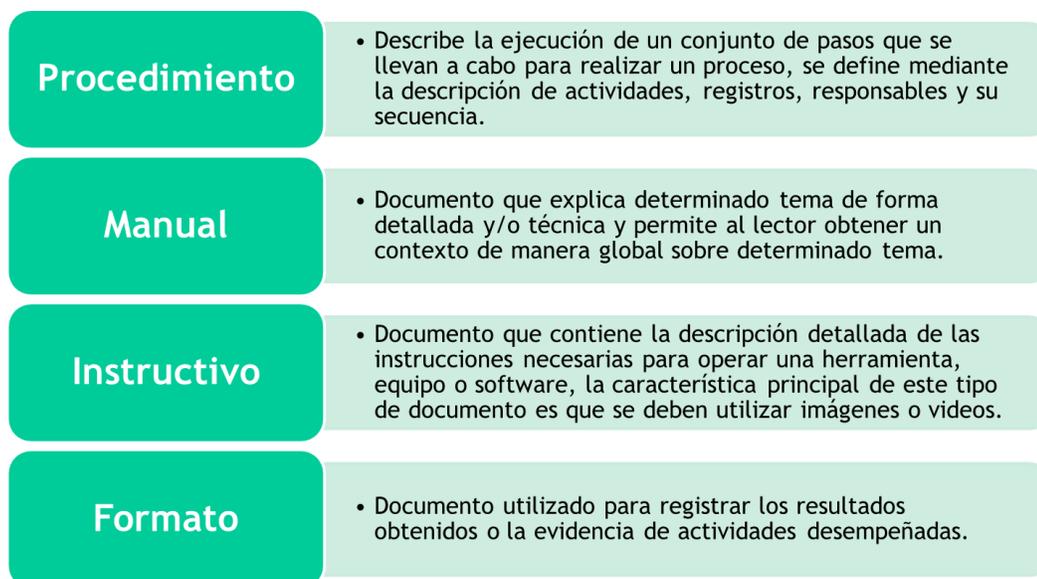


Figura 15. Detalle estructura documental propuesta

Para todos los documentos vamos a contar con un encabezado que contendrá la siguiente información básica para los prestadores tengan un entendimiento inicial del contenido del documento y se realiza el control del mismo.

Logo PSPE	TITULO DEL DOCUMENTO	Código:
		Versión:

En este se encontrarán 4 tópicos con información relacionada con el encabezado:

1. El logo símbolo que representa el prestador del servicio público de empleo
2. El título de cada uno de los documentos, este deberá iniciar con el tipo de documento, por ejemplo “Manual de mantenimiento” o “Procedimiento de registro de vacantes”
3. Código, para este ítem el prestador deberá generar una codificación específica para su esquema documental o en su defecto utilizar la que cuenta en el caso de contar con una.
4. Versión, esto permitirá controlar la vigencia y obsolescencia de los mismos, la versión inicial deberá marcarse como “Versión: 1” e ir incrementando este número de acuerdo a cada una de las actualizaciones que se realicen a posterior.

Para la documentación de procedimiento se propone la siguiente guía que permitirá de manera sencilla y ágil la creación de los procedimientos, manuales e instructivos del PSPE (Ver figura 17, 18 y 19)

Logo PSPE	TITULO DEL PROCEDIMIENTO	Código:
		Versión:

Fecha de creación:	Fecha de actualización:
Responsable:	Proceso aplicable:
Objetivo:	
Alcance:	
Documentos internos relacionados:	
Documentos externos:	

GLOSARIO:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

RESPONSABLES DE CAMBIOS

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO
Elaboración		
Revisión		
Aprobación		

HISTORIAL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO:

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
01	
02	

Figura 16 Esquema propuesto para procedimiento

Logo PSPE	TITULO DEL INSTRUCTIVO	Código:
		Versión:
Fecha de creación:	Fecha de actualización:	
Responsable:	Proceso aplicable:	
Objetivo:		
Documentos internos relacionados:		
Documentos externos:		
GLOSARIO:		
DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO:		
RESPONSABLES DE CAMBIOS		
ACCIÓN	NOMBRE	CARGO
Elaboración		
Revisión		
Aprobación		
HISTORIAL DE CAMBIOS DEL INSTRUCTIVO:		
VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	
01		
02		

Figura 17 Esquema propuesto para instructivo

Logo PSPE	TITULO DEL MANUAL	Código:
		Versión:

Fecha de creación:	Fecha de actualización:
Responsable:	Proceso aplicable:
Objetivo:	
Documentos internos relacionados:	
Documentos externos:	

GLOSARIO:

DESCRIPCIÓN DEL MANUAL:

RESPONSABLES DE CAMBIOS

ACCIÓN	NOMBRE	CARGO
Elaboración		
Revisión		
Aprobación		

HISTORIAL DE CAMBIOS DEL MANUAL:

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS
01	
02	

Figura 18 Esquema propuesto para manual

Con base en lo definido anteriormente se propone que el PSPE documente un manual que contenga de manera compilada los elementos que permitirán dar cumplimiento a cada uno de los requisitos exigidos por la NTC 6175:2016.

El manual deberá contener de manera referencial, los formatos procedimientos y manuales que utilizará el PSPE para dar cumplimiento a las exigencias del referencial en mención y de manera descriptiva, se deberá incluir la explicación de los aspectos

La tabla de contenido sugerida que deberá contener el manual se recomienda sea enfocada y en el mismo orden de la norma NTC 6175:2016 y es la siguiente.

1. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO (Numeral 3.1)
 - 1.1 Requisitos legales aplicables al PSPE (Numeral 3.1.1-5.2)
 - 1.2 Contexto del PSPE (Numeral 3.1.2)
 - 1.3 Servicios prestados por el PSPE (Numeral 3.1.3)
 - 1.4 Objetivos, estrategias y riesgos del PSPE (Numeral 3.1.4)
 - 1.5 Procesos del PSPE (Numeral 3.1.5)
 - 1.6 Recursos del PSPE (Numeral 3.1.6)
 - 1.7 Organigrama, perfil de cargo y evaluación del desempeño (Numeral 3.1.7-3.3-5.4)
 - 1.8 Matriz de comunicaciones (Numeral 3.1.8)
2. INFRAESTRUCTURA DEL PSPE (Numeral 3.2)
 - 2.1. Programa de mantenimiento y aseo del PSPE (Numeral 3.2.1)

- 2.2. Seguridad y salud en el trabajo del PSPE (Numeral 3.2.2)
- 2.3. Sistema de información del PSPE y portal web (Numeral 3.2.3-3.2.4-3.2.5-3.2.6)
- 3. REQUISITOS ESPECÍFICOS (Numeral 4)
- 4. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Numeral 5)
 - 4.1. Mecanismos de seguimiento y verificación de eficacia de estrategias, planes de acción y procesos (Numeral 5.1-5.2-5.3-5.4)
 - 4.2. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Numeral 5.5)
 - 4.3. Satisfacción de los usuarios (Numeral 5.5.2)
- 5. MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Numeral 6)

A continuación, daremos indicaremos de forma práctica la forma sugerida por esta guía, para dar cumplimiento a cada uno de los ítems mencionados anteriormente, desglosando uno a uno las herramientas sugeridas.

- 1. PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO (Numeral 3.1)
 - 1.1 Requisitos legales aplicables al PSPE (Numeral 3.1.1-5.2)

Para realizar la identificación de los requisitos legales se utilizará el formato denominado “Matriz de requisitos legales” en el cual se documenta el marco legal o normativo aplicable al PSPE, el mismo se debe construir mediante mesas de trabajo con los líderes de cada uno de los procesos o áreas del PSPE.

Una vez se identifiquen los requisitos aplicables se debe registrar el cumplimiento, mediante “si” o “no” y en los casos que sea si, se debe documentar la forma de evidenciarlo.

Para los casos que la respuesta sea negativa, se debe generar una acción correctiva y definir el plan de acción a seguir para dar cumplimiento al ítem en particular.

Logo PSPE	Matriz de requisitos legales				Código:
					Versión:
JERARQUIA	TITULO Y FECHA DE LA NORMA	EMISOR	ITEMS DE APLICACIÓN	CUMPLE (SI/NO)	EVIDENCIA
Ley	Ley 1636 de 2013	Ministerio de trabajo	Todos	Si	Matriz de requisitos legales Manual de prestación del servicio público de empleo

Figura 19. Matriz de requisitos leales

Para asegurar que la matriz se mantenga actualizadas se recomienda definir un periodo de actualización y mencionar los causales de que se requiera una actualización extraordinaria que indiquen que se debe analizar nuevamente el contexto legal.

A su vez se debe definir un responsable para el control y la actualización de la misma el cual debe quedar registrado en el perfil de cargo según lo relacionado en el ítem 1.7 de esta propuesta.

1.2 Contexto del PSPE (Numeral 3.1.2)

Se propone para este ítem una herramienta básica del contexto organizacional, en ella podremos registrar el contexto dividiendo en dos grandes grupos de elementos que puedan tener relación con el desempeño de la organización como lo son el contexto propio del PSPE “Interno” en él se describen rasgos específicos como el tipo de tecnología, las características del talento humano y la cultura organizacional entre otros varios que el PSPE quiera incluir.

Por otra parte, se menciona el contexto “Externo” que son todos aquellos ítems que tienen relación con el entorno que el PSPE no puede controlar, pero al cual se le debe realizar seguimiento.

Al igual que el ítem anterior, a este análisis de contexto, el PSPE le debe definir la periodicidad de su actualización y un responsable a cargo de liderar este trabajo.

Logo PSPE	Formato de análisis de contexto del PSPE		Código:
			Versión:
Fecha de actualización			
Participantes			
Principales cambios			
TIPO	ITEM	DESPLIEGUE	
Interno	Tecnologías		
Interno	Cultura organizacional		
Interno	Talento Humano		
Externo	Servicio público de empleo		
Externo	Gobierno local y regional		
Externo	Competidores		
Externo	Principales actores económicos de la región (industrias y empresas)		
Externo	Regulación		

Figura 20. Análisis del contexto del PSPE

Servicios prestados por el PSPE (Numeral 3.1.3): e propone realizar una descripción de los servicios prestados de acuerdo a la normativa del SPE, teniendo en cuenta en la descripción los medios (virtual o presencial) y el alcance geográfico de cada uno de los mismos.

Los anteriores deben corresponder como mínimo en algunos de los servicios mencionados en el numeral 2.2.3.1 de la presente guía.

1.3 Objetivos, estrategias y riesgos del PSPE (Numeral 3.1.4 – 3.1.9)

Los objetivos y estrategias orientaran al PSPE en la forma en que se realizarán los esfuerzos y los lineamientos que harán que exista una diferencia entre los modos de desarrollar el servicio por más de que existan lineamientos generales del SPE (Ver figura 22)

Logo PSPE	FORMATO DE FICHAS TÉCNICAS DE OBJETIVOS										Código:	
	OBJETIVO DE LA GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	VARIABLE	INDICADOR	PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	SENTIDO	META		RESPONSABLE		FRECUENCIA	
							VALOR	FECHA	CALCULO	ANALISIS	CALCULO	ANALISIS
1. QUÉ + CÓMO + PARA QUÉ												
2. QUÉ + CÓMO + PARA QUÉ												
3. QUÉ + CÓMO + PARA QUÉ												

Figura 21. Ficha técnica de objetivos

Posterior a esta herramienta encontramos el formato donde se definirán las estrategias relacionadas con los objetivos del PSPE y los riesgos, recordando que los riesgos son eventos que pueden llegar a afectar el cumplimiento de dichos objetivos.

Logo PSPE	Formato de estrategias y riesgos de los objetivos del PSPE					Código:	
						Versión:	
OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	ENTREGABLES	RESPONSABLE	FECHA		RIESGOS DE LOS OBJETIVOS
					INICIO	FIN	
1. QUÉ + CÓMO + PARA QUÉ	1.	1. 2.					
	2.	1. 2.					
2. QUÉ + CÓMO + PARA QUÉ	1.	1. 2.					
	2.	1. 2.					
3. QUÉ + CÓMO + PARA QUÉ	1.	1. 2.					
	2.	1. 2.					

Figura 22. Estrategias y riesgos de los objetivos del PSPE

Se debe tener en cuenta en el desarrollo del formato anterior que el PSPE debe enfocar estrategias que permitan que este logre obtener el posicionamiento de sus servicios.

1.4 Procesos del PSPE (Numeral 3.1.5)

En este ítem es importante recordar el concepto de proceso, el cual según la norma NTC ISO 9000:2015 se refiere al conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

La organización por procesos, le permitirá al PSPE tener clara la organización de las actividades de acuerdo a sus objetivos, identificando las entradas necesarias y las salidas que se obtendrán con base a las actividades definidas.

Se propone que se utilice un mapa de procesos para identificar de manera gráfica y ordenada la definición de los procesos que se definan para el PSPE, esta herramienta permite a los

equipos de trabajo, ubicarse en la organización, sabiendo el enfoque del proceso, con base en los tres tipos que se definen.

Los primeros son los denominados “Procesos estratégicos” y son los que se encargarán de dar los lineamientos y políticas de la organización, como por ejemplo el “Proceso de direccionamiento estratégico”, los segundos son los denominados “Procesos misionales” son los encargados de llevar a cabo los procesos para el desarrollo de la misión del PSPE, por ejemplo el “Proceso de orientación laboral”, y por último y no menos importantes, se encuentran los “Procesos de apoyo” que son los encargados de habilitar de manera operativa las condiciones necesarias para que los demás procesos puedan cumplir sus objetivos, como por ejemplo “Proceso de mantenimiento”.

Una vez definidos los procesos por el equipo que compone la alta dirección del PSPE, se deben plasmar en un gráfico, del cual se registra una propuesta a continuación.

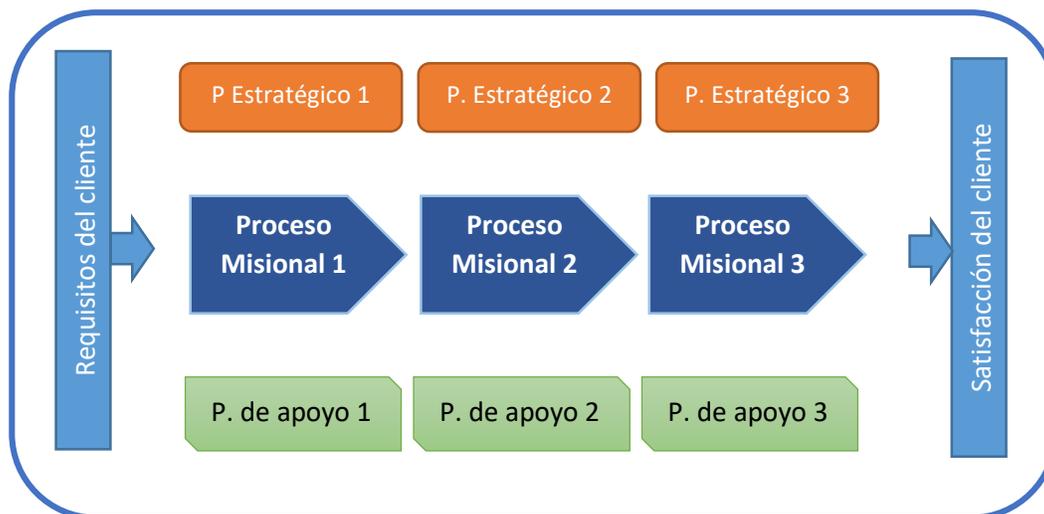


Figura 23. Modelo mapa de procesos

Una vez se definan a nivel general los procesos, se deben documentar en detalle los procesos definidos para lo cual se ha definido como propuesta el siguiente formato.

LOGO PSPE		FORMATO CARACTERIZACIÓN DE PROCESO			Código:
					Versión:
PROCESO				RESPONSABLES	
OBJETIVO					
ALCANCE					
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	RECEPTORES DE SALIDAS
		P			
		H			
		V			
		A			
RECURSOS	RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	INDICADORES ASOCIADOS

Figura 24. Modelo Caracterización de procesos

Para las herramientas anteriores se recomienda que se actualicen al menos una vez por año, teniendo en cuenta los cambios que generen

1.5 Recursos del PSPE (Numeral 3.1.6)

Con base en los procesos establecidos se debe definir la forma en que la alta dirección del PSPE aprueba la planta de personal necesaria para la operación de los procesos y la atención de la capacidad instalada propuesta para los servicios prestados en el PSPE.

Posterior a esto, en uno de los procesos de apoyo o estratégicos, se debe documentar la forma en que el PSPE realizará el presupuesto anual, para garantizar que se planifican los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de la agencia.

Para esto definimos una plantilla que apoyará la planeación de actividades a desarrollar anualmente por parte de los líderes de los procesos del PSPE, la misma contiene información acerca del tipo de actividad, como, por ejemplo, viaje, consultoría, evento entre otras, esta tipología deberá ser definida por el proceso que se encargue de llevar a cabo las labores contables o financieras de acuerdo al catálogo de cuentas vigentes.

LOGO PSPE	FORMATO SOLICITUD DE PRESUPUESTO													Código:
														Versión:
PROCESO:														
ITEM	TIPO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
TOTAL														
Fecha:														
Elaborado por:														

Figura 25. Solicitud de presupuesto

Una vez definidas estas actividades y los rubros necesarios para llevarse a cabo, los mismos deben pasar a ser aprobados por la alta dirección mediante una reunión conjunta con el líder de proceso, donde se le permita sustentar la proyección de actividades y presupuesto.

1.6 Organigrama, perfil de cargo y evaluación del desempeño (Numeral 3.1.7-3.3-5.4)

Con base en la definición de la planta de personal aprobada según lo mencionado en el numeral anterior, se debe expresar de forma gráfica la manera en la cual el PSPE se encuentra organizado en cuanto a su estructura jerárquica y sus líneas de mando, para ellos se recomienda documentar de manera gráfica el organigrama del PSPE.

Posterior a esto se deben definir para cada uno de los cargos, las funciones, autoridades, responsabilidades y requisitos del perfil, para ellos se propone la utilización de la información contenida en el siguiente formato.

Si alguna de las personas que son contratadas o ya se encuentran laborando para el PSPE cuenta con alguna diferencia en las condiciones del perfil se debe proceder a la determinación de 3 posibles acciones:

1. Convalidación de forma escrita por parte de un profesional competente de una formación o requisito de educación con base en la experiencia evidenciada por el personal
2. Definición de un compromiso de cierre de brechas, donde el responsable de talento humano del PSPE deje constancia documentada y acordada con el trabajador, del tiempo y el requisito a cumplir, (por ejemplo, una especialización, una certificación o un curso específico en x meses)
3. La inclusión de la brecha del trabajador en el plan de formación del PSPE (Cuando aplique para cursos, talleres o certificaciones que puedan ser de interés general del PSPE)

LOGO	FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	CODIGO:
		VERSION:
NOMBRE DEL CARGO		
MISION DEL CARGO		
FUNCIONES DEL CARGO		
RESPONSABILIDADES		
SUPERVISION		
Personas a cargo directamente:		Personas a cargo indirectamente
DOCUMENTOS COMO DUENO DE PROCESO		
REGISTROS DEL PROCESO		
MATRIZ DE RIESGO - CONDICIONES DE TRABAJO		
Tipos de riesgos ocupacionales de exposición:		
Exámenes de ingreso requeridos		
Exámenes periódicos		
PERFIL OCUPACIONAL POR COMPETENCIAS		
NIVEL DE EDUCACION:		
FORMACION:		
HABILIDADES:		
PRUEBAS PSICOTECNICAS A APLICAR:		
PRUEBAS TECNICAS:		
DOCUMENTOS REQUERIDOS:		
EXPERIENCIA LABORAL		
COMPETENCIAS GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Interés por los usuarios • Trabajo en equipo • Integridad y valores • Compromiso laboral • Habilidades de negociación • Orientación a los resultados • Comunicación de impacto • Análisis y síntesis • Tolerancia a la presión y la frustración • Gestión de personas 		
COMPETENCIAS ESPECIFICAS		

Figura 26. Formato funciones, responsabilidades y autoridades

Con base en la anterior definición de funciones, responsabilidades y perfiles de cargo, se debe realizar la evaluación de desempeño de los colaboradores que se encuentren desempeñando como trabajadores directos del PSPE; para esto se propone la utilización del siguiente formato, donde se realizará una evaluación en diversos aspectos referentes al empleado, donde se busca analizar su estado actual con respecto a cada uno de los ítems y promover la mejora de aquellos en los que se encuentre un desempeño regular o bajo.

FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO				CÓDIGO:
				VERSIÓN:
FECHA DE EVALUACION	DIA	MES	AÑO	
NOMBRE TRABAJADOR EVALUADO		CEDULA		
CARGO				
NOMBRE EVALUADOR		CARGO DEL EVALUADOR		
Califique de acuerdo a la siguiente escala: 1: Nunca; 2: Casi Nunca; 3: Casi Siempre; 4: Siempre				
COMPETENCIAS TRANSVERSALES				
COMPROMISO EN EL TRABAJO				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Mantiene una adecuada presentación personal				
Está dispuesto a colaborar cuando su ayuda es requerida				
Siente como propio los objetivos y metas de su proceso y la organización				
TOTAL				#¡DIV/0!
RESPONSABILIDAD				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Respeta y cumple las normas establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y Políticas de la Organización				
Trabaja sobre metas o procesos pre-establecidos aunque no haya supervisión				
Desempeña las tareas con dedicación, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando a alcanzar el mejor resultado posible				
TOTAL				#¡DIV/0!
ORIENTACIÓN A RESULTADOS				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Le interesa de sobre manera lograr mayor eficiencia en su trabajo				
Mantiene constantemente una actitud orientada al logro o superación de los resultados esperados				
Cumple las metas establecidas por su Jefe Inmediato				
Analiza las diversas situaciones que se presentan y genera alternativas de solución				
TOTAL				#¡DIV/0!
ADAPTACIÓN AL CAMBIO				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Se ajusta y aplica los direccionamientos de su Jefe Inmediato				
Tiene capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno organizacional				
Tiene capacidad de adaptarse fácilmente ante nuevas tareas, responsabilidades o personas				
Asimila con rapidez los nuevos conocimientos y los utiliza en su trabajo diario				
Posee habilidad para trabajar bajo presión				
TOTAL				#¡DIV/0!
RELACIONES INTERPERSONALES				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Trata a todas las personas con igualdad y respeto, atiende con la misma dedicación a sus clientes internos y compañeros de trabajos				
Busca la forma más adecuada de plantear cuestiones, disconformidades, opiniones, etc. previendo la actitud que puede tener la otra persona y mesurando los efectos que puede tener en la relación				
Respeta la opinión de las demás personas cuando sea diferente de la propia, haciendo un ejercicio de empatía y sin juzgar				
TOTAL				#¡DIV/0!
EMPATÍA				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Es prudente y discreto con el manejo de información a nivel personal y laboral				
Tiene la capacidad de sensibilizarse y comprender los pensamientos, deseos, sentimientos o preocupaciones de los demás				
Mantiene el control y la calma ante situaciones difíciles				
TOTAL				#¡DIV/0!
TRABAJO EN EQUIPO				
COMPORTAMIENTO				CALIFICACIÓN
Relaciona sus propias funciones con las funciones de sus compañeros de equipo con el fin de lograr una meta común				
Tiene la capacidad para colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la PSPE				
Comprende la repercusión de sus propias acciones sobre el éxito de las acciones de los demás				
TOTAL				#¡DIV/0!

Figura 27. Formato evaluación de desempeño

FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO		CÓDIGO:
		VERSIÓN:
Califique de acuerdo a la siguiente escala: 1: Nunca; 2: Casi Nunca; 3: Casi Siempre; 4: Siempre		
RESPONSABILIDAD CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN		
COMPORTAMIENTO		CALIFICACIÓN
Participa activamente en las actividades programadas por los sistemas de gestión de la organización		
Procura el cuidado integral de su salud y seguridad en las actividades que realiza		
Usa adecuadamente los elementos de protección personal suministrados y/o emplea adecuadamente los implementos de		
Usa eficientemente los recursos dispuestos por la organización (ahorro de papel, energía y agua)		
Asegura el uso de los documentos vigentes dentro de los sistemas de gestión de la organización		
TOTAL		#iDIV/0!
COMPETENCIAS ESPECIFICAS		
ATENCIÓN AL DETALLE		
COMPORTAMIENTO		CALIFICACIÓN
Mantiene la concentración y hace uso de la memoria cuando son requeridas dentro de los procesos en los cuales participa		
Está atento a cualquier novedad sin pasarla por alto		
Comete un bajo nivel de errores y duplicidades		
Realiza sus tareas correctamente y observa cada detalle al ejecutarlas		
Trabaja con rapidez y minuciosidad detectando y corrigiendo errores que puedan afectar los procesos		
TOTAL		#iDIV/0!
COMUNICACIÓN ASERTIVA		
COMPORTAMIENTO		CALIFICACIÓN
Es amable y cordial al comunicarse tanto con clientes internos como externos		
Expresa pensamientos e ideas de forma comprensible para el interlocutor		
Genera confianza en otros por su comunicación transparente y simple de entender		
Escucha y atiende las solicitudes de forma efectiva		
Transmite información clara y veraz a los clientes		
TOTAL		#iDIV/0!
SERVICIO AL CLIENTE		
COMPORTAMIENTO		CALIFICACIÓN
Escucha con respeto a los clientes y demuestra preocupación, amabilidad y disposición para atenderlos		
Demuestra interés en atender a los clientes con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones		
Tiene capacidad de anticiparse a los requerimientos que agregan valor a los clientes		
TOTAL		#iDIV/0!
AUTOCONTROL		
COMPORTAMIENTO		CALIFICACIÓN
Trata con imparcialidad las necesidades o requerimientos de los clientes		
Mantiene equilibrio de sus emociones frente al manejo de situaciones que ejercen presión		
Se expresa con calma y asertividad en toda circunstancia		
TOTAL		#iDIV/0!
TOTAL GENERAL		#iREF!
% CUMPLIMIENTO		0%
RESULTADOS DE LA EVALUACION		
RANGO DE CALIFICACION	NIVEL DE DESEMPEÑO	NIVEL
3.6 a 4.0 puntos	DESTACADO	
3.0 a 3,59 puntos	SATISFACTORIO	
2.0 a 2.99 puntos	ACEPTABLE	
< 2.0	NO SATISFACTORIO	
FORTALEZAS		
ASPECTOS POR MEJORAR Y COMPROMISOS		
FIRMA DEL TRAJADOR EVALUADO		FIRMA DEL EVALUADOR
APROBACION PRORROGA DE CONTRATO		
Aprueba prórroga de contrato?	SI	NO
		NA

Continuación Figura 28

1.7 Matriz de comunicaciones (Numeral 3.1.8)

Uno de los ítems más importantes en el desarrollo de los procesos de una organización y en este caso para que los requisitos de la prestación del servicio se logren llevar a cabo de manera eficaz, el PSPE debe identificar mediante la realización de mesas de trabajo con cada uno de los líderes de proceso, las salidas de comunicación tanto interna como externa que realizan en el desarrollo de la operación de sus actividades como por ejemplo el horario, mecanismos de recepción y registro de información, oficinas (cuando aplique), la información requerida para los registros, preguntas frecuentes, y demás canales de comunicación entre otros.

Para esto se propone de forma práctica el uso de un formato denominado “Matriz de comunicación externa e interna” en el cual se mantendrá registro sobre las necesidades de comunicación y los medios utilizados.

Logo	MATRIZ DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA			CÓDIGO:
	VERSIÓN:			
ACTIVIDAD A COMUNICAR	FECHA O PERIODICIDAD DE COMUNICACIÓN	RECEPTOR DE LA COMUNICACIÓN	MEDIO DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN
Vacantes	Diario	Población cesante, público en general	Sistema de informacion, correos y redes sociales	Gestor de colocación
Reglamento interno de trabajo	Permanente	Trabajadores	Cartelera, Intranet	Líder de talento humano

Figura 28. Formato matriz de comunicación externa e interna

A la anterior herramienta se le debe definir una periodicidad mínima de actualización y un responsable de la gestión de la misma.

2. INFRAESTRUCTURA DEL PSPE (Numeral 3.2)

De acuerdo al tipo de servicio, las condiciones geográficas y la demanda esperada o actual del PSPE se deben incluir en este ítem los siguientes puntos:

- Centros de trabajo, indicando la dirección exacta, cantidad de puestos de trabajo y áreas disponibles según el tipo de servicio (áreas de atención al usuario, registro, áreas de cómputo para el ingreso de la información al sistema de información, batería de baños disponibles, áreas para talleres, área para entrevistas, áreas de almacenamiento de información, capacidad instalada en personas y área total en metros cuadrados).

Para cada uno de los centros de trabajo, se debe realizar una pequeña descripción del ambiente de trabajo, como por ejemplo la zona de ubicación, principales riesgos o contexto en general de la ubicación de la locación.

- Sistemas de información utilizados, indicando el proveedor del sistema, su número y correo de contacto, el tipo de licencia (caducidad cuando aplique), el número de usuarios y el repositorio de manuales disponibles.
- Se debe mantener el registro de los equipos relacionados al PSPE, para ello se propone la utilización de una herramienta para el control de activos, donde se debe utilizar una hoja por cada tipo de activos, como por ejemplo una hoja para muebles y otra hoja para equipos de tecnologías de información y comunicación (PC, impresoras, teléfonos etc.).

Logo PSPE	ACTIVOS FIJOS						Código:
							Versión:
EQUIPO	MARCA	SERIAL	FECHA DE COMPRA	FECHA ESTIMADA DE BAJA	PROVEEDOR	ASIGNADO A	FICHA TÉCNICA

Figura 29. Formato listado de activos fijos

2.1. Programa de mantenimiento y aseo del PSPE (Numeral 3.2.1)

El PSPE debe definir de acuerdo a los equipos adquiridos y en preferencia con base a las fichas técnicas establecidas por cada uno de los proveedores, las fechas en las cuales se realizará mantenimiento de tipo preventivo a los mismos.

LOGO DEL PSPE	FORMATO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS E INSTALACIONES								CODIGO:	
SEDE:							AÑO:			
Actividad	Responsable	1er trimestre		2do trimestre		3er trimestre		4to trimestre		
		Programación	Ejecución	Programación	Ejecución	Programación	Ejecución	Programación	Ejecución	
ELABORADO POR:					FECHA ELABORACIÓN:					
APROBADO POR:					FECHA APROBACIÓN:					

Figura 30. Formato mantenimiento de equipos e instalaciones

Una vez se haya definido para cada una de las sedes del PSPE el plan de mantenimiento preventivo se deben mantener registros de cada una de las actividades realizadas en el plan de

mantenimiento como también, de aquellos mantenimientos de tipo correctivo a los que hubiese lugar durante el desarrollo de las actividades del PSPE.

Para lo anterior se recomienda el uso de este formato, que permitirá controlar y obtener registro de algunos de los principales ítems relacionados con el desarrollo de una actividad de mantenimiento.

LOGO PSPE	FORMATO REGISTRO DE MANTENIMIENTO		CODIGO: VERSIÓN
FECHA DE INICIO: _____		FECHA DE TERMINACION: _____	NO. DE VISITAS _____
NOMBRE DEL SOLICITANTE _____			
TECNICO: _____		ESPECIALIDAD: _____	
SOLICITUD No. _____	MANTENIMIENTO PREVENTIVO _____	MANTENIMIENTO CORRECTIVO _____	
TRABAJO A REALIZAR: _____ _____			
FUENTE DE RECEPCION DE LA SOLICITUD: TELEFONO _____ REQUISICION _____ CORREO _____ PERSONAL _____			
DESCRIPCION DE REPARACIÓN O MANTENIMIENTO REALIZADO: _____ _____ _____ _____			
MATERIALES \$ _____		MANO DE OBRA \$ _____	VALOR TOTAL \$ _____
CALIFICACION DEL SERVICIO: EXCELENTE _____ BUENO _____ REGULAR _____ MALO _____ POR QUE? _____			
FIRMA Y SELLO DE RECIBIDO _____		FIRMA DEL TECNICO _____	

Figura 31. Formato registro de mantenimiento

2.2. Seguridad y salud en el trabajo del PSPE (Numeral 3.2.2)

Uno de los ítems obligatorios de acuerdo al decreto 1072 de 2015 por medio del cual se expide el decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo en su capítulo 6 Normas laborales especiales relacionadas con determinados trabajadores, es el sistema de gestión de seguridad y

salud en el trabajo, el cual obliga a las organizaciones a implementar y mantener un sistema de gestión enfocado en preservar la salud y la seguridad de los trabajadores y visitantes de una entidad.

Este requisito legal que debe estar registrado en la matriz de requisitos legales propuesta en el ítem 1.1 y la gestión adelantada por el PSPE para dar cumplimiento a esta normativa puede servir como evidencia para dar cumplimiento a lo exigido por la NTC 6175:2016.

De igual forma se propone en esta guía, que por cada una de las sedes del PSPE se identifique un plan de emergencia que contenga como mínimo la información definida en el siguiente formato:

LOGO PSPE	FORMATO PLAN DE EMERGENCIAS			CODIGO:
	FECHA DE CREACION	FECHA DE ACTUALIZACION	VERSION	PAGINA: 1 DE 2

PLAN DE EMERGENCIAS

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. OBJETIVOS**
- 3. ALCANCE**
- 4. MARCO LEGAL**
- 5. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**
- 6. CAPACIDAD TOTAL**
Especificar el número de personas fijas, flotantes y el máximo esperado en la sede evaluada.
- 7. ALMACENAMIENTO DE QUIMICOS, MATERIALES TOXICOS, VENENOS, INFLAMABLES O NOCIVOS PARA LAS PERSONAS, EL AMBIENTE Y LAS INSTALACIONES**
Teniendo en cuenta los procesos realizados por el PSPE en la locación, se describe el material utilizado, teniendo en cuenta las sustancias químicas. Describir los riesgos y las lesiones que pueden causar este tipo de insumos.
- 8. RECURSOS PARA LA ATENCIÓN A EMERGENCIAS**
 - 8.1 RECURSOS INTERNOS**
En este ítem especificar los recursos humanos (especificar la conformación de las brigadas de emergencia), materiales (Tener en cuenta extintores, mecanismos contra incendios, botiquines, camillas, inmovilizadores, entre otros) y logísticos (alarma de evacuación, medios de comunicación, señalización, convenios con entidades de salud), entre otros.
 - 8.2 RECURSOS EXTERNOS**
Describir el nombre, dirección y teléfono de las entidades externas que pueden brindar apoyo ante una situación de emergencia.
- 9. ANALISIS DE VULNERABILIDAD**
 - 9.1 ANALISIS DE RIESGOS**
Describir como se clasifican las amenazas, especificar las condiciones que representan situaciones poco probables, probables y muy probables.
 - 9.2 IDENTIFICACIÓN DE AMENAZAS**
Describir los peligros identificados teniendo en cuenta amenazas de tipo natural, social y tecnológico indicando la frecuencia en la que se pueda presentar.
 - 9.3 ANALISIS DE LA VULNERABILIDAD POR AMENAZAS**
Realizar análisis de la vulnerabilidad en las personas, en los recursos y en los procesos y sistemas
 - 9.4 CALIFICACIÓN DE LA VULNERABILIDAD**
Breve explicación del proceso como se realiza la calificación de la vulnerabilidad, de la calificación del nivel del riesgo y determinación del mismo.

Adjuntar ya sea en este numeral o en un anexo del documento el proceso como se llevó a cabo la calificación de la vulnerabilidad.
- 10. ORGANIZACIÓN PARA EMERGENCIAS**
Breve introducción sobre el tema.

Figura 32. Formato plan de emergencias

LOGO PSPE	FORMATO PLAN DE EMERGENCIAS			CODIGO:
	FECHA DE CREACION	FECHA DE ACTUALIZACION	VERSION	PAGINA: 2 DE 2

10.1 COMITÉ DE EMERGENCIA
 Describir que es el comité de emergencias, relacionar los miembros del mismo indicando el rol que desempeñan y las funciones del mismo.

10.2 JEFE DE EMERGENCIAS
 Breve descripción de la responsabilidad del jefe de emergencia y relacionar quien es el jefe de la brigada junto con su respectivo súplete, especificar los roles que desempeñan cada uno de ellos.
 Especificar que es el comité de emergencias, relacionar los miembros del mismo indicando el rol que desempeñan y las funciones del mismo.

10.3 BRIGADAS DE EMERGENCIA
 Definir brevemente que es la brigada de emergencia, relacionar las funciones antes, durante y después de la emergencia y anexar el listado de las personas que conforman este grupo identificando el rol que desempeñan.

10.4 FASES DE LA EMERGENCIA
 Describir las fases de la emergencia, especificando las actividades de antes, después y durante la emergencia.

10.5 PLAN DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO
 Determinar acciones a implementar a nivel gerencial, a nivel de organización estratégica, planes de emergencia, planes de evacuación, simulacros, planes de actividades formativas, información pública, rutas de evacuación y demás que se consideren necesarias.

11. PLANES DE EVACUACIÓN.
 Describir las rutas de evacuación, los sitios de reunión, puntos de encuentro, indicaciones generales para la evacuación y demás consideraciones que se consideren necesarias.

12. BIBLIOGRAFIA

NOTA: Esta estructura está sujeta a modificaciones teniendo en cuenta las características y necesidades de cada uno de los PSPE.

Continuación figura 32

2.3. Sistema de información del PSPE y portal web (Numeral 3.2.3-3.2.4-3.2.5-3.2.6)

La información es uno de los activos más importantes que tienen los PSPE y se deben cumplir varios requisitos a nivel de accesibilidad y seguridad del sistema de información que mantenga el prestador con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio y además cumplir con los requisitos de la NTC 6175:2016.

Para lo anterior hemos dispuesto una lista de chequeo que permitirá identificar el cumplimiento de estos parámetros definidos por la norma; esta lista de chequeo debe ser diligenciada por un personal competente en materia de sistemas de información y su seguridad.

Logo PSPE	Lista de chequeo sistema de información básico	Código:	Versión:
REQUISITO		CUMPLE (SI/NO)	EVIDENCIA/OBSERVACIÓN
3.2.3 Permite el registro de vacantes, buscadores de empleo y empleadores			
3.2.3 El registro de las actividades realizadas por los usuarios			
3.2.3 La modificación y actualización de los datos de los usuarios			
3.2.3 La publicación de las vacantes			
3.2.3 La búsqueda, clasificación y organización de los buscadores de empleo			
3.2.3 La remisión de hojas de vida de los buscadores de empleo a los empleados			
3.2.3 La notificación a los usuarios			
3.2.3 La extracción de información de archivos planos			
3.2.4 Cuenta con una interfaz de fácil acceso para el usuario			
3.2.4 Permite la creación de usuarios y contraseñas por parte de los usuarios			
3.2.4 Cuenta con sistema de recuperación de usuarios y contraseñas			
3.2.4 Cuenta con elemento de soporte al usuario (Chat, correo, entre otros)			
3.2.4 Utiliza software licenciado			
3.2.4 Cuenta con notificaciones automáticas al usuario			
3.2.4.1 El portal permite ingresar la información relacionada con la hoja de vida			
3.2.4.1 El portal permite consultar y actualizar la hoja de vida registrada			
3.2.4.1 El portal permite consultar y aplicar a las vacantes			
3.2.4.2 El portal permite a los empleadores ingresar información de vacantes			
3.2.4.2 El portal permite a los empleadores consultar y actualizar vacantes			
3.2.4.2 El portal permite a los empleadores consultar hojas de vida de posibles			
3.2.4.2 El portal permite a los empleadores identificar los candidatos idóneos, de acuerdo con la vacante			
3.2.4.2 El portal permite a los empleadores realizar seguimiento de las vacantes			
3.2.4.3 El portal permite al PSPE filtrar por criterios para identificar los candidatos mas idoneos para una vacante			
3.2.4.3 El portal permite al PSPE realizar el seguimiento de las vacantes y hojas de vida			
3.2.4.3 El portal permite al PSPE generar reportes			
3.2.4.3 El portal permite al PSPE consultar información de los buscadores de empleo			
3.2.4.3 El portal al PSPE permite ingresar, consultar y actualizar la información			
3.2.4.3 El portal permite al PSPE remitir la información a otros usuarios (otros buscadores de empleo)			
3.2.5 El sistema de información protege la información contra acceso no autorizado			
3.2.5 El sistema de información protege la información contra software malicioso			
3.2.5 El sistema de información proporciona privilegios de acceso, según los roles y perfiles definidos			
3.2.5 Se realiza mantenimiento de los equipos relacionados con el sistema de			
3.2.5 El sistema de información tiene asegurada la capacidad de mantenimiento, de acuerdo con el volumen de la información			
3.2.5 El PSPE mantiene copias de respaldo de la información del sistema de información			
3.2.5 Existe un procedimiento para el almacenamiento, copias de respaldo y manejo de la información			
3.2.5 El PSPE comunica el uso que hará con la información registrada			
3.2.5 El PSPE solicita autorización de uso de la información, por parte de los usuarios			
3.2.6 El PSPE cuenta con un espacio de almacenamiento de la información donde tiene acceso unicamente el personal autorizado			
3.2.6 El PSPE cuenta con un espacio de almacenamiento que tenga las condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la información almacenada			

Figura 33. Lista de chequeo sistema de información básico

Este análisis debe realizarse de manera periódica, recomendando al menos una vez al año o cada vez que se actualice el sistema de información, se deben definir acciones correctivas o preventivas de acuerdo a si se evidencian incumplimientos o aspectos por mejorar en cada uno de los tópicos definidos.

3. REQUISITOS ESPECÍFICOS (Numeral 4)

Para dar cumplimiento a los requisitos específicos de prestación del servicio, el PSPE se debe guiar por la estructura documental propuesta en esta guía y se pueden definir entre otros, los siguientes documentos con base en los lineamientos definidos por el servicio público de empleo y las características del sistema de información utilizado por el PSPE.

- Procedimiento de registro de empleadores
- Procedimiento de registro de vacantes
- Procedimiento de registro de hojas de vida
- Procedimiento de orientación laboral
- Procedimiento de preselección y remisión de postulados
- Formato de concepto de preselección
- Manual de protocolos para atención a los usuarios

4. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Numeral 5)

4.4. Mecanismos de seguimiento y verificación de eficacia de estrategias, planes de acción y procesos

Para garantizar que se realice una correcta ejecución de lo planeado y se verifique la eficacia en el cumplimiento de los objetivos, el PSPE debe definir los mecanismos mediante los cuales se permitirá realizar seguimiento.

Se recomienda que se definan las periodicidades de los seguimientos según los criterios específicos, por ejemplo, que la medición de inscripción de hojas de vida, registro de vacantes y medición de colocados sea realizada de manera semanal y su revisión sea analizada de manera mensual.

Con periodicidad mensual se deben medir y analizar los indicadores de tipo financiero y los indicadores que validan el cumplimiento de los objetivos estratégicos deberían ser medidos de manera trimestral.

El PSPE debe definir el medio de registro (informes, fichas de indicadores, tablas, cuadros comparativos) con los cuales se mantendrá la evidencia de la medición y seguimiento.

Con base en lo anterior se debe documentar un calendario de seguimiento anual, donde se registre la fecha de cada una de las reuniones de seguimiento o entrega de informes e indicadores.

Logo PSPE	Formato calendario de seguimiento anual		Código:
			Versión:
Primer trimestre	Enero	Febrero	Marzo
Segundo trimestre	Abril	Mayo	Junio
Tercer trimestre	Julio	Agosto	Septiembre
Cuarto trimestre	Octubre	Noviembre	Diciembre

Figura 34. Formato calendario de seguimiento anual

4.5.Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Numeral 5.1-5.2-5.3-5.4)

Los PSPE deben asegurarse de definir los mecanismos mediante los cuales los usuarios (Empleadores y cesantes) puedan manifestar una inconformidad con la prestación de los servicios y por otra parte deben establecer la forma en la cual se va a dar tratamiento a este tipo de manifestaciones por parte de las personas y empresas que requieren sus servicios.

Para esto se ha definido el siguiente formato que permitirá mantener los registros de las PQRSD con la información necesaria, de tal forma que posteriormente se le realice el debido tratamiento.

Logo PSPE	Formato registro de PQRSD				Código:
					Versión:
Nombre:					
Correo electrónico:					
Teléfono(s) de contacto:					
Empresa:					
Lugar de ocurrencia:					
Fecha de ocurrencia:					
TIPIFICACIÓN (Marque una X)					
Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Descripción:					
Firma:					
Cédula:					
Autorizo de manera formal y definitiva al PSPE para registrar y utilizar los datos aquí suministrados con el fin de realizar el tratamiento a la PQRD y guardar datos históricos de la gestión realizada para conmigo.					

Figura 35. Formato registro de PQRSD

4.6.Satisfacción de los usuarios (Numeral 5.5.2)

El PSPE debe definir realizar de manera periódica, la verificación de la satisfacción de los usuarios sobre servicios prestados, para esto se deben definir los canales mediante los cuales los

usuarios podrán evaluar la satisfacción y permitir que el PSPE obtenga otro observador que permita orientar las necesidades de mejoramiento de sus servicios y procesos.

Para esto se propone la utilización del siguiente formato, el cual se puede utilizar de manera física o virtual y que permitirá obtener registro de que los usuarios evalúan los servicios.

Logo PSPE	Formato encuesta de satisfacción				Código:
					Versión:
Nombre:					
Correo electrónico:					
Teléfono(s) de contacto:					
Califique de manera objetiva el nivel de satisfacción de cada uno de los elementos mencionados a continuación, teniendo en cuenta que (1.) es "Insatisfecho" y (5.) es "Muy satisfecho"					
Facilidad en el uso del sistema de información del PSPE					
1.	2.	3.	4.	5.	
Amabilidad del personal de atención al usuario del PSPE					
1.	2.	3.	4.	5.	
Rapidez en el desarrollo de las actividades					
1.	2.	3.	4.	5.	
Orden y aseo de los espacios del PSPE					
1.	2.	3.	4.	5.	
Fortalezas del PSPE					
Aspectos por mejorar					
Firma:					
Cédula:					
Autorizo de manera formal y definitiva al PSPE para registrar y utilizar los datos aquí suministrados y almacenar datos históricos de la gestión realizada para conmigo.					

Figura 36. Formato encuesta de satisfacción

5. MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (Numeral 6)

Con base en la medición y seguimiento de la prestación de los servicios prestados por el PSPE, se pueden llegar a establecer dos tipos de acciones que promuevan el mejoramiento de los procesos y servicios de los prestadores.

La primera es denominada “Acción correctiva” y es una acción que se encarga de eliminar la causa que ocasionó que se ocurriera una no conformidad, esta se redacta en pasado y utiliza el análisis de causas real de lo sucedido.

La segunda es llamada “Acción preventiva” y se encarga de prevenir que se materialicen las no conformidades de tipo potencial que se presenten para el cumplimiento de los objetivos del PSPE.

Para lo anterior se ha definido el siguiente formado, donde se debe realizar el registro de las acciones tomadas por el PSPE y podría ser diligenciado por cualquier funcionario del prestador, siempre y cuando cuente con el nivel de autorización requerida, ya sea propia o vía autorización de un jefe.

Logo PSPE	Formato acciones de mejoramiento		Código:
			Versión:
Elaborado por:		Fecha:	
Tipo de acción:			
Descripción de la no conformidad real o potencial:			
Análisis de causas:			
1. Porqué-			
2. Porqué-			
3. Porqué-			
4. Porqué-			
Plan de acción			
Actividad		Fecha	Responsable
Verificación de eficacia:			
Responsable de la verificación:			
Fecha de verificación:			

Figura 37. Formato acciones de mejoramiento

Con lo anteriormente expuesto, se da cumplimiento total al tercer objetivo planteado para la presente monografía.

Conclusiones

La monografía realizada, ha contribuido de manera importante para identificar y resaltar la necesidad de implementar referentes normativos en las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo, tales como Normas Técnicas Colombianas, ya que estas permiten el mejoramiento continuo de los procesos y el enfoque al cliente como directriz para el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Así mismo, se identificó la importancia de realizar un autodiagnóstico para identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la NTC 6175:2016, antes de iniciar con la implementación de cada uno de los numerales, a fin de conocer lo que verdaderamente hace falta y las mejoras de lo que ya se tiene, con el propósito de dar cumplimiento al 100% de los numerales aplicables.

De acuerdo al resultado del autodiagnóstico, se hace necesario que la Agencia de Gestión y Colocación de empleo involucre al personal que apoya los procesos que afectan la prestación del servicio y, esto se debe establecer a través de un plan de acción orientado subsanar la necesidad de conocimiento requerido para la implementación de los requisitos de la norma.

Se concluye también, que una vez identificada la necesidad de implementar la NTC 6175:2016 y el involucramiento de las personas pertinentes, se debe iniciar un proceso de formación y aprendizaje en temas relevantes como lo son conceptos del referencial, requisitos de la norma, procesos de atención al cliente, necesidades laborales del mercado, entre otras temas,

para que toda la organización se comuniquen en un solo idioma y exista unidad de criterio para lograr la implementación y así, generar valor agregado a la gestión misional de las AGCE.

Una vez analizados cada uno de los requisitos de la NTC 6175:2016 se determina que el 43,94% de los requisitos de la norma de referencia, exige un documento pertinente para dar cumplimiento, tales como son registros, procedimientos y otros que podrían representarse en manuales e instructivos, sin embargo, el restante de los numerales a pesar de no tener una exigencia documental debe cumplirse con su operación, en igual grado de importancia evidenciando el cumplimiento a través de la herramienta documental que considere pertinente la organización.

Recomendaciones

De acuerdo a la importancia de un autodiagnóstico, se recomienda a las Agencias, evaluarse de manera objetiva a través del instrumento propuesto por los autores de la monografía, con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento frente a los requisitos de la NTC 6175:2016, y así llegar a elaborar un plan de acción que le permita cerrar las brechas del cumplimiento.

Se recomienda a las Agencias Públicas de Gestión y Colocación de Empleo delegar la responsabilidad de alimentar la matriz de requisitos legales aplicables en un periodo no máximo de seis meses y socializarlos, con el fin de dar cumplimiento a todos los referentes normativos obligatorios que les aplica

Se recomienda a las Agencias Públicas de Gestión y Colocación de Empleo establecer mallas de entrenamiento mensual y reinducciones corporativas mínimo cada seis meses con el fin de formar y sensibilizar al personal, en temas relacionados con la calidad de los servicios de gestión y colocación de empleo

Se recomienda a las AGCE elaborar instructivos para el manejo y uso de la plataforma sistemática que utilizan para el desarrollo de las actividades del servicio tales como: registro de vacantes, hojas de vida, empresas, entre otras con el fin de que las personas involucradas tengan conocimiento pleno de la plataforma.

Referencias bibliográficas

DANE. (2017). Boletín Técnico: Principales indicadores del mercado laboral junio 2017. Bogotá D.C. Recuperado de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/bol_empleo_jun_17.pdf

DANE. (2017). Mercado Laboral: principales resultados julio 2017. Recuperado de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/pres_web_empleo_resultados_jul_17.pdf

Currea Sáenz, L. A. (2016). Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 y del sistema de Gestión la Seguridad y Salud en el Trabajo al Colegio Técnico en Administración Microempresarial. *Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia*. Recuperado de <http://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1694/1/TGT-385.pdf>

NTC ISO 9000:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.

NTC ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Revista Semana. (2014). Los retos del Servicio Público de Empleo. Recuperado de <http://www.semana.com/economia/articulo/retos-del-servicio-publico-de-empleo-en-colombia/384853-3>

Sector Trabajo (2017). Informe de actividades al congreso de la república 2016 – 2017. Bogotá, D.C. Julio de 2016. Pág., 11. Recuperado de <file:///C:/Users/gestor.calidad/Downloads/Sector%20Trabajo%20Informe%20Congreso%202016-2017.pdf>

Circular 8 de la Unidad del Servicio Público de Empleo. , 8 de mayo de 2015

Decreto 1072 de 2015. Ministerio del Trabajo, Bogotá D.C., Colombia, 26 de mayo de 2015.

Decreto 2521 de 2013. Ministerio del Trabajo, Bogotá D.C., Colombia, 15 de noviembre de 2013.

Decreto 2852 de 2013. Ministerio del trabajo, Bogotá D.C., Colombia, 6 de diciembre de 2013

Ley 1780 de 2016. Congreso de la República, Bogotá D.C., Colombia, 2 de mayo de 2016

Ley 1636 de 2013. Congreso de la República, Bogotá D.C., Colombia, 18 de junio de 2013

Resolución 03999 de 2015. Ministerio del Trabajo, Bogotá D.C., Colombia, 14 de octubre de 2015

Servicio de Empleo. (2107). Funciones y Deberes. *Unidad del Servicio Público de Empleo*.

Recuperado de: <http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/la-unidad/funciones-y-deberes/>