

Ministerio
del Trabajo



Gobierno
del Encuentro

Juntos
lo logramos



ENCuentra
EMPLEO



Organización
Internacional
del Trabajo



Servicio
de Empleo



El empleo
es de todos

Mintrabajo

FORTALECIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA DE LA INICIATIVA DE INTEGRACIÓN REGIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO

LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS

IOM INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION

Noviembre de 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	4
2	OBJETIVO	5
2.1	GENERAL	5
2.2	ESPECÍFICOS	5
3	ALCANCE	6
3.1	DESCRIPCIÓN	6
3.2	PREMISAS	6
3.3	SUPUESTOS	6
3.4	RESTRICCIONES	9
4	ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO	10
4.1	MINISTERIO DEL TRABAJO DE ECUADOR	10
4.1.1	ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE EMPLEO.	10
4.1.2	AGENCIAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN.	10
4.2	SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE COLOMBIA	10
4.2.1	PROCESOS DE ATENCIÓN (EMPRESAS Y PERSONAS)	11
4.2.2	SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE ATENCIÓN.	14
4.2.3	ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE EMPLEO.	14
4.2.4	AGENCIAS Y PUNTOS DE ATENCIÓN.	14
4.2.5	PROCESOS DE ATENCIÓN (EMPRESAS Y PERSONAS)	15
■		27
4.2.6	PLATAFORMA TECNOLÓGICA.	27
4.2.6.1	COLOMBIA	27
4.2.6.2	ECUADOR	31
5	MAPA DE EMPATÍA	35
5.1	MAPA DE EMPATÍA APLICADO	36
5.2	RESULTADOS Y ANÁLISIS	39
6	CUSTOMER JOURNEY	41
6.1	RESULTADOS Y ANÁLISIS	45

6.1.1	ANTES DE UTILIZAR EL SISTEMA.	45
6.1.2	DURANTE EL USO DEL SISTEMA	46
6.1.3	DESPUÉS DEL USO DEL SISTEMA	48
7	BACKLOG REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	49
6.	REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES	53
8	ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS	56
8.1	USUARIOS.	56
8.2	ORGANIZACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS	57
8.3	MODELO DE ANÁLISIS DE LOS REQUERIMIENTOS	61
o		61
8.4	MÍNIMO PRODUCTO VIABLE (MPV)	63
8.5	BACKLOG MÍNIMO PRODUCTO VIABLE	64
9	CONCLUSIONES	66
10	REFERENCIAS	68

1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las problemáticas sociopolíticas y económicas surgidas en el hermano país de Venezuela, se ha venido presentando la migración de ciudadanos oriundos de este país y los cuales hacen tránsito por los vecinos países de Colombia y Ecuador. Estos migrantes acuden a diferentes figuras de protección de asilo y refugio mediante los cuales buscan tener estabilidad regulada de su circulación. Pero así mismo, se presenta una alta cantidad de migrantes en situación irregular.

En septiembre del 2018 se instituyó el Pacto de Quito, en donde los diferentes países de la región expresaron su interés en atender el fenómeno migratorio venezolano y la mitigación del impacto a estos migrantes. En esta serie de reuniones se establecieron compromisos, de parte de los Ministerios de Trabajo, para colaborar y responder de manera articulada. En los espacios realizados en septiembre de 2020; la OIT participó colaborando en la integración socioeconómica de la región con el fin de apoyar las iniciativas de intercambio de información de empleo gestionada por el Servicio Público de Empleo de Colombia y Ecuador.

En el marco de estas acciones de apoyo se adelantó la “Asistencia Técnica para Fortalecer los Servicios de Empleo, a partir de la integración regional” en el 2020 en donde se elaboraron los documentos de sistematización y análisis de los SPE, el marco operativo y funcional de los SPE para facilitar la movilidad transnacional y el plan de acción para la creación de un modelo o prototipo de la red. Con lo anterior, se adelantaron los análisis preliminares de los Servicios Públicos de Empleo de los países pertenecientes a la región concluyendo con un prototipo de buscador de empleo para Ecuador y Colombia.

Lo anterior, dispuso un importante avance en la definición y análisis del entorno orientando la integración regional de los Servicios Públicos de Empleo. Continuando en esa misma hoja de ruta se comienza con la identificación, especificación y análisis de los requerimientos funcionales y técnicos de la plataforma para la integración, y partir de allí plantear el diseño tecnológico que permita la materialización de estas necesidades identificadas.

2 OBJETIVO

El presente documento está enfocado en las actividades de identificación de las necesidades funcionales y técnicas de la plataforma tecnológica en el marco de implementar una solución que le permita a los migrantes encontrar oportunidades laborales independientemente donde se encuentren ubicados físicamente.

2.1 General

Realizar el levantamiento y análisis de los requisitos de la plataforma tecnológica de la solución para la integración regional de los servicios públicos de empleo.

2.2 Específicos

- Realizar las entrevistas funcionales con los equipos de los servicios públicos de empleo de Ecuador y Colombia.
- Analizar la documentación insumo para la identificación de los requerimientos.
- Identificar los requerimientos funcionales de las bolsas de empleo regional.
- Definir los requerimientos no funcionales necesarios para el diseño de la solución tecnológica.
- Especificar los requerimientos funcionales y técnicos de la solución tecnológica.
- Analizar los requisitos funcionales y técnicos de la plataforma tecnológica.

3 ALCANCE

3.1 Descripción

El documento de levantamiento y análisis de los requerimientos tiene contemplada la identificación de los requerimientos de la solución tecnológica necesarios para la integración de las bolsas de empleo pertenecientes a los Servicios Públicos de Empleo de los países miembros del Pacto de Quito. Igualmente se contempla dentro del mismo alcance, analizar los requerimientos con el fin de caracterizar los componentes tecnológicos involucrados en la plataforma definitiva. Los requerimientos planteados para la plataforma potencialmente podrán ser utilizada por todos los países miembros del Pacto de Quito.

3.2 Premisas

Los requerimientos que se identifiquen en esta fase inicialmente contempla las necesidades de los servicios públicos de empleo de Colombia y Ecuador.

La integración contempla un modelo de operación y gobierno independiente de los servicios que prestan los servicios públicos de empleo para su población nativa; procurando priorizar a los migrantes al mismo nivel que los nacionales.

3.3 Supuestos

La plataforma de integración estará orientada a atender la integración de bolsas de empleo de los servicios públicos de empleo de los países vinculados al Proceso de Quito.

Los Servicios Públicos de Empleo modificarán sus procesos de atención para atender de manera focalizada a la población migrante adaptándose a las funcionalidades de la plataforma integrada de bolsas de empleo.

Las plataformas tecnológicas de los servicios públicos de empleo estarán en la posibilidad y disposición de realizar los ajustes necesarios para la integración de las bolsas de empleo.

Los Servicios Públicos de Empleo romperán las barreras relacionadas con las empresas que no deseen evaluar candidatos migrantes remitidos por las agencias de empleo.

Los países miembros del Proceso de Quito realizaron los ajustes normativos necesarios para viabilizar la integración de las bolsas de empleo y la exitosa utilización por parte de la población migrante.

Tras la evaluación de las estrategias desarrolladas durante los años anteriores, **Colombia**, observó que las intervenciones se estaban realizando de manera estandarizada, sin considerar las barreras y el contexto de los buscadores de empleo; lo que implicaba esfuerzos desarticulados, la transmisión de un mensaje errado que no reconocía las particularidades y la consideración equivocada que las barreras de acceso a un empleo formal estaban relacionadas con la pertenencia a una población y no con el individuo en su interacción en el mercado laboral.

En consecuencia, la Unidad del SPE de Colombia diseñó e implementó un modelo de gestión e intervención, donde se promueve la inclusión laboral de los buscadores de empleo y se implementan enfoques que permiten el desarrollo de intervenciones que tengan en cuenta los derechos, el enfoque diferencial, las dinámicas y estructuras territoriales, el tejido empresarial y las relaciones sujeto–sociedad, para que los servicios de gestión y colocación de empleo permita el cierre de brechas de empleabilidad.

La implementación del Modelo se fundamenta en los siguientes enfoques: de derechos, diferencial, psicosocial y territorial; asociados a la política pública del país:

El enfoque de derechos está orientado a la promoción y protección de los derechos humanos, con el objetivo de corregir prácticas de discriminación y de desigualdad (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2006). El derecho a la vida es conexo al derecho a condiciones de trabajo adecuadas y satisfactorias, si no se puede acceder a un empleo y, en especial, si ello es a causa de algún factor discriminatorio que emerja de una condición individual o social, es necesaria la intervención del Estado.

En este sentido, las acciones públicas con enfoque de derechos garantizan el derecho a la igualdad y al trabajo, porque adoptan medidas para garantizar que terceras partes no interfieran con su disfrute.

El enfoque diferencial, además de ser un principio del SPE, es uno de los enfoques centrales del Modelo de Inclusión Laboral. De acuerdo con la OIM (2017), el enfoque diferencial puede ser entendido como una perspectiva o un instrumento jurídico mediante el cual se reducen brechas históricas que generan exclusión, segregación y discriminación a poblaciones específicas.

Este enfoque se ha encaminado a procurar el goce de los derechos de poblaciones étnicas, poblaciones con orientaciones o identidades de género diversas, personas con discapacidad, población víctima del conflicto y migrantes; en la medida que reconoce las barreras y factores de discriminación por condición y por razón de “imaginarios” o creencias, que se convierten en obstáculos para el acceso a la igualdad y el goce de sus derechos en condiciones de dignidad.

El enfoque psicosocial, involucra diferentes facetas de la vida del individuo, así como diversos aspectos externos al mismo, por lo cual debe ser asumido como transversal para permitir el abordaje de la empleabilidad como un fenómeno que pone en el centro al ser humano en contexto,

busca mejorar la relación entre la institución y el buscador de empleo; una relación que habrá de poner como prioridad el bienestar del ser humano al que se orienta, basándose en la comprensión integral de la realidad social y de las personas atendidas

El enfoque territorial, parte del reconocimiento de las realidades y características de todos y cada uno de los actores involucrados en la dinámica laboral de un país, ejercicio que no puede desligarse del reconocimiento del territorio, de su potencial, sus debilidades, sus fortalezas y sus proyecciones. Todo ello, con el objetivo de favorecer el empoderamiento de los actores locales, puesto que en su ausencia no será posible superar las brechas existentes en materia laboral y en todo lo concerniente al desarrollo de capacidades individuales, comunitarias, institucionales y organizacionales.

Cuando se habla de territorio desde una perspectiva social, se pretende en esencia favorecer la identificación, construcción, consolidación y movilización de recursos territoriales, así como el desarrollo de capacidades, que les permitan a las comunidades locales empoderarse de cara a la generación de bienestar colectivo.

En cuanto a los migrantes, Colombia ha adelantado estrategias para abordar la situación actual del fenómeno de la migración de personas provenientes de Venezuela, el Estado colombiano ha creado medidas tendientes a establecer e implementar estrategias de atención en diferentes campos, entre los cuales se encuentra el del empleo. Por esto, y en cumplimiento del Documento CONPES 3950 de 2018, la Red de Prestadores del SPE debe facilitar el acceso de la población migrante retornada y venezolana, a la Ruta de Empleabilidad con sus respectivos servicios de gestión y colocación de empleo, con el propósito de reducir las barreras que presentan para acceder al mercado laboral en Colombia. Para lograrlo, dentro de los ajustes a la ruta se encuentran:

- Utilizar el número del Documento Nacional de Identificación (DNI) para ingresar al oferente al sistema de información, sin importar que la persona sea migrante regular o irregular.
- Asesorar en la construcción de la hoja de vida y preparar para la presentación de una entrevista, explicando la importancia que estos procesos tienen en la selección del talento humano de las empresas en Colombia.
- Asesorar a los empleadores en relación con la selección y contratación de población migrante venezolana, según los procedimientos requeridos por el Gobierno colombiano, con el fin de mitigar la xenofobia y socializar las ventajas empresariales de contratar a migrantes venezolanos.
- Asegurarse que la persona migrante cuenta con la documentación válida para trabajar en Colombia, e informar al candidato que, si llega a ser contratado, deberá cumplir con las obligaciones que impone la legislación laboral colombiana.

3.4 Restricciones

La plataforma de integración solo estará orientada a atender la población migrante. La población nacional seguirá utilizando los servicios públicos de empleo como convencionalmente lo han venido utilizando.

Los requerimientos que adicionalmente se identifiquen con la posterior participación de los demás países del Proceso de Quito serán analizadas y diseñadas por fuera del alcance de la presente consultoría.

Los ajustes en los sistemas de información de las agencias de empleo y que resulten de este ejercicio estarán por fuera del alcance de este proyecto.

4 ESTADO ACTUAL DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO

4.1 Ministerio del Trabajo de Ecuador

El servicio público de empleo de Ecuador mejor conocido como Encuentra Empleo fue creado en 2009, su objetivo es brindar un servicio de relacionamiento entre la oferta y la demanda laboral con un enfoque inclusivo a la población en sus diferentes actividades económicas.

4.1.1 Estrategia de Gestión del Servicio de Empleo.

La estrategia de atención del servicio público de empleo de Ecuador se basa en una red descentralizada constituida por agencias y puntos de atención, distribuidos a nivel territorial (provincias) y buscando la atención personalizada. Así mismo, se han implementado los canales de atención a través de:

- Portal de empleo en línea.
- Línea telefónica gratuita de atención.
- Ferias de Empleo.

4.1.2 Agencias y Puntos de Atención.

Las agencias están conformadas por Centros de Empleo, los cuales son agencias públicas de atención a los buscadores. Actualmente son 29 agencias y puntos de atención a nivel del territorio ecuatoriano mediante las cuales se brinda atención a los buscadores de empleo y a los empresarios para la definición y publicación de vacantes.

4.2 Servicio Público de Empleo de Colombia

De acuerdo con el 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, la Unidad tiene las siguientes funciones:

- Ejecutar las políticas en materia de la prestación del servicio público de empleo, la gestión del empleo y la intermediación laboral.
- Administrar el servicio público de empleo con miras a que se desarrolle con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, transparencia y calidad.
- Llevar el registro de las agencias de colocación y bolsas de empleo nacionales y transnacionales.
- Monitorear la prestación del servicio público de empleo para constatar la calidad y el resultado obtenido de los servicios prestados por las agencias de colocación y bolsas de

empleo autorizadas, y hacer las recomendaciones de reglamentación al Ministerio del Trabajo, cuando a ello haya lugar.

- Promover la creación de operadores que presten el servicio público de empleo.
- Desarrollar instrumentos para la gestión y colocación de empleo.
- Administrar la red de prestadores del servicio público de empleo focalizando sus servicios en los territorios y sectores que requieran las acciones de mitigación del desempleo y organización del servicio público de empleo.
- Realizar acciones de articulación y coordinación entre entidades públicas, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr una mejor prestación del servicio público de empleo.
- Apoyar la implementación de planes y programas relacionados con el servicio público de empleo para la población vulnerable.
- Asesorar y prestar asistencia técnica a las entidades públicas del orden nacional y territorial, la red de prestadores y otros actores incidentes para lograr la mejor organización del servicio público de empleo.
- Diseñar, desarrollar y operar el sistema de Información del servicio público de empleo en condiciones de compatibilidad e interoperabilidad con el sistema de información del sector administrativo del Trabajo, el Sistema de Gestión de Empleo para la Productividad y aquellos a los cuales deba integrarse.
- Administrar los recursos públicos destinados para la gestión y colocación de empleo que le correspondan, de conformidad con el reglamento que expida el gobierno nacional, así como los destinados a la creación de empleos de emergencia y el fomento del empleo en situaciones de emergencia.
- Las demás que le señale la constitución política y la ley de acuerdo con su misión y naturaleza.

La unidad del servicio público de empleo es una entidad adscrita al Ministerio del Trabajo encargada de acercar a los colombianos a las oportunidades de trabajo formales de manera democrática, equitativa y transparente, y facilitar a los empresarios personal adecuado a sus organizaciones.

La unidad es la encargada de autorizar a los prestadores de servicios de intermediación laboral, quienes conforman la red de prestadores del servicio público de empleo, que son de carácter público como las agencias de empleo de las Cajas de Compensación Familiar, alcaldías, gobernaciones y el SENA. Y los prestadores privados conformados por las agencias privadas y las bolsas de empleo de las Instituciones de Educación Superior.

4.2.1 Procesos de Atención (Empresas y Personas)

- Procesos de servicios ofertados a los Buscadores de Empleo: Estos servicios son ofertados a través de la red de prestadores públicos y privados autorizados por la SPE, Se oferta de manera gratuita al buscador de empleo, los servicios básicos de registro en el sistema de empleo, la orientación laboral

en base a un análisis de sus capacidades y habilidades, a fin de facilitarle su búsqueda de empleo, remisión y preselección.

Específicamente pueden ofertarse las siguientes opciones:

- Aplicar la Ruta de la empleabilidad:

- ✓ Servicios de Protección al Cesante. (SPC).
- ✓ Orientación vocacional.
- ✓ Derivación a Capacitación.
- ✓ Intermediación laboral.
- ✓ Otros Programas activos de empleo.

- Proveer información relevante para la mejora de la empleabilidad:

- ✓ Datos por región, por industria, por salarios ofrecidos etc.
- ✓ Capacitaciones gratuitas que se encuentren próximas a iniciar.
- ✓ Job Board (Pizarra de vacantes disponibles).

- Procesos de servicios ofertados a Empleadores: Estos servicios son ofertados a través de la red de prestadores públicos y privados autorizados por la SPE, se ofertan los servicios de publicación y gestión de vacantes, remisión de preseleccionados según perfil requerido. Los procesos de preselección y vinculación laboral son realizados de manera autónoma e independiente por el empleador.

- Registro de la información de la Empresa.
- Registro de las Vacantes vigentes.
- Asesoría para definir correctamente el perfil requerido para su empresa.
- Selección de los posibles candidatos que cumplan con los requisitos solicitados por los Empleadores.
- Remisión de los perfiles preseleccionados a los Empleadores.
- Coordinación de la entrevista con el buscador de empleo preseleccionado.

Ruta de la empleabilidad

Según la definición realizada por la SPE, “La empleabilidad es el conjunto de condiciones que facilitan el encuentro entre un buscador de empleo, y la demanda laboral en un territorio, que le permiten acceder o no, a un puesto de trabajo, mantenerse en él o reorientarse laboralmente.” La Ruta de Empleabilidad también definida por la SPE, tiene como propósito generar nuevos servicios al trámite que realiza el ciudadano, servicios que van dirigidos especialmente a los Buscadores de Empleo.

El ciudadano puede encontrar información en el portal (www.serviciodeempleo.gov.co) acerca de las opciones que puede realizar: capacitación en temas de su interés, intensificar los temas para

mitigar las barreras que se identifiquen de manera más significativa, por medio de articulaciones público/privadas, fondos concursables u otros esquemas de financiamiento.

Así también el Gobierno ofrece el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), dependiente del Ministerio del Trabajo en cuya página web (<http://www.sena.edu.co>) se puede encontrar información relacionada a cursos de capacitación, módulos de emprendedurismo y mecanismos de certificación de habilidades.

Los objetivos principales de la Ruta de la empleabilidad son:

- Generar una ruta de empleo a seguir por los buscadores de empleo, que les permita mitigar sus barreras, a través de la implementación de un conjunto de servicios con sus respectivos ajustes en los servicios básicos.
- Siendo su principal objeto, facilitar la inserción y reinserción laboral.

¿Cuáles son los tipos de Barreras que ocupan la atención de la SPE?

Las barreras son distancias que separa a un Buscador de Empleo de un empleo formal y estable, o de oportunidades de generación de ingresos sostenibles en el tiempo. Las barreras se presentan en el buscador, en el empleador y/o en el territorio.

Se clasifican en:

- Barreras individuales: Generadas por la ausencia de habilidades, destrezas y conocimientos o dificultades para cumplir requisitos en procesos de selección. Estas barreras pueden ser clasificadas según su origen en Personales, Educativas, laborales, documentales.
- Barreras organizacionales: Asociadas a los requisitos exigidos por las empresas en la búsqueda de perfiles y a mitos o estereotipos construidos por los mismos. Pueden clasificarse en: Discriminatorias (pudiendo deberse a Sesgos de Selección y/o Prejuicios e Imaginarios), como deberse al desconocimiento.
- Barreras del entorno: Generadas por el conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, políticos, etc. Que afectan la inclusión laboral de los buscadores. Pueden clasificarse según los motivos: Institucionales, Sociales, Geográficas.

Servicios de intermediación laboral.

El proceso realizado por los prestadores autorizados para la gestión y colocación de empleo es como sigue:

- Registro de Buscadores de Empleo: Todos los trabajadores que estén interesados en cambiar de trabajo o conseguir mejores oportunidades, pueden registrar su hoja de vida en el portal

virtual de atención www.serviciodeempleo.gov.co o en los puntos de atención de todo el país.

- Registro de Empleadores y Vacantes: Los empresarios que estén buscando trabajadores acordes a sus necesidades, podrán registrar sus vacantes en el portal de atención www.serviciodeempleo.gov.co o presencialmente en los Puntos de Atención de todo el país.
- Orientación a Buscadores de Empleo: Los buscadores que se acerquen a los centros de Empleo podrán recibir orientación y hacer un análisis de sus competencias, habilidades y necesidades para facilitar su vinculación laboral.
- Orientación a Empleadores: Los profesionales de los Centros de Empleo hacen un acompañamiento a los empresarios para entender sus necesidades y posteriormente publicar su vacante, de tal manera que sea más fácil y rápido encontrar a sus trabajadores.
- Preselección de candidatos para ocupar vacantes: Con el fin de proveer la vacante se hace una selección de los posibles candidatos que cumplen con los requisitos solicitados por los empleadores.
- Remisión: Es el proceso por el cual, los operadores del Servicio Público de Empleo envían los perfiles de los candidatos preseleccionados a los empleadores.

4.2.2 Servicios Electrónicos de Atención.

Portal Web General.
 Buscadores de Empleo.
 Empleadores/Empresas.
 Ofertas del Sector Privado.
 Ofertas del Sector Público.
 Capacítate en línea.

4.2.3 Estrategia de Gestión del Servicio de Empleo.

La estrategia utilizada por el servicio público de empleo colombiano incorpora la articulación de agencias de empleo públicas y agencias de empleo privadas.

4.2.4 Agencias y Puntos de Atención.

Estas agencias se clasifican según su tipo y naturaleza económica:

Públicos

Agencia Pública de Empleo del SENA

Agencias de Empleo de Alcaldías y Gobernaciones

Agencias de Empleo de las Cajas de Compensación Familiar

Privados

Agencias Privadas Lucrativas

Agencias Privadas No Lucrativas.

Bolsas de Empleo de Entidades de Educación.

4.2.5 Procesos de Atención (Empresas y Personas)

La Unidad del Servicio Público de Empleo Colombiano posee dos enfoques estructurados para la atención de los buscadores (Personas) y demandantes (Empresas). Las funciones principales de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo – SPE, y los actores intervinientes son entre otras adicionales las siguientes:

- Administrar el servicio público de empleo.
- Autorizar a los prestadores que conforman la red.
- Monitorear la prestación del servicio.
- Desarrollar instrumentos para la gestión y colocación de empleo.
- Realizar y/o fomentar las acciones de articulación y coordinación entre entidades públicas, la red de prestadores y otros actores.
- Apoyar la implementación de planes y programas relacionados con el servicio público de empleo para la población vulnerable.
- Asesorar y prestar asistencia técnica a prestadores autorizados.
- Diseño e implementación de políticas públicas activas y pasivas que promuevan la gestión y colocación de empleo, acceso al trabajo digno y al sistema de protección social, a continuación, se exponen las políticas públicas activas y pasivas que se encuentran siendo ejecutadas en conjunto con el Ministerio del Trabajo.

Así como los procesos vinculados a los prestadores autorizados: Son todos aquellos procesos mediante los cuales la SPE cumple su rol de regulador de la estructura mixta formada por la red de prestadores y articulador de políticas públicas orientadas a facilitar la gestión y colocación de empleos, entre estos procesos se encuentran:

- Habilitación de nuevos prestadores o nuevas agencias de empleo de prestadores existentes.
- Renovación de habilitación de servicios de gestión y colocación de empleo por cada punto de atención.
- Monitoreo de la prestación del servicio.
- Consolidación de los datos de los buscadores de empleo y de las vacantes.

- Asesoramiento técnico a prestadores autorizados en temas relacionados a la utilización del Sistema SISE.
- Asesoramiento legal a prestadores autorizados en temas relacionados a derechos laborales, normativas vigentes etc.
- Socialización con la red de prestadores sobre los estudios e investigaciones realizados por la Subdirección de administración y seguimiento, así como también los boletines poblacionales y los anexos estadísticos de demanda y oferta laboral.

Por su parte el Ministerio del Trabajo de **Ecuador** en su macroproceso de gestión de asistencia realiza el proceso de gestión de vinculación laboral, el cual tiene como propósito, brindar servicios de calidad, sea en materia de selección y colocación de vacantes, capacitación para fortalecer capacidades de los ciudadanos con el fin de que puedan mejorar su hoja de vida y aplicar a vacantes que dispone Encuentra Empleo y visitar empresas para promocionar servicios y generar alianzas para ofertar vacantes en todo tipo de sector económico que requiere de personal apto e idóneo.

Para **Ecuador** el proceso de Gestión de Vinculación Laboral requiere considerar los siguientes puntos:

-proceso promoción del servicio mediante la selección y visita a empresas: Dar a conocer los resultados de las visitas efectuadas a las empresas para promocionar los servicios del Servicio Público de Empleo, así como realizar el levantamiento de las vacantes y seguimientos de los procesos de preselección

-Proceso Evaluación de resultados del monitoreo de la gestión del servicio público de empleo: Gestión de personas vinculadas laboralmente a través del del Servicio Público de Empleo. Dar a conocer los resultados de manera mensual sobre la gestión realizada por cada una de las agencias de la Red Socio Empleo.

La base de datos (BBDD) de Encuentra Empleo constituye la única fuente de reclutamiento.

-Subproceso de capacitación para el fortalecimiento laboral a la ciudadanía: Las personas que deseen registrarse para asistir a las capacitaciones deben estar registradas en el Servicio Público de Empleo.

En la capacitación se debe realizar un registro de asistencia y tomar fotografías como evidencia de la realización de la misma.

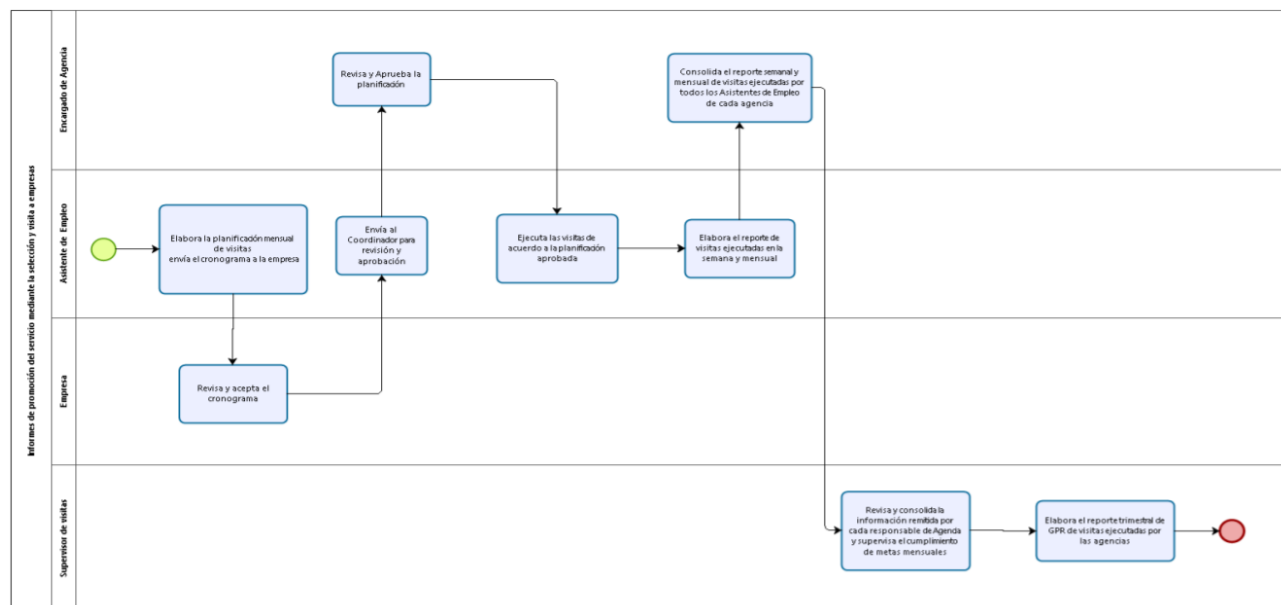
Se deben emitir directrices para ser tomadas en cuenta para la próxima programación de capacitación.

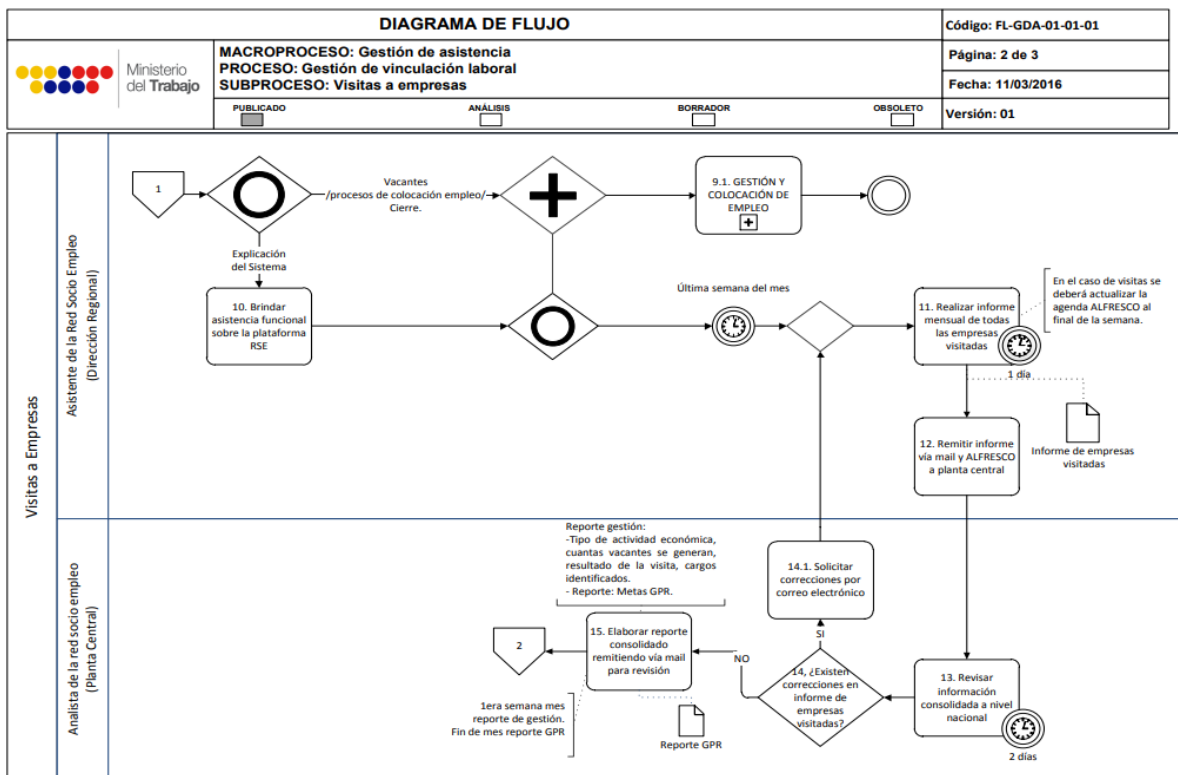
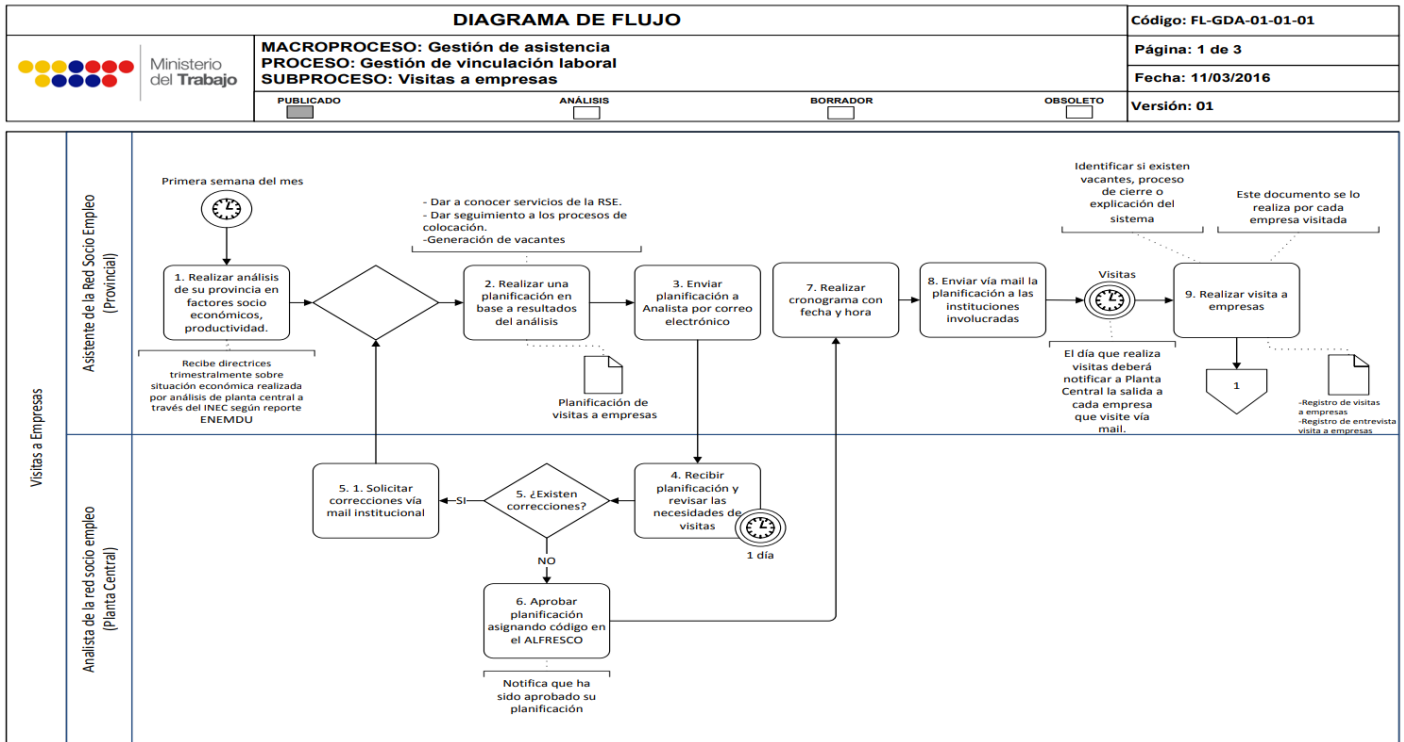
Proceso Visitas a Empresas:

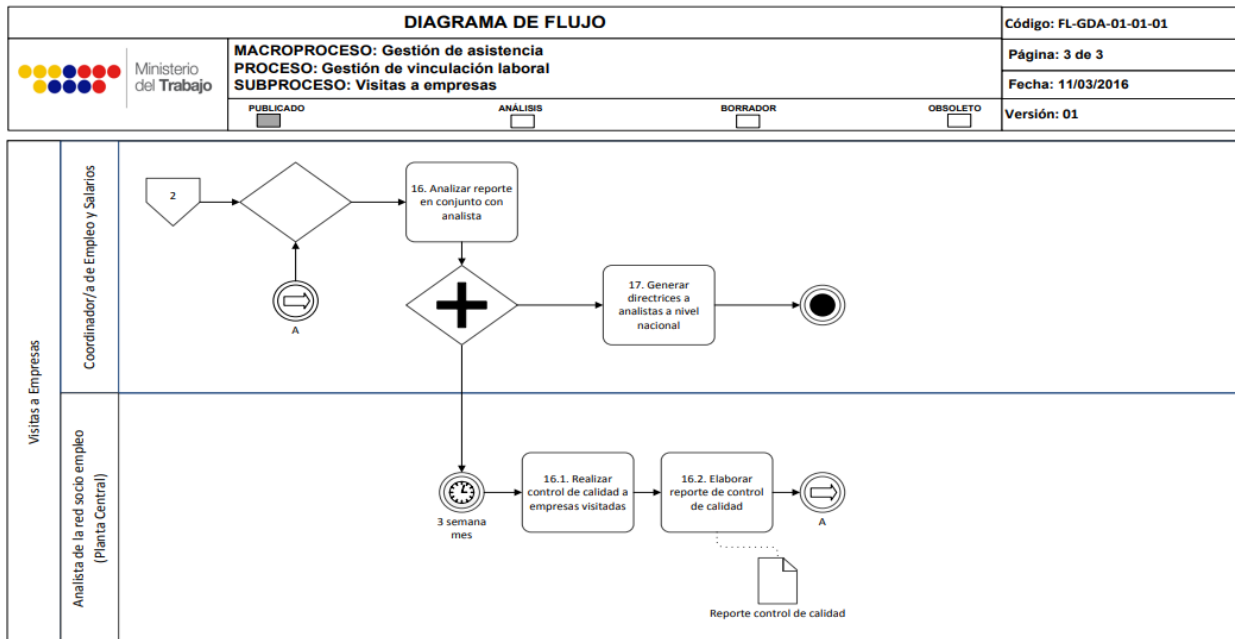
A través del estudio del mercado laboral se identifican empresas a las que se puede realizar visitas con el fin de dar a conocer los resultados de las visitas efectuadas a las empresas para promocionar los servicios de Encuentra Empleo, así como realizar el levantamiento de las vacantes y seguimientos de los procesos de preselección.

Actividades principales:

- Elaboración de planificación mensual de visitas.
- Coordinación de cita entre Asistentes de Empleo y empresa.
- Aprobación de la planificación de vistas a los Asistentes de empleo para su respectiva ejecución.
- Ejecución de visitas de acuerdo con la planificación aprobada.
- Elaboración del reporte de visitas ejecutadas en la semana y mensual.
- Consolidación del reporte semanal y mensual de visitas ejecutadas por todos los Asistentes de Empleo de cada agencia.
- Revisión de la información remitida por cada responsable de Agencia y revisión de cumplimiento de metas mensuales.
- Consolidación del reporte semanal y mensual de visitas ejecutadas por las 23 agencias.
- Elaboración del reporte trimestral de GPR de visitas ejecutadas por las 23 agencias.





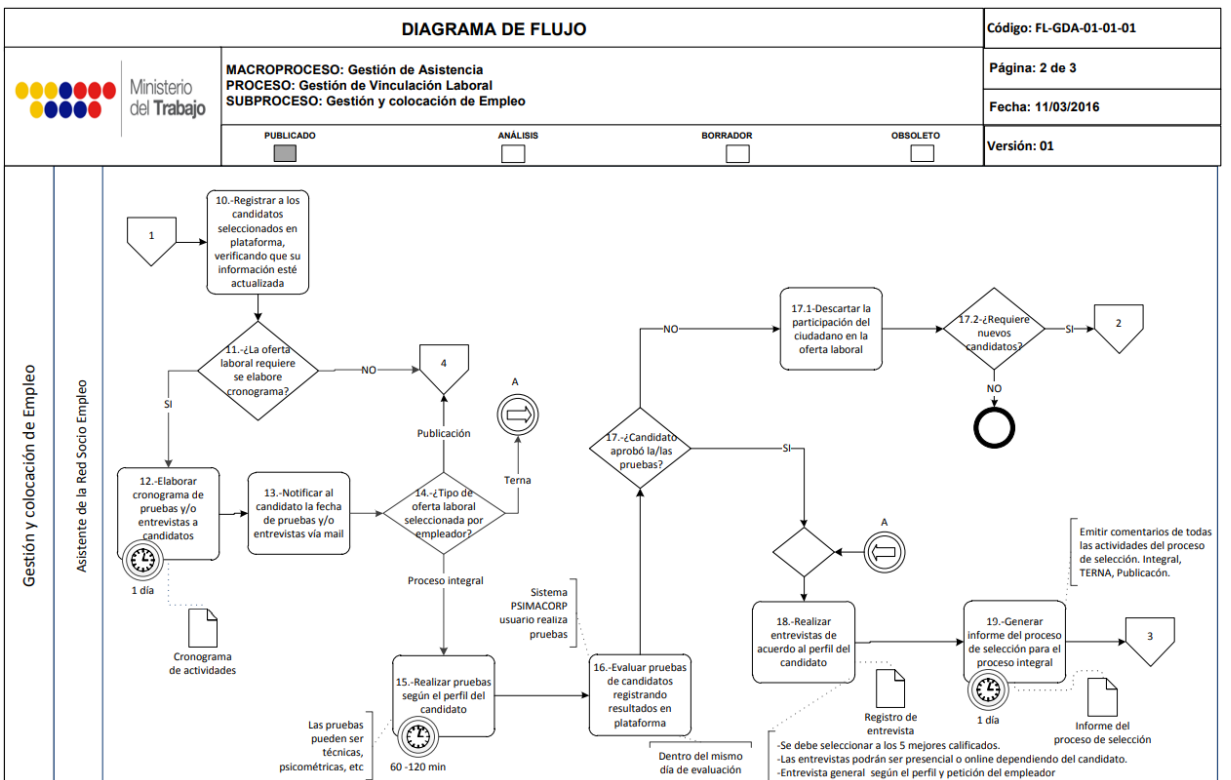
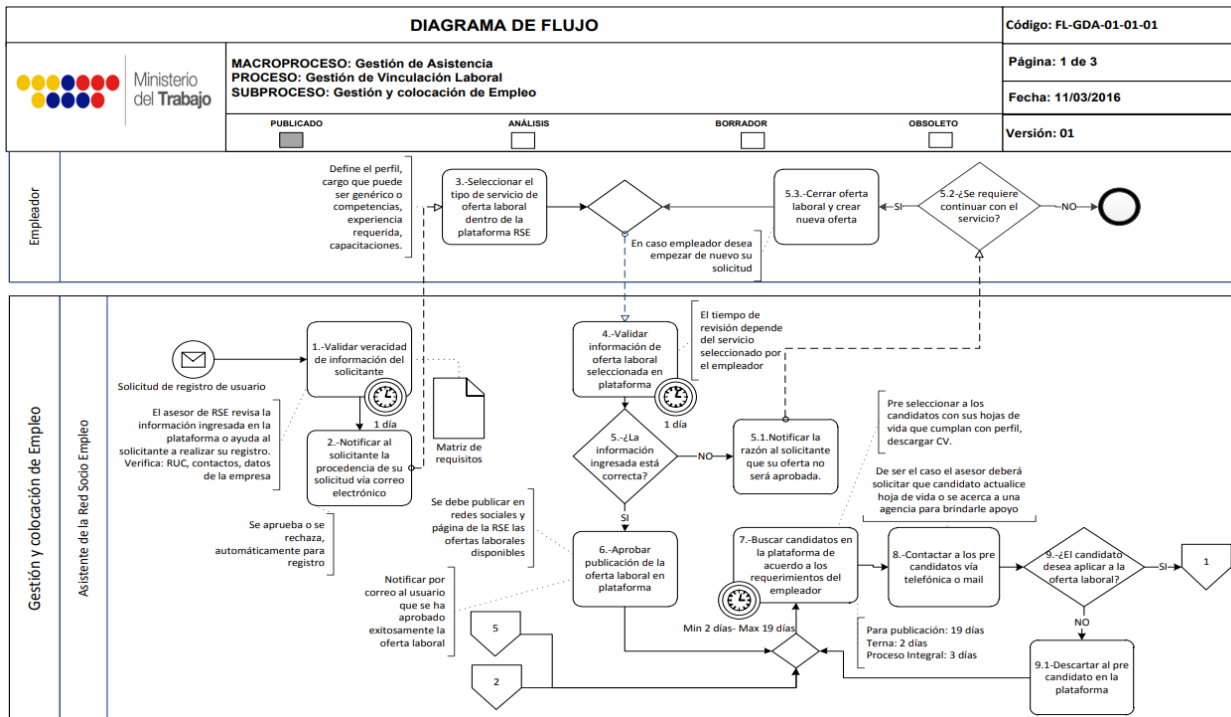


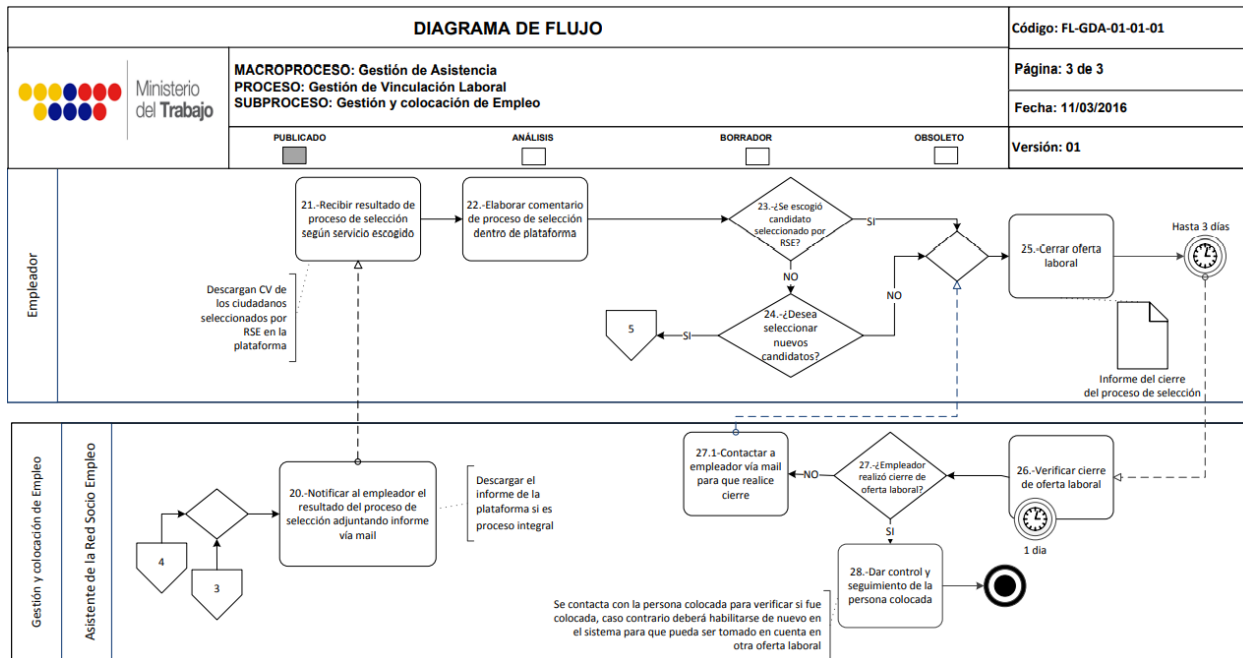
Subproceso Gestión y colocación de empleo:

El Ministerio del Trabajo, a través de los puntos de atención a través de Encuentra Empleo tiene como fin el otorgar información sobre las opciones de empleo, asesoramiento a empleadores de los tipos de servicio que oferta la red, así como el dar el seguimiento a la preselección de candidatos para lograr una colocación efectiva en el sector laboral.

Actividades principales:

- Registro de empresa dentro de la plataforma Encuentra Empleo.
- Análisis de información y tipo de servicio seleccionado por el empleador.
- Búsqueda y selección de candidatos.
- Realizar y evaluar pruebas, entrevistas de los candidatos.
- Cierre de la oferta laboral.





Subproceso capacitación para el fortalecimiento laboral a la ciudadanía:

Realizar capacitaciones a nivel nacional a través de Encuentra Empleo para incrementar los conocimientos de los postulantes con el objetivo que tengan un mejor perfil para la consecución de un empleo.

Actividades principales:

- Identificar necesidades de capacitaciones y personal que lo impartirá.
- Elaborar programación para realizar capacitaciones.
- Aprobar programación elaborada.
- Socializar y coordinar logística para la realización de las capacitaciones.
- Realizar las capacitaciones planificadas.
- Elaborar un informe mensual de las capacitaciones impartidas.
- Elaborar un reporte de las capacitaciones realizadas a nivel nacional y un reporte para GPR.
- Emitir directrices para la programación del siguiente mes.

DIAGRAMA DE FLUJO

Código: FL-GDA-01-01-01



Ministerio del Trabajo

MACROPROCESO: Gestión de Asistencia
 PROCESO: Gestión de Vinculación Laboral
 SUBPROCESO: Capacitación para el fortalecimiento laboral a la ciudadanía

PUBLICADO

ANÁLISIS

BORRADOR

OBSOLETO

Página: 1 de 3

Fecha: 11/03/2016

Versión: 01

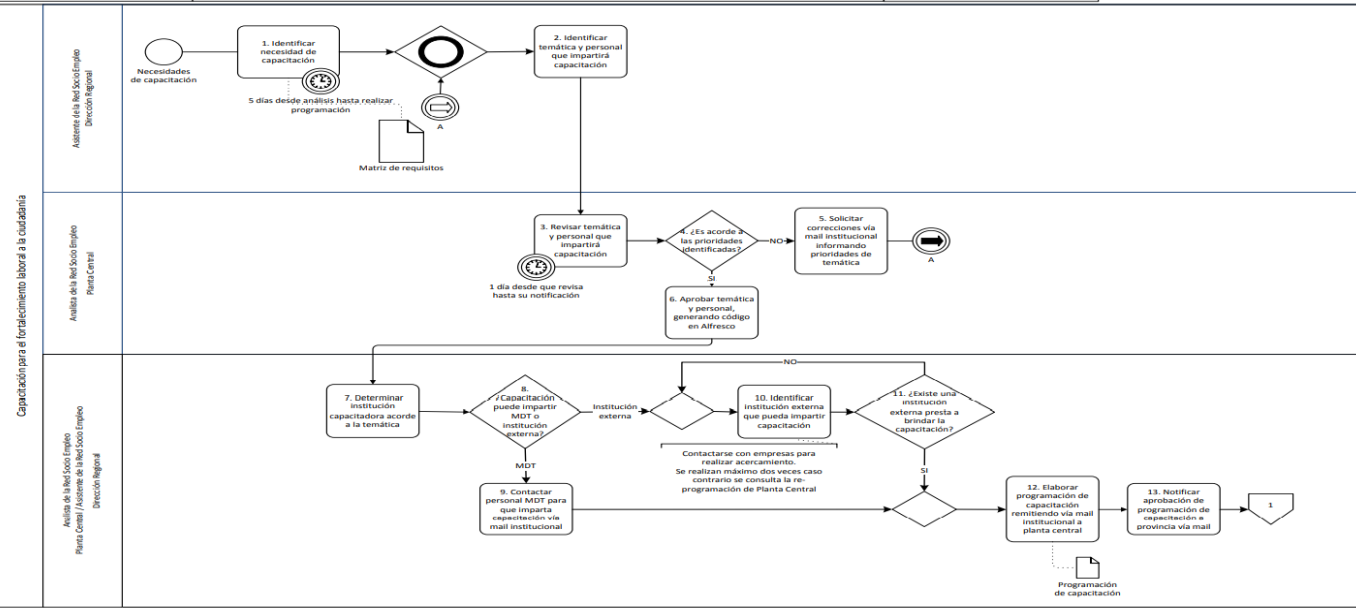


DIAGRAMA DE FLUJO

Código: FL-GDA-01-01-01



Ministerio del Trabajo

MACROPROCESO: Gestión de Asistencia
 PROCESO: Gestión de Vinculación Laboral
 SUBPROCESO: Capacitación para el fortalecimiento laboral a la ciudadanía

PUBLICADO

ANÁLISIS

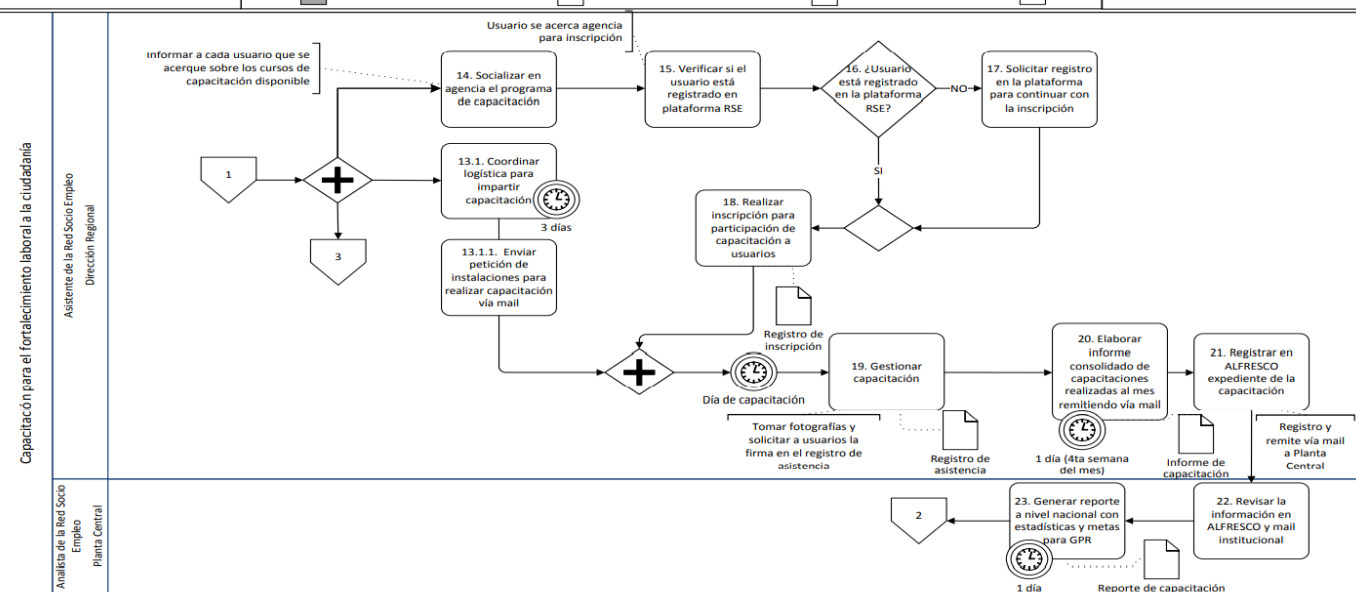
BORRADOR

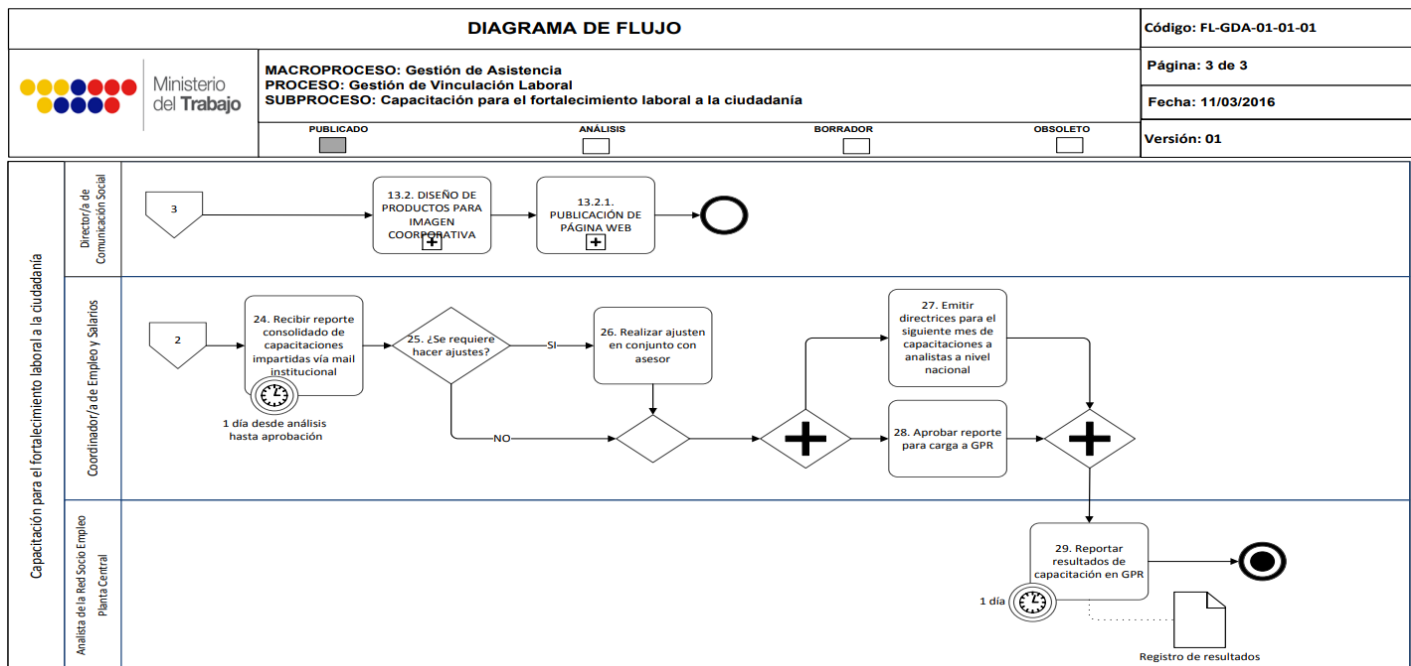
OBSOLETO

Página: 2 de 3

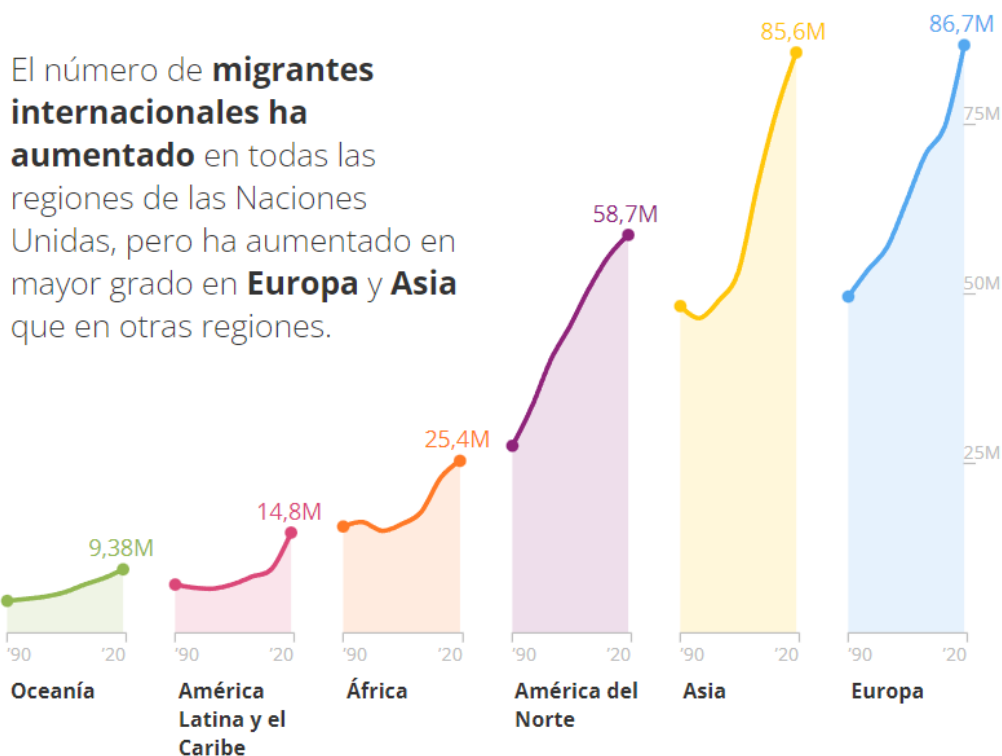
Fecha: 11/03/2016

Versión: 01





1.1. Población Objetivo



DAES de las Naciones Unidas 2020

Según el Informe sobre las Migraciones en el Mundo 2020 de la OIM, la inmensa mayoría de las personas siguen viviendo en los países en que nacieron —solo una de cada 30 personas.

Generalmente, cuando se aborda el tema de la migración, el punto de partida son las cifras. Si comprendemos los cambios de escala, las tendencias emergentes y la evolución de las variables demográficas que traen consigo las transformaciones sociales y económicas mundiales causadas por fenómenos como la migración, entenderemos mejor los cambios del mundo en que vivimos y podremos planificar mejor el futuro.

Según la estimación más reciente, en 2020 había en el mundo aproximadamente 281 millones de migrantes internacionales, una cifra equivalente al 3,6% de la población mundial.

Europa y Asia acogían a alrededor de 87 millones y 86 millones de migrantes internacionales, respectivamente, sumando el 61% de la población mundial total de migrantes internacionales.

Les seguían América del Norte, con casi 59 millones de migrantes internacionales, equivalentes al 21% de la población mundial de migrantes, África, con el 9%, América Latina y el Caribe, con el 5%, y Oceanía, con el 3%.

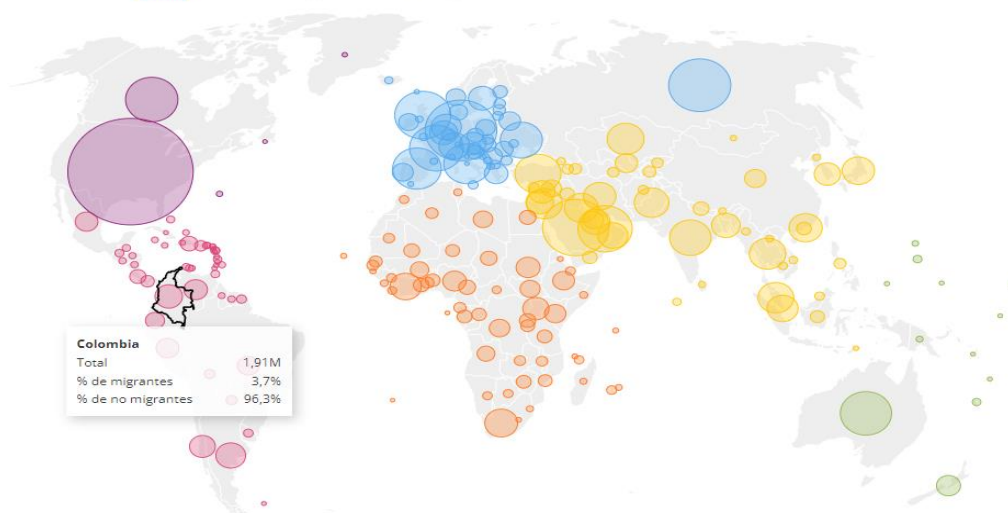
En relación con el tamaño de la población de cada región, en 2020 tenían las proporciones más altas de migrantes internacionales Oceanía, América del Norte y Europa, con un 22%, un 16% y un 12% de la población total, respectivamente. La proporción de migrantes internacionales era relativamente pequeña en Asia y África (1,8% y 1,9%, respectivamente) y en América Latina y el Caribe (2,3%).

Sin embargo, el crecimiento más marcado entre 2000 y 2020 se registró en Asia, con un aumento del 74% (alrededor de 37 millones de personas, en cifras absolutas). Europa experimentó el segundo crecimiento más alto durante este período, con un aumento de 30 millones en el número de migrantes internacionales, seguida de América del Norte (18 millones) y África (10 millones).

Para el caso de Colombia, en 2020 la cantidad de migrantes extranjeros fue de 1,91 Millones, lo que corresponde al 3,7% del total de migrantes de Latinoamérica.

Este mapa ilustra el **número total de migrantes internacionales** dentro de cada país

Total % de migrantes % de no migrantes *El tamaño de los círculos se basa en el total de migrantes*

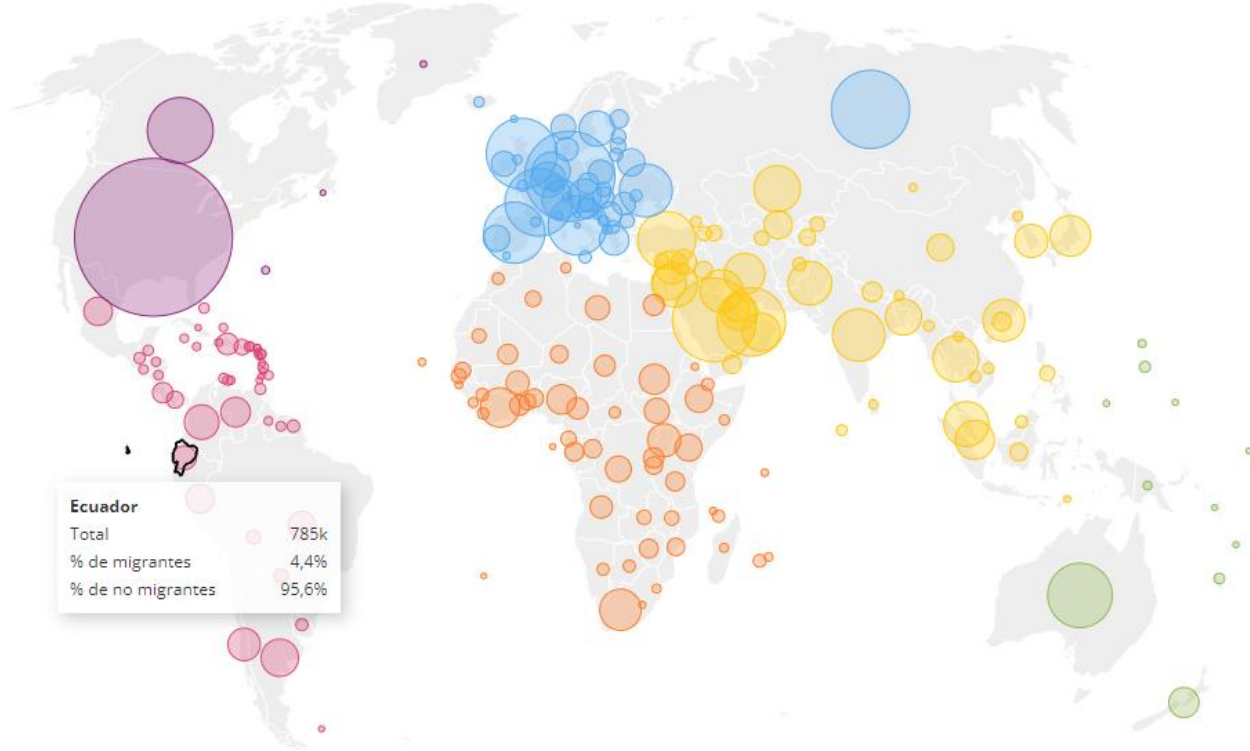


DAES de las Naciones Unidas 2020

El panorama para Ecuador en 2020 la cantidad de migrantes extranjeros fue de 785 mil.

Este mapa ilustra el **número total de migrantes internacionales** dentro de cada país

Total | % de migrantes | % de no migrantes | *El tamaño de los círculos se basa en el total de migrantes.*



DAES de las Naciones Unidas 2020

Esto nos da un acercamiento al volumen de población que puede ser objetivo para el uso de la plataforma tecnológica que se requiere implementar en este objetivo.



4.2.6 Plataforma Tecnológica.

A continuación, se indica diagnóstico del estado actual de cada una de las herramientas tecnológicas que se utilizan en cada país.

4.2.6.1 Colombia

El sistema que utiliza actualmente el servicio público de empleo de Colombia es SISE el cual cuenta con el siguiente contexto histórico:

SISE fue contratado a la firma ASOPAGOS en el 2016

El contrato se hizo bajo el modelo Software como Servicio - SAAS (“Software As A Service”)

El gobierno del sistema, el conocimiento técnico y los datos quedan en manos de ASOPAGOS

Este sistema fue pensado para mejorar la estabilidad y funcionalidad del anterior sistema Red Empleo

Su funcionalidad se enfocó en las cajas de compensación, los ciudadanos y empresarios

No se incluyeron módulos que apoyaran de forma efectiva la operación del SPE

Análisis de información

Reportes dinámicos

Administración

Seguimiento detallado

Interoperabilidad con otros sistemas

Consolidación de información

No incluir funcionalidades de analítica, generó que los procesos de análisis de información se realizarán fuera del sistema con herramientas como Excel, que no están diseñadas para este tipo de tareas e introducen riesgos de confiabilidad y seguridad de la información al proceso.

El proceso de migración fue muy complejo

Se tomó la decisión de deshabilitar las mallas de validación

Como consecuencia los datos que subieron al sistema carecen de controles de calidad y consistencia

Un sistema SaaS o Software as a Service, es un modelo de distribución de software en el que tanto el software como los datos manejados son centralizados y alojados en un único servidor externo a la empresa. Esto implica que el software utilizado por la empresa no se encuentra en la misma, sino

que un proveedor se ocupa del hosting de dicho software en la nube, así como del mantenimiento y el soporte.

La empresa contratante accede al software y todos sus datos a través de un navegador web desde cualquier ordenador. Tanto el software como los datos están centralizados y hospedados en un único servidor.

Clasificando el diagnóstico general de la plataforma actual del servicio público de empleo se pueden determinar estos frentes:

- **Frente estratégico**, en este frente se detectó lo siguiente:
 - Hoy el sistema es usado únicamente por las cajas de compensación, por lo tanto, no consolida la información de empleabilidad en el país, ya que no incluye la información de los prestadores privados y el SENA.
 - En la actualidad los prestadores privados y el SENA reportan la información a la SPE por medio de archivos planos que se cargan en una base de datos que también es alimentada por el mismo SISE, lo que genera riesgos de calidad y disponibilidad de la información, sin mencionar la complejidad que implica realizar cualquier tipo de análisis por la multiplicidad de fuentes y procesos de carga.
 - La base de datos que consolida la información no fue diseñada para hacer análisis de información, su estructura es básicamente para carga de los archivos de Excel. Los módulos de ciudadanos no son intuitivos y dificultan la interacción con el sistema, no cumplen con estándares internacionales de usabilidad.
 - No incluye un proceso de “matching”, este fue reemplazado por procesos de búsqueda textual y filtros dentro del sistema que son realizados por los usuarios de las cajas de compensación.
 - No se cuenta con una mesa de soporte efectiva que, de respuesta rápida a los usuarios del sistema ante posibles incidencias, en la actualidad este soporte está a cargo de ASOPAGOS, sin embargo, los tiempos de respuesta no son los mejores.
 - Cualquier tipo de información o reporte que sea requerido, debe ser solicitado a ASOPAGOS, por lo tanto, la SPE no tiene el gobierno de los datos.
 - Se requiere una plataforma que incluya funciones de analítica con el fin de facilitar la generación de informes y estadísticas que requiere el Gobierno Nacional para definir las Políticas en materia de empleo.

- Todo lo descrito anteriormente evidencia que el SISE no es una herramienta tecnológica que permita hacer una gestión de la información del Servicio Público de Empleo efectiva.
- El SISE es un sistema que era adecuado para unas necesidades funcionales específicas del Servicio Público de Empleo de ese momento (2016).
- No se percibe el sistema como un proyecto de interés nacional, sino como un proyecto de la SPE.
- Se debe definir claramente el papel de cada actor del ecosistema del Servicio Público de Empleo en el proyecto en el corto, mediano y largo plazo.
- No se debe enfocar como un proyecto de tecnología, ya que su valor real está representado en la transformación que hará sobre la interacción de los diferentes actores del Servicio Público de Empleo.
- En ese orden de ideas se deberán asumir frentes de trabajo como:
Procesos, Analítica, Gestión de cambio, Migración de información

- **Frente Tecnológico**, en este frente se detectó lo siguiente:

- Desafortunadamente, el modelo de contratación del SISE, deja el gobierno del sistema totalmente en manos de ASOPAGOS, por lo tanto, la SPE no cuenta con información de la arquitectura tecnológica que puede incluir aspectos como:

Disponibilidad de la Aplicación

Políticas de restauración de la información y del sistema

Administración de usuarios

Actualizaciones de infraestructura y de licenciamiento

Seguridad de la información

Diseños técnicos del sistema

Motor sobre el cual se implementó la base de datos

Estructuras de datos y modelo entidad-relación

Documentación técnica del SISE

En ese orden de ideas el SISE es una caja negra sobre la cual no se posee información que permita hacer un análisis básico de su estructura tecnológica.

- La Unidad no cuenta con un monitoreo en tiempo real de la plataforma, esto conlleva a que no se puede reaccionar a eventos o emergencias directamente sobre el sistema, sino que dependemos de los planes de acción que ASOPAGOS destine para este tipo de situaciones.

- Modelo de soporte del SISE por parte de ASOPAGOS es limitado
- La SPE depende 100% del servicio de soporte técnico de ASOPAGOS
- No es posible adelantar un proceso de apropiación del SISE al interior de la Subdirección de Desarrollo y Tecnología debido a que no se tiene acceso a la información técnica del mismo
- La SPE no tiene trazabilidad de los eventos que los usuarios reportan al soporte del sistema, esto mostraría la efectividad real de los módulos del sistema que tiene implementados además permitiría tomar decisiones de prioridades de atención.
- Inexistencia de recursos humanos para administrar los componentes de la infraestructura tecnológica del SISE
- Frecuencia de actualizaciones del producto;
La actualización del producto se da con base en los requerimientos de la SPE
No existe un programa de mejora a las versiones definido por el fabricante
- Arquitectura
Debido a que no se tiene información tecnológica del sistema se presenta el riesgo de que en ausencia de ASOPAGOS, el Servicio Público de Empleo quedaría paralizado completamente.
- El sistema tiene vulnerabilidades que pueden inducir a la manipulación de información por parte de los prestadores.
- El sistema no tiene ninguna validación en el registro y permite ingresar información de datos básicos, hojas de vida y experiencia falsa en la creación de oferentes.
- El sistema no tiene incluido un módulo de seguimiento para controlar los prestadores por parte de la SPE
- Dado que no se conocen las características técnicas del sistema no es posible identificar riesgos asociados a:
Desempeño del sistema
Disponibilidad del sistema
Seguridad de la información
Capacidad de crecimiento del sistema
Usabilidad del sistema
Integraciones con otros sistemas
- Soporte al sistema
El riesgo de mayor impacto es la dependencia total que tiene la SPE respecto ASOPAGOS

- La ausencia de un modelo robusto de soporte del SISE en la SPE (recursos humanos, técnicos y financieros) genera un alto riesgo en la continuidad de operación del mismo.
- **Frente información**, en este frente se detectó lo siguiente:
 - La información está en constante cambio.
 - Múltiples actores con múltiples necesidades (MinTrabajo, Presidencia de la República, DANE, DNP, Empresarios, Ciudadanos, etc)
 - Inexistencia de un Modelo de Gestión de la Información:
 - Gestión atomizada de los diferentes actores del Servicio Público de Empleo
 - Ausencia de directrices claras en el sector para la generación y manejo de información.
 - Duplicidad de esfuerzos para la generación de información, en razón a que el SISE solo abarca una parte de los prestadores.
 - Inconsistencias de información entre las diversas fuentes, debido a la ausencia de un sistema que consolide y verifique la calidad de la información
 - No es posible de forma eficiente obtener estadísticas y reportes que permitan hacer análisis del sector empleo.
 - **Riesgos**
 - No contar con información oportuna y consistente para la toma de decisiones.
 - No lograr la estandarización y unificación de la información.
 - No generar conocimiento en la comunidad para la definición de políticas en materia de empleo en el país
 - No hace un monitoreo adecuado a la gestión de los diferentes actores del Sistema de Empleo Público.
 - Que los actores no asuman responsabilidades frente a la calidad de la información registrada en el sistema y esta sea transferida a la SPE.

4.2.6.2 Ecuador

El sistema que utiliza actualmente el Ministerio del trabajo de Ecuador es el denominado Encuentra Empleo (“Encuentra Empleo” actualmente).

Encuentra Empleo tiene como objetivo principal, proporcionar el encuentro de la oferta y la demanda (pública y privada) de buscadores de empleo y empleadores; facilitando que la ciudadanía pueda acceder a opciones de empleo y las empresas e instituciones obtengan personal calificado acorde a sus requerimientos, con lo cual se logra impulsar la generación de empleo en condiciones dignas, articulando la oferta y demanda del mercado laboral ecuatoriano.

Servicios de la Encuentra Empleo

Brindar soporte informático facilitando los procesos de aplicación, reclutamiento y selección de talento humano, mediante la página encuentraempleo.trabajo.gob.ec. Los servicios brindados por Encuentra Empleo a los buscadores de empleo y a los demandantes de talento humano, son gratuitos, a continuación, se detallan los mismos:

Para buscadores de Talento Humano (Empresas)

Publicación de una oferta en la página web de Encuentra Empleo.

Preselección de hojas de vida de acuerdo al perfil solicitado.

Servicio integral de selección (Entrevistas, pruebas psicométricas y de competencias on-line).

Para buscadores de Empleo (Usuarios/Candidatos)

Registro de hoja de vida en la página web de Encuentra Empleo.

Se ofrecen capacitaciones permanentes, en alianza estratégica con el sector público y privado con el fin de mejorar el perfil profesional de los usuarios de Encuentra Empleo. Asesoramiento, preparación y capacitación en función a las competencias del candidato.

Los usuarios acuden a los puntos de atención de Encuentra Empleo para obtener una atención personalizada y aplicar a las diferentes vacantes disponibles en el sistema de acuerdo al perfil laboral del usuario, además de informarse sobre los diversos procesos de capacitación gratuita que se encuentran a su disposición.

- **Frente estratégico**, en este frente se detectó lo siguiente:
 - Hoy el sistema es usado para lo que fue destinado sin embargo hay que atacar otros frentes de información como lo son las redes sociales y privadas de información laboral.
 - Aunque el Sistema Encuentra Empleo notifica algunas acciones de los usuarios en el Sistema, es necesario contar con un centro de notificaciones que pueda enfocarse en realizar campañas a poblaciones focalizadas.
 - No incluye un proceso de “matching”, este fue reemplazado por procesos de búsqueda textual y filtros dentro del sistema. Algoritmos Inteligencia Artificial.
 - Es clave que se evolucione el sistema para que sea compatible con cualquier tipo de dispositivo. Por el momento solo se encuentra en versión portal web.
 - Aunque el portal es conocido, se debe posicionar mejor para llegar a la población objetivo. (computrabajo, multitrabajos)

- **Frente Tecnológico**, en este frente se detectó lo siguiente:

El sistema Encuentra Empleo está basado en una Arquitectura Orientada a Servicios la cual se encuentra en servidores propios, lo cual no está mal, pero se puede mejorar teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Migrar a arquitecturas como nube (rendimiento, costos, licenciamiento, etc.)
- Implementar componente móvil o en su defecto un componente responsive. Para su navegación.
- Componente de Analítica (redes sociales, predictivos y evolutivos).
- Aunque el lector de pantalla es muy útil para la población sordomuda, se puede mejorar incluyendo elementos como cambio de contraste o aumento de letras para la población con discapacidad visual.
- Mejorar los entornos gráficos internos del sistema para generar amigabilidad con los usuarios.
- Componente de Matching, existen en el mercado para servicios públicos de Empleo.
- Modulo CRM para la visión 360 de todos los usuarios del sistema.

- **Frente información**, en este frente se detectó lo siguiente:

- El sistema encuentra Empleo, aunque tiene algunas interoperabilidades con otros sistemas, es necesario evolucionar a través de un esquema de integración la red de validación de documentación en todo nivel.
- Desde el punto de vista de gestión de la información el sistema actual debe evolucionar integrando una visión 360 de cada uno de los actores.
- Es de vital importancia que exista un rol de monitoreo por parte del Ministerio, para detectar oportunamente comportamientos atípicos o masivos de todos los roles del sistema. Para tomar decisiones efectivas.
- Se requiere una plataforma que incluya funciones de analítica con el fin de facilitar la generación de informes y estadísticas que requiere el Gobierno Nacional para definir las Políticas en materia de Empleo.

Después de realizar el diagnóstico del estado actual de ambas herramientas tecnológicas (Colombia, Ecuador) identificamos claramente que ninguno de los 2 sistemas de información, cuenta con un módulo específico para el apoyo o soporte al migrante. Esta población para hacer uso de las herramientas tecnológicas actuales dependerá de la adecuación o ajustes en ellas para brindar el mismo servicio con el que cuentan hoy en día.

Es decir, para cumplir el objetivo de esta consultoría es necesario evolucionar ambas plataformas tecnológicas para que se adapten a cualquier tipo de población y/o parametrización, independientemente del país donde se realice la intermediación laboral.

5 MAPA DE EMPATÍA

El Mapa de Empatía es una herramienta que nos ayuda a entender mejor en este caso al migrante que está en búsqueda de oportunidades laborales en un país destino.

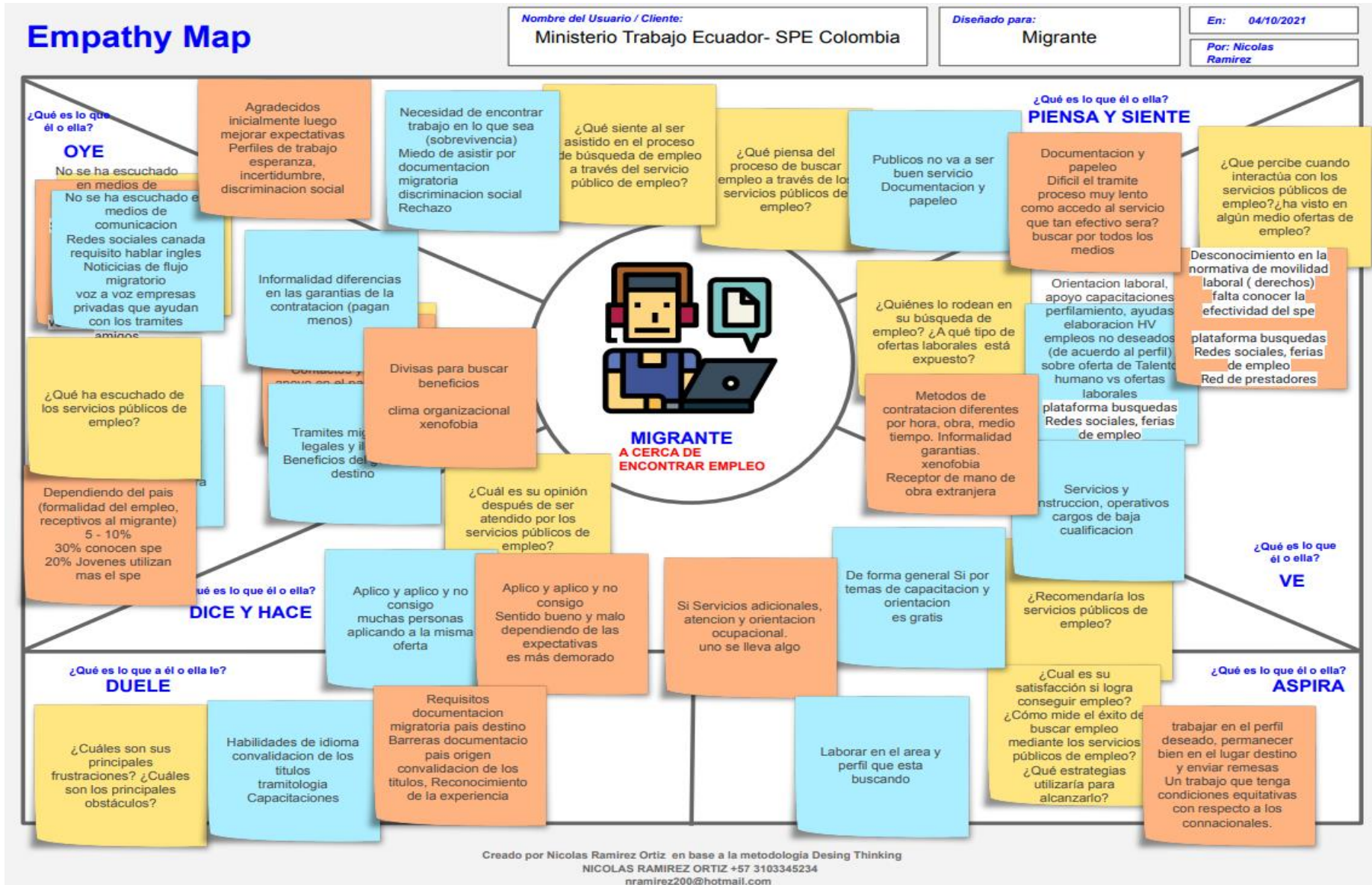
Aplicando esta metodología tenemos la capacidad para ponerse en el lugar del migrante en búsqueda de vacantes laborales y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. El objetivo de esta metodología es determinar segmentos de migrantes dependiendo del país que transita o destino, para conseguir una mejor comprensión de quiénes son de verdad, en qué utilizan su tiempo, cuál es su entorno social, qué propuesta de valor esperan, cuánto están dispuestos a asumir retos y barreras para lograr su objetivo, qué relación están dispuestos a establecer en el país destino, qué es lo que realmente guía su comportamiento, a través de qué canales pueden interactuar para lograr lo que están buscando, etc.

Además de buscar una mejor comprensión del migrante, nos ayuda a enfocar la propuesta de valor enfocada a las necesidades reales de estos.

Para este caso en particular se desarrollaron 2 sesiones con el Ministerio del Trabajo de Ecuador y el servicio público de empleo de Colombia. Los cuales interactuaron de forma proactiva y asertiva en donde se pudo detectar claramente la perspectiva del migrante que está en búsqueda de oportunidades laborales en un país destino.

Así las cosas se implementó el taller y se obtuvieron los siguientes resultados.

5.1 Mapa de Empatía Aplicado





MIGRANTE
A CERCA DE
ENCONTRAR EMPLEO



COLOMBIA



ECUADOR

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

Documentacion y papeleo
Difícil el trámite
proceso muy lento
como acceso al servicio
que tan efectivo será?
buscar por todos los medios
Agradecidos inicialmente luego mejorar expectativas
Perfiles de trabajo
esperanza, incertidumbre,
discriminación social

No va a ser buen servicio al ser público
Documentación y papeleo
Necesidad de encontrar trabajo en lo que sea (sobrevivencia)
Miedo de asistir por documentación migratoria
discriminación social
Rechazo

¿QUÉ VÉ?

Desconocimiento en la normativa de movilidad laboral (derechos),
falta conocer la efectividad del spe,
plataforma búsquedas
Redes sociales, ferias de empleo
Red de prestadores,
Métodos de contratación diferentes por hora, obra, medio tiempo. Informalidad garantías.
xenofobia,
Receptor de mano de obra extranjera

Orientación laboral, apoyo capacitaciones
perfilamiento, ayudas elaboración HV
empleos no deseados (de acuerdo al perfil)
sobre oferta de Talento humano vs ofertas laborales
plataforma búsquedas
Redes sociales, ferias de empleo

Servicios y construcción, operativos cargos de baja cualificación

¿QUÉ DICE Y HACE?

Aplico y aplico y no consigo
Sentido bueno y malo dependiendo de las expectativas
es más demorado

Si Servicios adicionales, atención y orientación ocupacional.
uno se lleva algo

Aplico y aplico y no consigo,
muchas personas aplicando a la misma oferta,
De forma general Si voy por temas de capacitación y orientación es gratis.



MIGRANTE
A CERCA DE
ENCONTRAR EMPLEO



COLOMBIA



ECUADOR

¿QUÉ ESCUCHA?

Redes sociales canada requisito hablar ingles
 Noticias de flujo migratorio
 voz a voz empresas privadas que ayudan con los tramites,
 Informalidad diferencias en las garantias de la contratacion (pagan menos),
 servicios de capacitacion en otros paises, seguro de desempleo,
 30% conocen servicio de empleo,
 obligatorio registro para vacantes publicas,
 60% de jovenes conocen SPE,
 Tramites migratorios legales y ilegales
 Beneficios del gobierno destino,
 Contactos y red de apoyo en el pais destino
 Empleo no deseado,
 Divisas para buscar beneficios,
 clima organizacional,
 xenofobia,
 Dependiendo del pais (formalidad del empleo, receptivos al migrante)
 5 - 10%
 30% conocen spe
 20% Jovenes utilizan mas el spe

Redes sociales canada requisito hablar ingles
 Noticias de flujo migratorio
 voz a voz empresas privadas que ayudan con los tramites

Informalidad diferencias en las garantias de la contratacion (pagan menos)

servicios de capacitacion en otros paises, seguro de desempleo

30% conocen servicio de empleo

obligatorio registro para vacantes publicas

60% de jovenes conocen SPE

Tramites migratorios legales y ilegales
 Beneficios del gobierno destino

¿QUÉ LE FRUSTRA?

Requisitos documentacion migratoria pais destino
 Barreras documentacio pais origen
 convalidacion de los titulos, Reconocimiento de la experiencia

Habilidades de idioma
 convalidacion de los titulos
 tramitologia
 Capacitaciones

¿QUÉ LE MOTIVA?

trabajar en el perfil deseado, permanecer bien en el lugar destino y enviar remesas
 Un trabajo que tenga condiciones equitativas con respecto a los connacionales.

Laborar en el area y perfil que esta buscando

5.2 Resultados y Análisis

Una vez aplicada la metodología enfocada en el migrante que busca trabajo en un país destino podemos determinar puntos determinantes en la solución tecnológica necesaria para que sea realmente útil para las personas que van a utilizarla:

- La herramienta tecnológica debe permitir validar fácilmente la documentación del migrante en el país destino (ME01).
- La herramienta debe permitir diferenciar y clasificar los perfiles y habilidades de los migrantes para acercarlos a las ofertas laborales mejor calificadas de acuerdo a sus características (ME02).
- La herramienta debe permitir divulgar a través de redes sociales, canales de difusión, Ferias de empleo, red de prestadores. Las condiciones claras, normativas de movilidad laboral, beneficios, métodos de contratación y toda información para que tanto el migrante como las empresas que publican sus ofertas laborales tengan claro que deben realizar para cumplir legalmente con la postulación, búsqueda y aplicación a las vacantes (ME03).
- La herramienta tecnológica debe permitir llevar al migrante por cada uno de los pasos del proceso de registro, búsqueda, aplicación, orientación y apoyo de forma intuitiva y práctica (ME04).
- La herramienta debe tener el factor de monitoreo en todas sus etapas por los servicios públicos de empleo a través de un rol de supervisión, para controlar o apoyar en cualquier momento cualquier migrante en su búsqueda (ME05).
- La herramienta debe resaltar las barreras y habilidades faltantes para el migrante en caso de querer aplicar a el área y perfil deseado (ME06).
- La interacción entre los países involucrados en la migración laboral debe cumplir con un estándar (“mismo lenguaje”) para integrar toda la información necesaria para almacenar la información del migrante, ofertas laborales y estrategias laborales en un único lugar (ME07).
- La herramienta tecnológica debe permitir la priorización en la atención para personas migrantes (ME08).

- La herramienta debe notificar a los migrantes y empresas de posibles vacantes laborales asociadas a los perfiles registrados, así como los posibles candidatos a cubrir una vacante para las empresas que las ofertan (ME09).
- La herramienta tecnológica debe tener un componente Analítico donde se permitan evaluar las estrategias implementadas y todos los estudios laborales necesarios para cumplir con los objetivos deseados (ME10).

6 CUSTOMER JOURNEY

El customer journey tiene como propósito identificar los pasos que realiza el migrante en su búsqueda de empleo. Consiste en medir y evaluar cómo estás atendiendo en este caso a la población en búsqueda de oportunidades laborales y mejorar el servicio prestado.

Normalmente, estos migrantes siguen pasos similares en todas las búsquedas, pero no siempre son lineales.

Al evaluar cada una de las acciones, puntos de contacto, emociones, evidencias, procesos de soporte tanto en el front como en el back. Esto permite analizar al detalle cada uno de los componentes detectando los puntos a mejorar, que con un análisis tradicional de requerimientos no son fáciles de detectar.

Al corregir los puntos a mejorar con acciones contundentes e implementar soluciones que le permitan claramente a los migrantes lograr sus objetivos en el tiempo ideal. en ese momento se habrán solucionado o mejorado todos los pasos que debe realizar para lograr cumplir exitosamente su proceso.

Además de validar las acciones del migrante, esta metodología permite detectar las acciones bloqueantes o barreras en cualquier nivel que este tipo de población puede llegar a tener si no se realizan las mejoras o adecuaciones para que ellos puedan lograr su objetivo sin ningún inconveniente.

Para este caso en particular se desarrollaron sesiones con el Ministerio del Trabajo de Ecuador y el servicio público de empleo de Colombia. Los cuales interactuaron de forma didáctica y en donde se pudo determinar claramente los pasos que el migrante debe realizar en búsqueda de oportunidades laborales en un país destino.

ANTES DE UTILIZAR SISTEMA

FRONT



Acciones

Acudir al SPE

Solicitar información sobre las ofertas de empleo, requisitos y como postular

Conocer qué pág web sirve para buscar trabajo

Saber qué documentos / información me van a pedir

Evidencia física

Solicitar información

Contar con información básica de la HV, a la mano.

estatus migratorio que me habilita usar el SPE

Contar con un documento de validación de la identidad

Puntos de contacto

Buscar puntos de atención o líneas de atención.

Tiene costo?

puntos de atención físicos.

puntos de atención Físicos, telefónicos y web.

Emociones



ANTES DE UTILIZAR SISTEMA

BACK



Personas o áreas involucradas

Atención al ciudadano - prestadores

Agencia de empleo -asistente de empleo

atención personalizada, chat, callcenter

Acciones

Asesoría de como acceder a los puntos de contacto ajustes a la Ruta de Empleabilidad

Brindar Información para el usuario migrante, clara y disponible (videos, FAQ, tutoriales)

Accesibilidad de la plataforma para cualquier tipo de población, incluida personas con discapacidad

revisión de documentos y acompañamiento de los soportes

Procesos soporte

Atención por ventanilla o telefónica de SPE

Orientar como realizar el registro (pagina web, sede física)

Orientar como registrar HV, Asesorar como acceder a los servicios de orientación

Adecúo el sistema para recibir la información p.e. de documentos migratorios

DURANTE – USO APLICACIÓN

FRONT



Acciones	registrarse y obtener su usuario	diligenciar hoja de vida evidencias de experiencia, estudios y demás	realizar búsqueda de empleo	aplicar a oferta laboral	Recibir orientación y apoyo
Soportes	correo electrónico de confirmación de usuario	correo electrónico de confirmación y notificaciones de usuario	correo electrónico y notificaciones de usuario	Bolsa Única de Empleo	correo electrónico y notificaciones de usuario
Puntos de contacto	Portales Web, canales de atención (callcenter, chat, redes sociales)	Portales Web, canales de atención (callcenter, chat, redes sociales)	Portales Web, canales de atención (callcenter, chat, redes sociales)	Portales Web, canales de atención (callcenter, chat, redes sociales)	Portales Web, canales de atención (callcenter, chat, redes sociales)
Emociones					

DURANTE – USO APLICACIÓN

BACK



Personas o áreas involucradas	Prestadores del SPE	Prestadores del SPE	Prestadores del SPE	Prestadores del SPE	SPE
Acciones	revisan si la información esta completa y solicitar lo que haga falta	Validar la completitud de la Hoja de Vida, experiencia y estudios en la plataforma	comunicarse por correo electrónico para intercambiar información a cerca de la búsqueda	proporcionar la ayuda en la aplicación de las ofertas laborales	proporcionar la ayuda en el cierre de brechas y limitantes de los perfiles
Procesos soporte	Al generar un nuevo ingreso al sistema luego de la creación del usuario, se solicita que se actualice a una nueva contraseña	Correo de validación de información básica en hoja de vida	despliegue de ofertas de acuerdo a parámetros de búsqueda, ubicación, tipo servicio, salario	notificación por correo electrónico de aplicación	gestión de Orientaciones y cursos en la plataforma

DESPUÉS – UTILIZAR LA PLATAFORMA

FRONT



Acciones	esperar al llamado comunicación por parte del <u>spe</u> , sino llega el llamado, acudir a Puntos de contacto	Esperar que se realice el contacto de la empresa para realizar la entrevista, validación de la documentación durante entrevista	asistir a cursos de capacitación	Recibir invitaciones a actualizar su HV
Evidencia física	correo electrónico y notificaciones de usuario	correo electrónico y notificaciones de usuario	Certificaciones de <u>asistencia y evaluación de los cursos tomados</u>	Archivo PDF descargable del sistema de información
Puntos de contacto	puntos de atención Físicos, telefónicos y web.	puntos de atención Físicos, telefónicos y web.	puntos de atención Físicos, telefónicos y web.	correo electrónico y notificaciones de usuario
Emociones				

DESPUÉS – UTILIZAR LA PLATAFORMA

BACK



Personas o áreas involucradas	Prestadores del SPE	Prestadores del SPE	Prestadores del SPE	Prestadores del SPE
Acciones	Consignar los resultados de los direccionamientos como prestador, en la plataforma	Recibir mensajes de remisión a vacantes que coincidan	realizar seguimiento a la cantidad y calidad de lo registros realizados	Seguimiento con el empleador para el reporte del colocado. / 2 reportes estadísticos
Procesos soporte	Consignar los resultados de los direccionamientos como prestador, en la plataforma	Generar consulta de reporte estadísticos de resultados de vacantes y sus vinculaciones	Consignar los resultados como prestador, en la plataforma	Consignar los indicadores, en la plataforma

6.1 Resultados y Análisis

Una vez aplicada la metodología enfocada en el migrante que busca trabajo en un país destino podemos determinar puntos determinantes en la solución tecnológica necesaria para que sea realmente útil para las personas que van a utilizarla:

6.1.1 Antes de Utilizar el Sistema.

- El sistema debe contar con la capacidad de brindar la información clara y oportuna en el momento inicial cuando el migrante se acerca a solicitar apoyo, independientemente en qué lugar se encuentre o vaya a aplicar a una oferta laboral. Por tal motivo el sistema debe tener integrada toda la información necesaria en un solo lugar para ser consultada (CJ01).
- Se debe brindar la posibilidad de consultar de forma autoservicio o con el rol de apoyo por el gestor del servicio (sistema de turnos), todas las características iniciales necesarias para guiar al migrante en su camino a lograr obtener su objetivo (CJ02).
- El sistema debe brindar los puntos de atención más cercanos ya sea por georreferenciación o a través de portales de fácil acceso independientemente que tipo de dispositivo se utilice para lograrlo (CJ03).
- Inicialmente se debe realizar el registro de los datos básicos del migrante en el sistema para poder identificar claramente la persona que va a utilizar el sistema. Esto debe ser de forma muy clara e intuitiva para el usuario final (CJ04).
- Igualmente, para el rol de agente del servicio de empleo es vital contar con un componente que permita brindar al migrante toda la asesoría necesaria para apoyar el registro inicial del migrante en el sistema (CJ05).
- El sistema debe contar con un módulo de instrucciones para el migrante, donde se puedan publicar tutoriales, videos, FAQ, campañas educativas, etc. (CJ06)
- Debe contemplar la accesibilidad para personas con cualquier tipo de discapacidad ya que se debe incluir cualquier tipo de población migrante en los servicios de empleo. (CJ07)
- Debe existir un punto de consulta inicial del estado migratorio de la persona a registrar ante la plataforma tecnológica, que permita detectar oportuna y claramente las características (estatus) migratorio con el que cuenta (CJ08).

- Es vital para iniciar el registro del migrante en la plataforma contar con un componente que permita validar la identidad de la persona, ya sea conectándose a otros sistemas para certificar la información de identidad (CJ09).
- El sistema debe detectar la documentación del país de donde proviene el migrante y guiar tanto al migrante como al gestor de empleo que esté brindando el apoyo de forma clara y efectiva para poder gestionar oportunamente el registro de la información básica en la plataforma (CJ10).
- La plataforma debe contar con un check list básico para la revisión de información solicitada al migrante para el inicio de su proceso en el sistema y debe mostrar el porcentaje de completitud de la información registrada, para poder detectar claramente que le hace falta al migrante en caso de faltarle información(CJ11).

6.1.2 Durante el Uso del Sistema

- La plataforma tecnológica debe permitir registrar al migrante desde cualquier lugar, en cualquier dispositivo y en cualquier momento(CJ12).
- Cuando el usuario se registre, el sistema debe contar con la confirmación del registro a través del correo electrónico registrado, con el fin de validar la efectiva autenticación del usuario(CJ13).
- El sistema debe contar con el servicio de autogestión de contraseñas en el caso que se requiera cambiar o se haya olvidado(CJ14).
- En el momento de registrar su hoja de vida el sistema debe mostrar tanto la documentación mínima requerida a registrar como el porcentaje de completitud de la información registrada, para poder detectar claramente que le hace falta al migrante en caso de faltarle información de su hoja de vida(CJ15).
- Al migrante cargar sus soportes estudiantiles, laborales y datos básicos. La plataforma debe crear un expediente digital donde se permita acceder rápida y oportunamente a toda su información, esto permitirá posteriormente integrar toda la información con los perfiles profesionales y ofertas laborales publicadas(CJ16).
- La plataforma tecnológica debe permitir al prestador del servicio, empresas y toda la red de apoyo publicar, gestionar y validar todas las vacantes que se ofrecen y requieren ser pobladas identificando claramente sus perfiles, cantidad de puestos, salarios y todas las condiciones necesarias para que lleguen a la población objetivo(CJ17).

- Debe existir un lugar en la plataforma intuitivo, con accesibilidad para personas con discapacidades, que permite buscar fácilmente y desde cualquier lugar las vacantes activas con criterios de búsqueda claros como lo son la zona geográfica, nivel de estudios, salario, etc(CJ18).
- La plataforma debe contar con un componente de notificaciones, en el cual se puedan realizar comunicados a los migrantes de forma autónoma, semi automática y personalizada donde se pueda tener contacto directo con el usuario para cualquier tipo de comunicación(CJ19).
- Se deben resaltar las redes sociales ya que es el medio más utilizado por los migrantes de acuerdo al análisis la plataforma debe poder interactuar con redes sociales realizando publicaciones que hagan viralizar las ofertas disponibles en la plataforma tecnológica(CJ20).
- La plataforma debe de alguna manera indicar de acuerdo al perfil del migrante cuales son las ofertas laborales que más porcentaje de match tienen de acuerdo a sus habilidades y/o competencias(CJ21).
- Se debe mostrar al migrante en la plataforma sus brechas, obstáculos o limitaciones para obtener la vacante ideal(CJ22).
- Los prestadores del servicio de empleo deben contar con el componente de capacitaciones, orientaciones y entrenamiento para ayudar y apoyar al migrante en su cierre de brechas para que él pueda lograr su trabajo ideal o mejorar sus oportunidades laborales (CJ23).
- El migrante debe aplicar a las vacantes sugeridas o de su selección a través de la plataforma tecnológica brindando así la activación de sus aplicaciones laborales y activando la monitorización de las ofertas a través de los canales de contacto(CJ24).

6.1.3 Después del Uso del Sistema

1. La plataforma tecnológica debe estar notificando activamente al migrante a través de los canales de comunicación, el estado de sus vacantes aplicadas, activas o recomendarle unas posibles de acuerdo a su perfil. (CJ25)
2. El sistema debe contar con un componente de analítica, el cual permita monitorear cada una de las acciones del migrante en la plataforma tecnológica, para poder tomar decisiones a los servicios de empleo y realizar estudios de observación laboral en esta población focalizada(CJ26).
3. Se debe poder realizar cursos de capacitación y orientación a los migrantes, incluyendo validaciones de asistencia y certificaciones para que puedan mejorar su perfil mientras esperan la obtención de las vacantes aplicadas(CJ27).
4. La plataforma debe recordar a los migrantes la continua actualización de sus datos registrados en el sistema(CJ28).
5. Se deben contar con reportes para los prestadores del servicio de empleo, para validar su rendimiento como apoyo a la gestión(CJ29).

7 BACKLOG REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

El Backlog de requerimientos, también conocido como Product Backlog es el listado de necesidades ordenado de manera prioritaria con las descripciones de los requerimientos y características de la plataforma tecnológica para la integración regional de los Servicios Públicos de Empleo.

De acuerdo al levantamiento de información y análisis de los resultados de las metodologías aplicadas en esta consultoría se detectaron los siguientes requerimientos funcionales que debe contener la plataforma tecnológica para satisfacer las necesidades de los migrantes en búsqueda de oportunidades laborales:

Código	Descripción	Cobertura
	<p>Creación de Usuario La plataforma debe permitir la creación de una cuenta para el migrante por medio del correo electrónico para controlar el ingreso al sistema de información.</p>	ME05,CJ11,CJ12,CJ13,CJ14
	<p>Autorización Habeas Data El sistema debe habilitar y preservar la evidencia electrónica de la aceptación para el almacenamiento de los datos personales del migrante.</p>	Propuesta Consultoría
	<p>Registro Datos Básicos Una vez autenticado el usuario, el sistema debe registrar los datos básicos del migrante a la plataforma. Opcionalmente debería también permitir la carga de la información a través de las redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram. Así mismo debe permitir integrarse con otras plataformas para poder validar de forma efectiva documentos migratorios.</p>	ME05, ME07,CJ04,CJ09,CJ10,CJ11
	<p>Registrar Curriculum Una vez esté autenticado el usuario y registrados los datos básicos, el sistema debe permitir registrar la información: estudios formales, estudios no formales, experiencias laborales y certificaciones técnicas. Así mismo debe permitir integrarse con otras plataformas para poder validar de forma efectiva certificaciones de estudios y validaciones de experiencias laborales.</p>	ME05,CJ11
	<p>Documentos Adjuntos El sistema debe permitir adjuntar los documentos de identificación, estudios, certificaciones laborales, capacitaciones, competencias, habilidades e idiomas. y permitir su posterior actualización en caso de ser necesario.</p>	ME01,CJ09,CJ10,CJ11,CJ16
	<p>Gestionar Agencias-Prestadores El sistema debe permitir la creación, modificación, activación, inactivación de las agencias, prestadores y puntos de atención habilitados para gestionar las vacantes, empresas y buscadores de empleo sobre la plataforma de integración regional.</p>	ME05

	Integración Hojas de Vida El sistema debe permitir el intercambio de las hojas de vida de las personas que buscan empleo registradas en los servicios públicos de empleo y que hayan expresado su consentimiento de participar en la red de empleo conformadas por los servicios públicos de empleo de la región.	ME07
	Integración Vacantes El sistema debe realizar el intercambio de las vacantes registradas en las bolsas únicas de empleo vinculadas a la plataforma de integración regional.	ME07
	Diagnóstico Buscadores La plataforma debe identificar por medio de inteligencia artificial las brechas y barreras que caracterizan individualmente a cada migrante y extranjero brindando como resultado un plan de intervención que disminuya las brechas y debilite las barreras que enfrenta el buscador de empleo.	ME06
	Encuentro Demanda (Matching) El sistema debe permitir la identificación de las vacantes que más se acomoden al perfil ocupacional, habilidades, experiencia y estudios. Los resultados de esta consulta deben poder ser visualizados por el migrante, la agencia, el prestador y las empresas.	ME02, ME06, CJ21,CJ24
	Notificación de Actualización de Perfil El sistema debe alertar, a los migrantes buscadores registrados, la necesidad de actualización del perfil y las experiencias laborales presentadas en los procesos de intermediación realizadas por las agencias.	CJ28
	Notificación Vacantes El sistema debe alertar a los migrantes por medio de mensajes SMS, Emails, WhatsApp, las vacantes que coincidan con la ocupación, habilidad, estudios y experiencia registradas en la plataforma.	ME02, ME05, ME09, CJ19,CJ24
	Notificación Selección El sistema debe notificar a los migrantes por medio de mensajes SMS, Emails, WhatsApp, la selección de la hoja de vida del migrante dentro de un proceso de selección con el fin de participar en el proceso de vinculación.	ME05, ME09, CJ19
	Bolsa de Integrada de Vacantes El sistema publicará todas las vacantes vigentes para que puedan ser consultadas y visualizadas por los migrantes por medio de los parámetros de búsqueda.	Propuesta Consultoría
	Auto postulación a Vacantes El sistema permitirá la auto postulación de los migrantes que seleccionen una vacante que consideren acorde con su perfil profesional. El sistema debe indicar el porcentaje de cumplimiento del perfil de la vacante seleccionada por el migrante.	ME02
	Suscripción Empresa El sistema debe permitir registrar las empresas empleadoras interesadas en contratar migrantes y personal extranjero.	Propuesta Consultoría

	Autorización Habeas Data El sistema debe habilitar y preservar la evidencia electrónica de la aceptación para el almacenamiento de los datos personales del representante de la empresa empleadora.	Propuesta Consultoría
	Registro de Vacantes El sistema debe permitir a las agencias y a las empresas autorizadas registrar las vacantes.	CJ17
	Administración de Ocupaciones La plataforma debe permitir la creación, modificación, activación, cancelación de las ocupaciones y habilidades relacionadas con los perfiles profesionales que pueden requerir las vacantes y las hojas de vida de los migrantes de la región.	ME02, ME08
	Encuentro Matching El sistema debe permitir la identificación de las hojas de vida que más se acomoden a la ocupación, habilidades, experiencia, estudios y demás variables determinadas en las vacantes.	ME05
	Simulación de Perfil El sistema debe permitir el ajuste de las variables requeridas por la vacante con el fin de visualizar la combinación que ofrezcan mejores resultados en la base de hojas de vida registradas en la plataforma de integración regional.	ME05, ME09
	Preselección de Candidatos El sistema debe permitir la visualización y selección de las hojas de vida identificadas en el match para conformar el conjunto de candidatos que participaran en el proceso selección.	ME05, ME06, ME08
	Descarte de Candidatos El sistema debe habilitar el registro de las causales por las cuales se descarta o no continúa en el proceso los candidatos evaluados.	ME06
	Selección del Candidato El sistema debe habilitar la selección de candidato contratado por la empresa empleadora.	ME08
	Orientación El sistema debe ofrecer la posibilidad de brindar las asesorías especializadas en cuanto a las ocupaciones, desplazamientos, condiciones de vida, costos de permanencia, requerimientos de permanencia, etc de características en las condiciones laborales del país donde desean encontrar empleo los migrantes.	ME05, ME06, ME08, CJ01, CJ05, CJ23, CJ27
	Intermediación El sistema debe ofrecer la calificación del cumplimiento de los criterios en las hojas de vida determinados en la condiciones de las vacantes registradas en la plataforma.	ME08,CJ23
	Contenidos La plataforma debe tener los contenidos públicos que permitan la consulta de la información, el acceso a los recursos, el direccionamiento a las temáticas relacionadas con la integración de las plataformas de Servicio Público de Empleo de	ME03,CJ06

	la región.	
	Gestionar Agentes La plataforma debe habilitar la capacidad de crear, modificar, activar e inactivar las personas encargadas de atender a los migrantes y empleadores para orientarlos en los procesos de registro de vacantes y hojas de vida, incluyendo la asesoría en la solución de dificultades o barreras para el encuentro entre la oferta y la demanda laboral para extranjeros.	ME08
	Puntos Cercanos El sistema debe presentar cercanía del lugar de trabajo de la vacante publicada para presentarle al migrante buscador de empleo la situación de tiempos y facilidades de traslado desde el lugar de residencia.	CJ03
	Atención Virtual La plataforma debe incluir una herramienta que permita la interacción virtual entre los migrantes y los agentes con el fin de brindar el servicios de orientación e intervención en los migrantes interesados en encontrar empleo.	ME03, ME05,CJ02,CJ 05
	Clasificación de Ocupaciones El sistema debe permitir gestionar las ocupaciones y habilidades que son utilizadas en los perfiles y hojas de vida; así como en las vacantes que se registren para migrantes y extranjeros.	ME02
	Integración con Redes Sociales La plataforma debe integrarse con la red LinkedIn con el fin de utilizar sus servicios para publicar las vacantes para que más extranjeros visibilicen las oportunidades que se están generando.	ME03,CJ20
	Administrar Servicios de Empleo La plataforma debe permitir gestionar los Servicios Públicos de Empleo que estarán vinculados a la plataforma integrada permitiendo habilitar las funcionalidades requeridas para utilizar el sistema.	Propuesta Consultoría
	Administrar Documentos de Identificación La plataforma debe permitir la administración de los diferentes tipos de identificación permitidos por cada uno de los países vinculados a la iniciativa de integración	CJ10
	Administrar Agencias El sistema debe permitirle a los Servicios Públicos de Empleo la creación y configuración de las agencias para realizar la gestión de la oferta y la demanda laboral.	Propuesta Consultoría
	Administrar Puntos El sistema debe permitir configurar los puntos de atención relacionados con las agencias de empleo.	Propuesta Consultoría
	Administrar Usuarios El sistema debe permitir la gestión de los diferentes usuarios que ingresan a la plataforma con el fin de configurar sus roles y perfiles de seguridad.	Propuesta Consultoría

6. REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES

Los requerimientos no funcionales son todos aquellos aspectos que debe tener la plataforma tecnológica, los cuales el usuario no ve a simple vista, pero permiten que todas las operaciones que se realizan en el sistema fluyan con naturalidad, oportunidad y armonía.

Para este caso en particular, se deben tener en cuenta los siguientes requerimientos no funcionales para que la plataforma tecnológica funcione efectivamente para cumplir con el objetivo de todos los usuarios:

Código	Descripción	Cobertura
Seguridad		
	La plataforma debe soportar la autenticación cifrada utilizando usuarios y claves de ingreso.	Propuesta Consultoría
	La plataforma debe registrar los días y horas de ingreso de los usuarios autorizados. Esta información no puede ser alternada dentro de la plataforma.	
	El sistema debe presentar la última hora de ingreso a la plataforma. Esta información no puede ser alternada dentro de la plataforma.	
	La plataforma debe bloquear al usuario cuando se intente autenticar de manera fallida y registrar el evento en la auditoría del sistema. Esta información no puede ser alternada dentro de la plataforma..	
	La plataforma debe realizar el transporte de los mensajes http utilizando certificado digital SSL protegiendo la conexión entre el cliente web y el servidor de aplicación.	
	La plataforma debe restringir el acceso a transacciones no autorizadas al perfil configurado para el usuario.	
	La plataforma debe habilitar el doble factor de autenticación a los usuarios de la plataforma.	
Disponibilidad		
	La plataforma debe contar con una disponibilidad 99% para las funcionalidades utilizadas por los migrantes, agencias y empleadores.	Propuesta Consultoría

	La plataforma debe involucrar un componente para la medición de la disponibilidad de todos los componentes.	
	La plataforma no puede perder la disponibilidad de 6 am hasta las 9 pm.	
Escalabilidad		
	La plataforma debe estar en la capacidad de incrementar la capacidad de atención de los usuarios en los eventos en que se incremente la concurrencia de operaciones.	Propuesta Consultoría
	La plataforma debe estar desplegada en servicios de contenedores.	
	La plataforma debe poder incrementar la capacidad de memoria y procesamiento en sus componentes tecnológicos.	
	La plataforma debe poder incrementar la cantidad de nodos que atienden de manera concurrente las transacciones registradas por los usuarios del sistema.	
Interoperabilidad		
	La plataforma debe tener la capacidad de intercambiar información de vacantes, hojas de vida, empresas por medio de una API de servicios Web	Propuesta Consultoría
	El API de servicios debe permitir registrar y modificar la información de vacantes, hojas de vida y empleadores.	Propuesta Consultoría
	Interoperabilidad con Migración Colombia	CJ08
	Los servicios de interoperabilidad deben ofrecer la capacidad de consultar la información de gestión de la oferta y demanda laboral por medio de las hojas de vida, vacantes, empleadores y agencias.	Propuesta Consultoría
Gestión Documental		
	La plataforma debe tener la capacidad de gestionar expedientes electrónicos.	Propuesta Consultoría
	La plataforma debe permitir la gestión de documentos digitalizados elaborados externamente a la herramienta. Estos documentos deben poder ser incorporados en los expedientes electrónicos gestionados en la plataforma.	
	La plataforma debe poder gestionar los documentos que se produzcan de manera electrónica dentro de la plataforma y poderlos incorporar a los expedientes electrónicos.	
Aprendizaje de Máquina		

	La plataforma debe tener la capacidad de reconocer las ocupaciones que no estén formando parte de los catálogos de ocupaciones para las vacantes que se desean registrar por los empleadores.	Propuesta Consultoría
	La plataforma debe tener la capacidad de reconocer las ocupaciones que no estén formando parte de los catálogos de ocupaciones para las vacantes que se desean registrar los migrantes.	
Analítica		
	La plataforma debe implementar los tableros de control estándar para los empleadores, migrantes, agencias y unidad central que permita advertir por medio de los indicadores más significativos para la gestión de cada perfil.	ME10, CJ29
	El sistema debe ofrecer los reportes de consulta de la información consolidada y detallada de vacantes y hojas de vida registrada en el sistema.	CJ29
	La plataforma debe permitir la consulta y extracción de los indicadores estratégicos y operativos de la ejecución de los procesos de gestión de la demanda y oferta laboral orientada a los migrantes.	CJ29
	El sistema debe analizar el comportamiento del buscador en la plataforma para determinar las necesidades de empleo.	CJ26
	identificar los cuellos de botella	
Usabilidad		
	El diseño de la interfaz gráfica debe ser intuitivo y de fácil utilización. Las desorientaciones que presente el usuario en las pruebas de usabilidad deben ser inferiores al 1%.	ME04
	La implementación debe ser responsive para que adapte la utilización desde dispositivos móviles.	ME04,CJ12
	El sistema debe guardar parcialmente la información que se está registrando tanto para la creación de las cuentas de empleadores, migrantes, vacantes como para las hojas de vida.	ME04,CJ06
	La plataforma debe incorporar la capacidad de completar los registros con la información personal registrada en las cuentas en redes sociales.	ME04
	Discapacidad	CJ07,CJ18
	La plataforma debe presentar mensajes de error, alertas y advertencias cuando estén registrando información inconsistente o que vaya en contravía con las reglas de validación.	ME04
	La plataforma debe poder ser utilizada desde los navegadores Chrome, Chromium, Safari, Firefox y Microsoft Edge. y desde cualquier tipo de dispositivo	ME04

8 ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

En la presente sección se estudian los requerimientos para la plataforma de integración de los Servicios Públicos de Empleo de la región contemplando las características funcionales, los aspectos técnicos, los grupos de interés, los usuarios de la plataforma de integración y el gobierno de la operación planteada por parte de los países vinculados al Proceso de Quito.

Es importante destacar que los requerimientos identificados en los ejercicios de Empathy Map y Customer Journey son consolidados en la identificación del Backlog de Requerimientos con el fin de verificar la cobertura y completitud, adicionalmente de clasificarlos en dos tipos: funcionales y no funcionales.

8.1 Usuarios.

- Servicios Públicos de Empleo.

Los servicios Públicos de Empleo (SPEs) son autoridades gubernamentales cuya misión es gestionar de manera gratuita la oferta y demanda laboral con el fin que los grupos poblacionales que no tienen acceso a los servicios de las bolsas privadas de empleo que en la mayoría de los casos tienen un costo vinculado con la prestación de dichos servicios.

Los SPEs, por su naturaleza, tienen una responsabilidad operativa de atender la oferta y la demanda laboral. Es decir, diariamente deben articular los servicios de recolección, divulgación, orientación, intermediación, control, análisis de resultados y la calibración de las políticas públicas de empleo.

Los SPEs presentan estructuras organizacionalmente diferentes en los países de la región. Sin embargo, estas estructuras están orientadas a prestar el servicio de gestión de la demanda y oferta laboral.

- Agencias de Empleo.

En el caso de los SPEs, tienen desplegadas en el territorio una serie de agencias públicas en las cuales se pueden presentar presencial o virtualmente tanto las personas que buscan empleo y los empleadores que demandan fuerza laboral. En el caso de las presenciales, poseen un personal dedicado a atender las necesidades de los usuarios y en especial brindar orientación a los buscadores de empleo; incluyendo el registro y divulgación de las vacantes. El fin último de las agencias de empleo es cubrir la demanda laboral (vacantes de empleo) con la oferta laboral (buscadores de empleo) que cumplan la mayoría de necesidades establecidas en las vacantes.

- Empresarios/Empleadores

Los empleadores es una de las aristas más importantes en la órbita del proceso de gestión del empleo. Su principal necesidad es la publicación y divulgación de las vacantes que requiere en sus procesos empresariales; incluyendo el seguimiento al proceso de selección y la consulta de los curriculum de los candidatos referenciados.

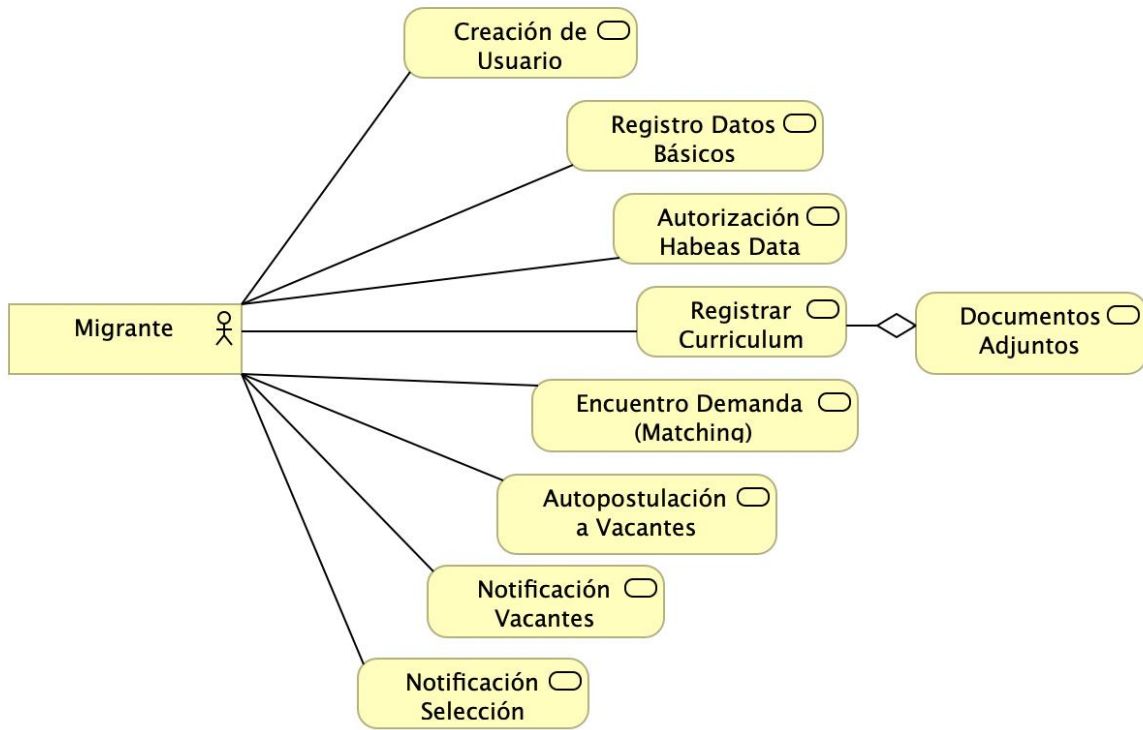
- Migrantes/Extranjeros

Este participante es el foco de atención del proceso de integración de las bolsas de empleo y más aún el motivante principal de los ejercicios definidos en el Proceso de Quito. Los buscadores de empleo tienen como principal uso la publicación y referencia de sus curriculum en los procesos de gestión de las vacantes contemplando la posibilidad de ser seleccionados y terminar vinculados en las empresas que requieren de sus habilidades laborales.

8.2 Organización de los Requerimientos

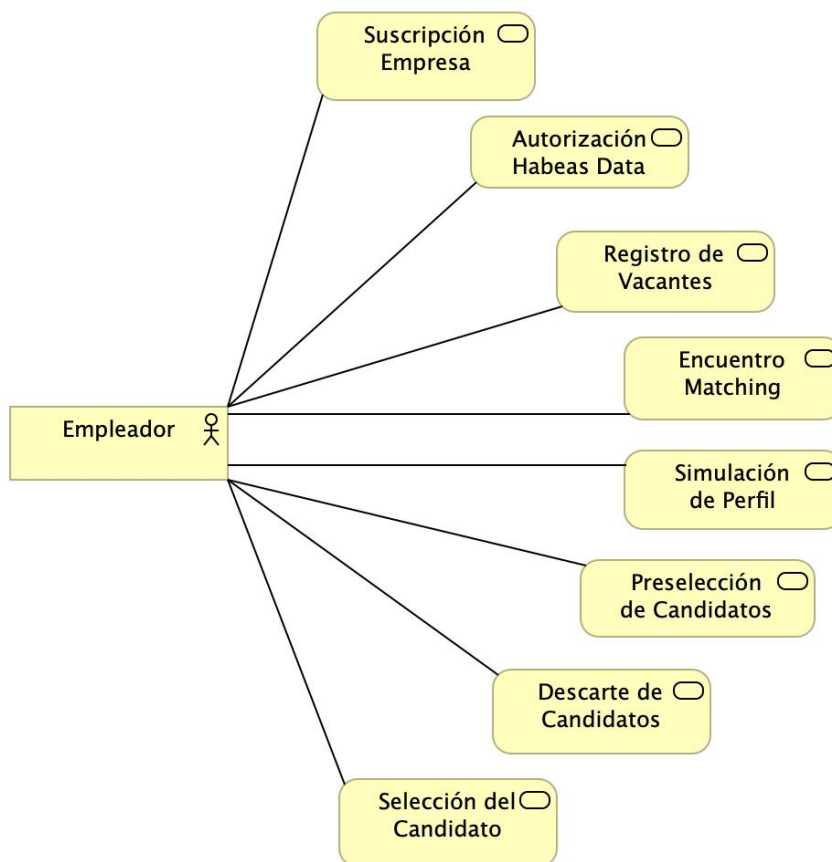
Las necesidades identificadas durante la aplicación de los instrumentos de agilidad han determinado una organización de los requerimientos enlazadas a los usuarios identificados durante el proceso de levantamiento y análisis de requerimientos. La siguiente organización agrupa las necesidades identificadas y las más relevantes para los usuarios involucrados en el proceso de gestión de la oferta y la demanda laboral.

El enfoque declarado en el proyecto de integración regional de los Servicios Públicos de Empleo está definiendo al migrante y al extranjero cómo el pilar de atención. De esta manera se consideran las siguientes necesidades como la más importantes:



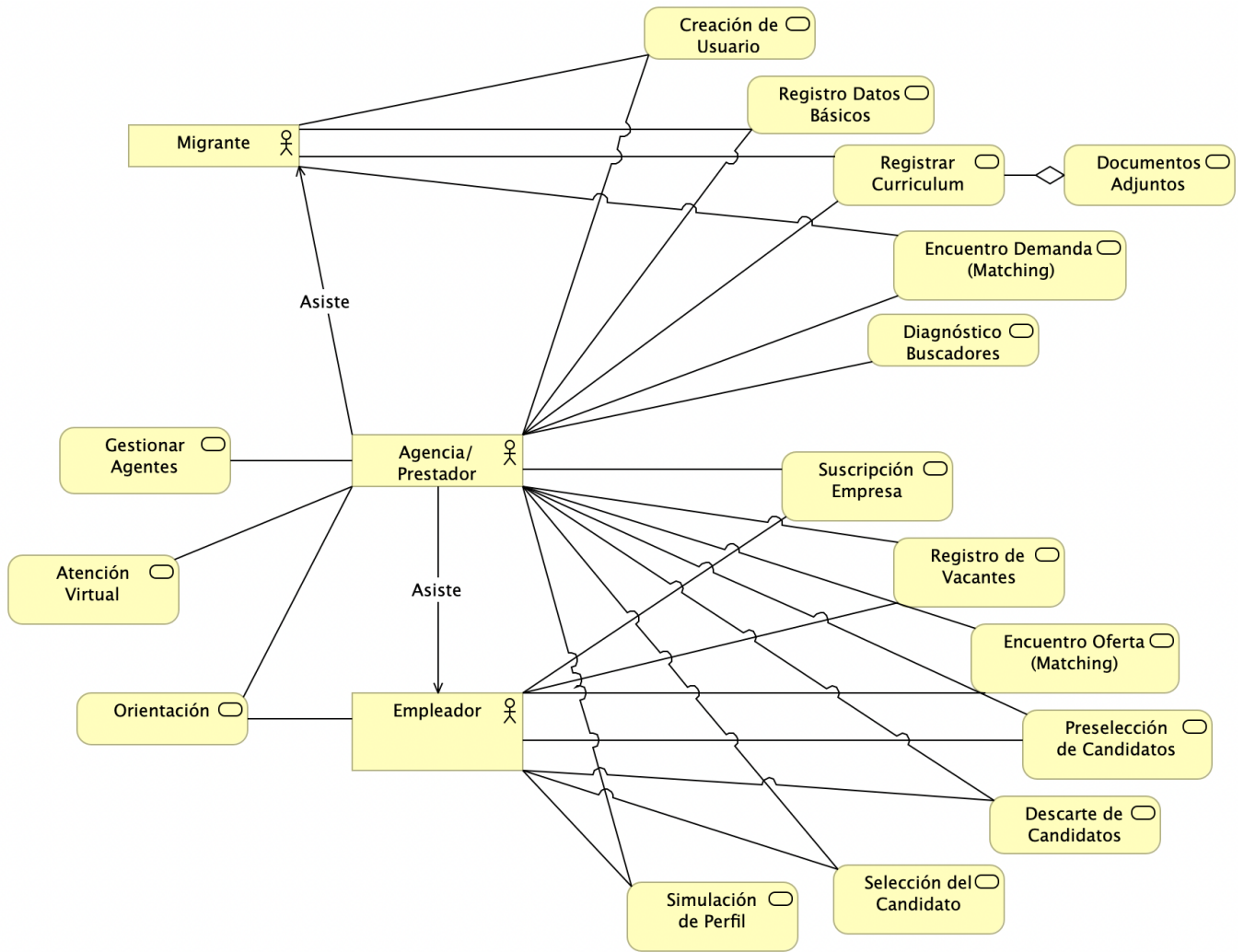
Requerimientos Funcionales para el Usuario Migrante.

Para poder llevar a cabo esta vinculación laboral que soporte las necesidades de trabajo de la población migrante, se requiere que la generación del empleo venga acompañada de empleadores que estén interesados en vincular extranjeros con intereses en laborar dentro de los territorios de trayectoria a sus destinos definitivos. Es así que los principales requerimientos dentro de la plataforma de integración para los empleadores son los siguiente:



Requerimientos Funcionales para el Empleador

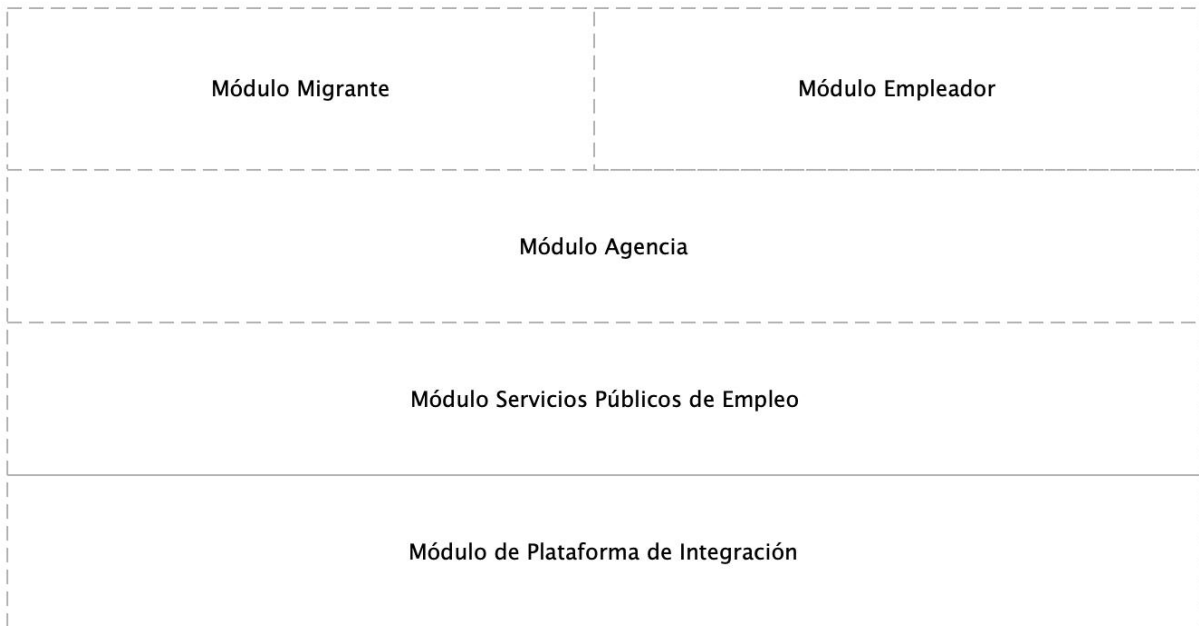
Ambas aristas tanto como de la oferta y la demanda laboral serán gestionadas por las agencias de empleo desplegadas en los territorios de los países que conforman el Proceso de Quito. Sin ellas, no podrían brindarse de manera efectiva el encuentro de ambos actores. Estas agencias soportan el principal enfoque de gestionar las vacantes para que sean ocupadas por los migrantes; incluyendo las actividades de orientación que requiere la población para ser competitiva dentro del mercado laboral.



Requerimientos Funcionales para la Agencia/Prestador

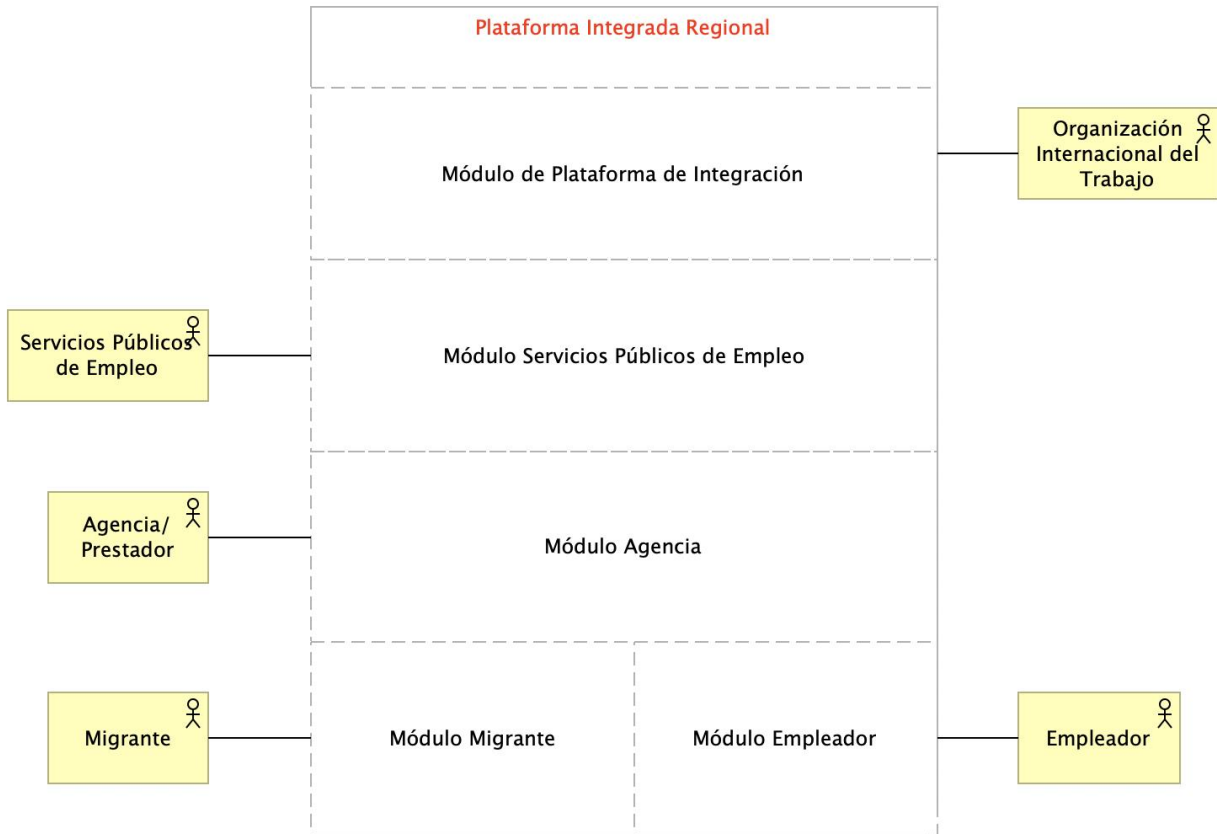
8.3 Modelo de Análisis de los Requerimientos

El análisis de los requerimientos identificados conduce a un esquema lógico en el cual se identifican los módulos representados, mediante una orientación por capas.

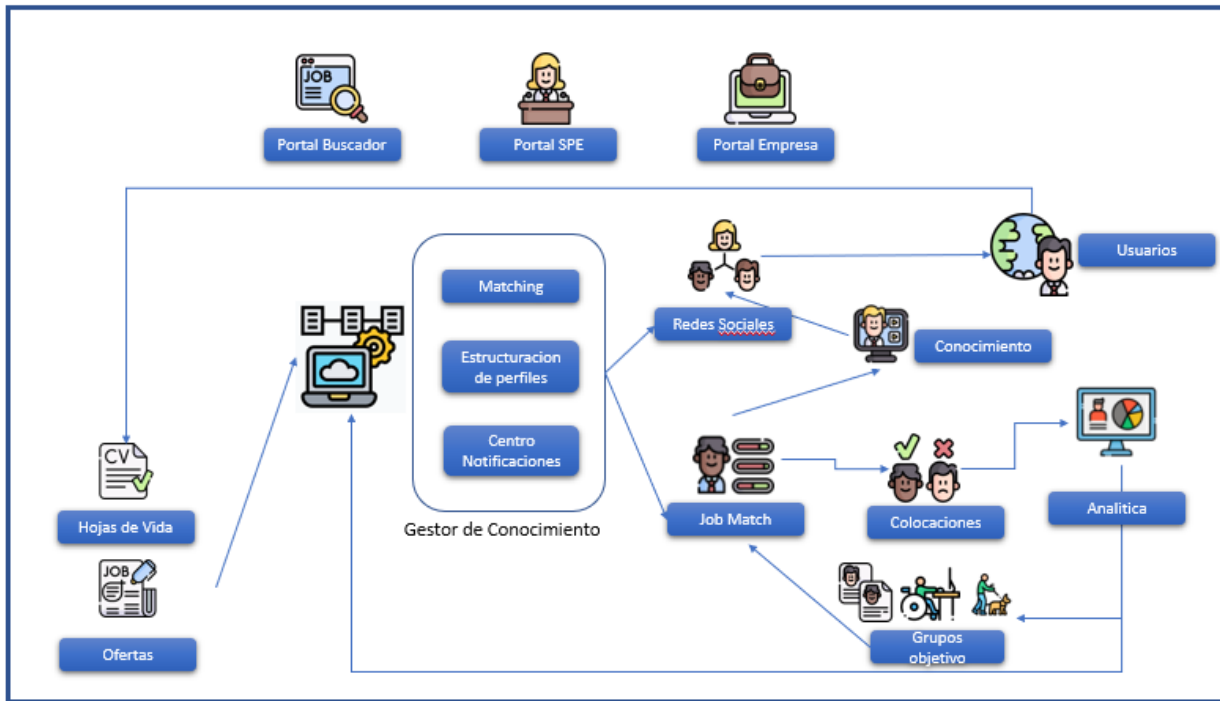


Esta perspectiva de análisis se representa la cobertura que tienen cada uno de los módulos con respecto a los demás representado por medios de la organización por niveles; comenzando con los niveles más detallados para el migrante y el empleador, pasando por el nivel de soporte que proporcionan las agencias y prestadores, que a su vez son coordinados por los servicios públicos de empleo. Por último, y en el más alto nivel de funcionalidades los análisis regionales que deben realizar sobre los resultados de la integración de los servicios públicos de empleo.

○



El siguiente mapa muestra la Arquitectura Lógica para la plataforma tecnológica de integración deseada según los requerimientos anteriores:



8.4 Mínimo Producto Viable (MPV)

Para esta consultoría es importante aplicar la metodología del mínimo producto viable.

El objetivo principal de un producto mínimo viable es desarrollar un producto funcional que proporcione valor inmediato, rápidamente, al tiempo que minimiza los costos. Comenzar con un MVP le permitirá aprender más sobre su usuario final y el mercado al que desea ingresar mientras prueba sus suposiciones. Un MVP también prepara el escenario para futuras iteraciones de desarrollo y aclara los pasos secuenciales a seguir en el proyecto, ya sea cambiar de dirección por completo o continuar con el camino de desarrollo establecido.

Una premisa clave detrás de la idea de MVP es que usted produce un producto real (que puede no ser más que una página de destino o un servicio con una apariencia de automatización, pero que es completamente manual detrás de escena) que puede ofrecer a los clientes. y observar su comportamiento real con el producto o servicio. Ver lo que la gente realmente hace con respecto a un producto es mucho más confiable que preguntarle a la gente qué harían.

8.5 Backlog Mínimo Producto Viable

Código	Descripción	Cobertura
	<p>Creación de Usuario</p> <p>La plataforma debe permitir la creación de una cuenta para el migrante por medio del correo electrónico para controlar el ingreso al sistema de información.</p>	<p>La creación de usuario contempla el registro del nombre completo, el número telefónico y la dirección de correo electrónico para realizar la confirmación de la creación del usuario. Cuando el usuario confirme el email el sistema habilitará el registro de la contraseña para crear el usuario y le permitirá la utilización de la plataforma integrada de los Servicios Públicos de Empleo.</p>
	<p>Autorización Habeas Data</p> <p>El sistema debe habilitar y preservar la evidencia electrónica de la aceptación para el almacenamiento de los datos personales del migrante.</p>	<p>El usuario recibirá el correo electrónico para confirmar la dirección de email con la autorización del tratamiento de datos personales. Una vez confirme recibirá en su buzón de correo las evidencias electrónicas de la aceptación del tratamiento de datos personales.</p>
	<p>Registro Datos Básicos</p> <p>Una vez autenticado el usuario, el sistema debe registrar los datos básicos del migrante a la plataforma.</p>	<p>En esta versión no se implementará la carga de información usando los registros de redes sociales. Tampoco se desarrollará la integración con otras plataformas para poder validar de forma efectiva documentos migratorios.</p>
	<p>Registrar Curriculum</p> <p>Una vez esté autenticado el usuario y registrados los datos básicos, el sistema debe permitir registrar la información: estudios formales, estudios no formales, experiencias laborales y certificaciones técnicas.</p>	<p>En esta primera entrega no se implementará la integración con otras plataformas para poder validar de forma efectiva certificaciones de estudios y validaciones de experiencias laborales.</p>
	<p>Documentos Adjuntos</p> <p>El sistema debe permitir adjuntar los documentos de identificación, estudios, certificaciones laborales, capacitaciones, competencias, habilidades e idiomas. y permitir su posterior actualización en caso de ser necesario.</p>	<p>La cobertura será completa para este requerimiento.</p>
	<p>Integración Hojas de Vida</p> <p>El sistema debe permitir el intercambio de las hojas de vida de las personas que buscan empleo registradas en los servicios públicos de empleo y que hayan expresado su consentimiento de participar en la red de empleo conformadas por los servicios públicos de empleo de la región.</p>	<p>En este caso el sistema estará en la capacidad de transmitir la hoja de vida al sistema de información de la agencia; con el fin de contar con la información del curriculum cuando apliquen los migrantes a las vacantes.</p>
	<p>Documentos Adjuntos</p> <p>El sistema debe permitir adjuntar los documentos de identificación, estudios, certificaciones laborales, capacitaciones, competencias, habilidades e idiomas. y permitir su posterior actualización en caso de ser necesario.</p>	<p>La cobertura será completa para este requerimiento.</p>

	<p>Bolsa de Integrada de Vacantes El sistema publicará todas las vacantes vigentes para que puedan ser consultadas y visualizadas por los migrantes por medio de los parámetros de búsqueda.</p>	La cobertura será completa para este requerimiento.
	<p>Autopostulación a Vacantes El sistema permitirá la autopostulación de los migrantes que seleccionen una vacante que consideren acorde con su perfil profesional. El sistema debe indicar el porcentaje de cumplimiento del perfil de la vacante seleccionada por el migrante.</p>	En esta primera entrega la postulación será transmitida al sistema de información de la agencia; quien es el propietario de la vacante y el encargado de transmitir el curriculum al empleador.
	<p>Integración Vacantes El sistema debe realizar el intercambio de las vacantes registradas en las bolsas únicas de empleo vinculadas a la plataforma de integración regional.</p>	La cobertura será completa para este requerimiento.
	<p>Administración de Ocupaciones La plataforma debe permitir la creación, modificación, activación, cancelación de las ocupaciones y habilidades relacionadas con los perfiles profesionales que pueden requerir las vacantes y las hojas de vida de los migrantes de la región.</p>	La cobertura será completa para este requerimiento.
	<p>Administrar Servicios de Empleo La plataforma debe permitir gestionar los Servicios Públicos de Empleo que estarán vinculados a la plataforma integrada permitiendo habilitar las funcionalidades requeridas para utilizar el sistema.</p>	En la primera versión no es necesario implementar la interfaz gráfica pero las estructuras de almacenamiento y sus configuraciones para ser utilizadas por la plataforma integrada de los Servicio Públicos de Empleo.
	<p>Administrar Usuarios El sistema debe permitir la gestión de los diferentes usuarios que ingresan a la plataforma con el fin de configurar sus roles y perfiles de seguridad.</p>	La cobertura será completa para este requerimiento.

9 CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis de las diferentes metodologías aplicadas para esta consultoría, resaltan las siguientes conclusiones:

- Actualmente ninguna de las plataformas tecnológicas que utilizan tanto Colombia como Ecuador, permiten diferenciar y/o priorizar la atención de poblaciones objetivo como lo son en este caso los migrantes en búsqueda de empleo.
- Es necesario si o si evolucionar las plataformas tecnológicas para gestionar efectivamente la intermediación laboral con esta población objetivo.
- Es de vital importancia contar con una plataforma que integre la información de las personas que están en búsqueda de empleo en un solo lugar creando un expediente único para identificar oportunamente y con calidad toda la documentación del migrante independientemente en qué lugar se encuentre o aplique.
- Se requiere un sistema único que integre cada uno de los requerimientos identificados en este documento.
- Tecnológicamente es necesario realizar evoluciones tecnológicas para las plataformas a nivel de servicios web o interoperabilidades, con el fin de compartir información en ambas vías para controlar la transaccionalidad de los servicios en un ecosistema que permita identificar cada movimiento de la población migrante en estas.
- falta mejorar en ambos países los componentes de analítica, con esto pueden optimizar la efectiva toma de decisiones de gobierno para cualquier tipo de comportamiento de todas las dimensiones de información.
- Es de vital importancia que el sistema de Colombia cambie su esquema de arrendamiento a un esquema tecnológico propio o mixto por componentes el cual permita tener el gobierno ante cualquier evolución tecnológica y aún más importante a la lógica de negocio del sistema y la información como insumo vital.
- Se recomienda a Ecuador evolucionar su plataforma, aunque funciona para lo que fue construido se pueden mejorar puntos estratégicos como su entorno para dispositivos móviles y evolucionar su arquitectura a un esquema en nube.
- Los requerimientos definidos en este documento aplican para una plataforma tecnológica enfocada no solamente para los países iniciales Colombia-Ecuador sino para integrar

cualquier país que se quiera adicionar con el tiempo sin afectar o tener que ajustar componentes tecnológicos.

- Es importante validar los resultados de los análisis del customer journey y empathy map, ya que estas metodologías resaltan puntos de vista que deben tenerse en cuenta para detectar los sentimientos y pasos que atraviesan los migrantes en búsqueda de empleo.
- Es muy probable evolucionar las plataformas tecnológicas de Colombia y Ecuador sin afectar la operación actual.

10 REFERENCIAS

Plan de Acción de Quito.

https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/plan_de_accion_de_quito.pdf

Informe sobre las migraciones en el mundo.

<https://worldmigrationreport.iom.int/wmr-2020-interactive/?lang=ES>

Sistema de empleo colombiano SISE

<https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>

Sistema de empleo Ecuador Encuentra Empleo

Manual Coordinación de Empleo y Salarios Ministerio Ecuador

Cartillas migrantes venezolanos 2021 Servicio público de empleo Colombia.