



## PREGUNTAS FRECUENTES

### MEDELLÍN ME CUIDA – EMPRESAS

#### 1. ¿Cuál es la página oficial de MEDELLÍN ME CUIDA- EMPRESAS?

La URL oficial para hacer el registro de las empresas en la plataforma es <https://www.medellin.gov.co/empresasmedellinmecuida>

#### 2. ¿Cuál es mi USUARIO y CONTRASEÑA para iniciar sesión en el formulario MEDELLIN ME CUIDA-EMPRESAS?

**Si eres una empresa de Medellín** debes ingresar con los datos que se ingresa al momento de realizar transacciones para el Impuesto de Industria y Comercio.

**Si eres una empresa de otro municipio del Área Metropolitana** debes dirigirte a la parte superior de la página y registrar la empresa en nuestro portal, para tener un usuario y contraseña con la cual puedas ingresar.

#### 3. Al registrar mi empresa ¿Por qué me dice que ya existe?

De manera habitual, quien tiene el manejo a esta información en tu empresa es el contador o revisor fiscal. Comunícate con él para que te informe si tu empresa ya cuenta con este registro.

#### 4. ¿Qué pasa si olvidé mi contraseña de acceso?

Para recuperar la contraseña debes dirigirte a la opción **¿Olvidó su contraseña?**, la cual se encuentra disponible la parte inferior de la casilla en la cual debía digitarla.

#### 5. ¿En cuánto tiempo me envían el restablecimiento de contraseña?

En un tiempo máximo de dos (2) horas, deberás estar recibiendo vía correo electrónico las instrucciones para el restablecimiento de la contraseña. Es posible que por la alta cantidad de solicitudes tarde un poco más. Estamos trabajando en disminuir el tiempo de respuesta.

**6. ¿Qué ocurre si al momento de recuperar mi contraseña he olvidado el correo electrónico?**

Puedes llamar a la línea **4444144** o escribir al chat del Portal de Medellín, indicando la situación, ellos te ayudarán

**7. ¿Todas las empresas deben registrarse en MEDELLIN ME CUIDA-EMPRESAS?**

No, inicialmente **solo las empresas que hagan parte de las actividades exceptuadas en el Decreto 593 del 24 de abril de 2020**. Estas son:

Si tienes dudas sobre las actividades exceptuadas, consulta el siguiente Link habilitado por el Gobierno Nacional:  
<https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Abece-del-Decreto-593-que-amplia-de-35-a-41-las-actividades-exceptuadas-del-Aislamiento-Preventivo-Obligatorio-200425.aspx>

**8. ¿Qué es el protocolo de bioseguridad?**

Es un protocolo **orientado a minimizar los factores que pueden generar la transmisión de la enfermedad**. Deberá ser implementado por los empleadores y trabajadores que requieran desarrollar sus actividades durante el periodo de la emergencia sanitaria, deberán contar con el acompañamiento de la respectiva ARL.

En caso de requerir más información puedes consultar el siguiente Link:  
<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Empresas-deberan-adaptar-protocolo-de-bioseguridad-de-Minsalud-a-sus-actividades.aspx>

**9. ¿Todas las empresas deben tener este protocolo?**

**Sí**, todas las empresas que se encuentren habilitadas por el Gobierno Nacional y quieran operar deberán cumplir con este requisito.

**10. ¿Dónde debo aportar el protocolo de bioseguridad?**

En la plataforma MEDELLIN ME CUIDA-EMPRESAS, **hemos habilitado un espacio para que tu empresa cargue el protocolo de bioseguridad**.

**11. ¿Quién debe firmar el protocolo de bioseguridad?**

El protocolo debe firmarlo **el representante legal** de la empresa que pretenda entrar a operar.

## 12. ¿Puedo operar sin la aprobación del protocolo de bioseguridad?

**No, toda empresa que vaya a iniciar a operar** gracias a las nuevas disposiciones del Gobierno Nacional, deben contar con el protocolo de bioseguridad debidamente aprobado por la Alcaldía de Medellín.

## 13. ¿Cómo sé que el protocolo de bioseguridad aportado fue aprobado?

Donde cargaste el protocolo podrás encontrar la información sobre si el protocolo fue aprobado o aún no lo ha sido. Adicionalmente a los empleados asociados se les está enviando un mensaje de texto indicando que pueden retomar sus labores.

## 14. ¿Por qué rechazaron mi protocolo de bioseguridad?

De no contar con los requerimientos mínimos establecidos por el Ministerio de Salud, tu protocolo será rechazado.

En caso de tener dudas sobre cuáles son los requisitos mínimos puedes consultar la página del Ministerio de Salud, aquí te dejamos una información guía <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Empresas-deberan-adaptar-protocolo-de-bioseguridad-de-Minsalud-a-sus-actividades.aspx>

## 15. Es cierto que ¿sólo tengo hoy para registrar a mi empresa y a mis empleados en la plataforma?

**No es cierto**, la plataforma está habilitada a partir del 25 de abril para el registro. A partir de ese momento podrás hacerlo cualquier día. En cualquier caso, debes tener en cuenta que si eres parte de las nuevas actividades autorizadas, para entrar a operar deberás estar registrado y contar con la confirmación y autorización que emitirá la Alcaldía de Medellín.

## 16. ¿Cómo registro a los empleados de mi empresa?

En el formulario de MEDELLIN ME CUIDA- EMPRESAS podrás asociar a cada una de las sedes los empleados que laboran en ella. **Recuerda que de forma previa las personas deben estar inscritas como titulares o miembros de un grupo familiar en:** <https://www.medellin.gov.co/medellinmecuida>

## 17. ¿Qué pasa si un empleado de mi empresa no tiene cuenta contrato para registrarse en MEDELLIN ME CUIDA- FAMILIAS?

Pronto se encontrará habilitada una alternativa para que las personas que tengan esta situación puedan hacerlo.

**18. Hay empleados en mi empresa que viven por fuera de Medellín ¿Se pueden registrar en MEDELLIN ME CUIDA personas con cuentas-contrato de otros municipios?**

Sí, pueden registrarse en la plataforma MEDELLIN ME CUIDA, **personas que vivan por fuera de la ciudad de Medellín** y que tengan una cuenta contrato en EPM.

**19. ¿Las Entidades Estatales se deben inscribir en MEDELLIN ME CUIDA-EMPRESAS?**

Actualmente, La plataforma se ha habilitado solamente para que las **empresas** públicas y privadas diligencien la información.

**20. ¿El registro en MEDELLIN ME CUIDA- EMPRESAS lo debe hacer el empleador o el empleado?**

El empleador debe hacer el registro de su empresa en la plataforma MEDELLIN ME CUIDA- EMPRESAS.

Recuerda que **es muy importante que el empleado debe haberse registrado previamente en la plataforma MEDELLÍN ME CUIDA- PERSONAS.**  
<https://www.medellin.gov.co/medellinmecuida>

**21. ¿El registro de los empleados debe llenarse uno a uno, o puede cargarse en grandes lotes?**

Puede hacerse de la forma que se desee. Hemos habilitado la opción de registro uno a uno o la opción de carga masiva para empresas que tengan gran cantidad de empleados.

**22. ¿Si como empresa requiero agregar posteriormente más empleados que debo hacer?**

Te puedes logear nuevamente a través del mismo link en la página <https://www.medellin.gov.co/empresasmedellinmecuida> , y **la plataforma te permitirá como empleador actualizar los datos.**

**23. ¿Si voy a ingresar un trabajador con la cuenta-contrato de servicios públicos, pero ya la han usado en MEDELLÍN ME CUIDA-FAMILIAS, qué debo hacer?**

No hay ningún inconveniente, **el sistema permite asociar** una misma cuenta contrato a varios registros que se hagan.

**24. ¿Cuál es el canal oficial para resolver las inquietudes que se tengan de la plataforma MEDELLIN ME CUIDA-EMPRESAS?**

Hemos dispuesto este formulario para que en lo posible puedas **aclarar las inquietudes** que se presenten, adicionalmente los canales oficiales para atender las inquietudes que se tengan sobre la plataforma MEDELLÍN ME CUIDA-EMPRESAS, son la línea 444144 y el chat que se encuentra habilitado en la parte inferior de la página <https://www.medellin.gov.co/empresasmedellinmecuida>

**25. Mi empresa funciona en una casa arrendada que previamente se había inscrito con la cuenta-contrato asociada en MEDELLÍN ME CUIDA-FAMILIA. ¿Cómo hago ahora para registrar mis empleados?**

La plataforma permite ingresar una cuenta contrato que ya se haya ingresado de forma previa. **Podrás hacerlo sin ningún inconveniente.**

**26. ¿Habrá jornada pedagógica o las sanciones económicas se aplicarán desde el mismo 27 de abril?**

**Hasta el 3 de mayo del año 2020 habrá jornada pedagógica, ¡OJO! Esto solo aplica para las empresas que ya se encontraban autorizadas por el gobierno nacional para operar.** Las empresas de los sectores que recientemente fueron autorizadas por el gobierno nacional deberán esperar la autorización de la Alcaldía de Medellín para iniciar sus operaciones.

En todo caso todas las empresas deben estar inscritas en MEDELLIN ME CUIDA-EMPRESAS, **a partir del 03 de mayo se impondrán sanciones de tipo económico para quienes no cumplan con todos los requerimientos.**

**27. Un empleado debe desplazarse a varias de las sedes de la empresa. ¿Qué debo hacer?**

**El empleado debe ser ingresado en cada una de las sedes** de la empresa a las que requiera hacer su desplazamiento. Es necesario recordar que estos desplazamientos solo los podrá realizar en ejercicio de sus labores.

**28. Soy una empresa exenta y requiero que ciertos proveedores me entreguen insumos, ¿debo registrar a los empleados de mis proveedores?**

**Solamente el empleador directo debe relacionar a sus empleados.** Si la empresa del proveedor también realiza una actividad exenta, deberá hacer su propio registro.

**29. ¿Solo las personas jurídicas se pueden registrar o también las personas naturales que tienen establecimientos de comercio, es decir, los Independientes que tienen RUT?**

Las personas naturales que tengan establecimientos de comercio podrán registrarse **con el NIT que aparece en su Registro Único Tributario-RUT.**