CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO QUINDIO
AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO
REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 1. Carácter de la Entidad

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, entidad de carácter privado sin ánimo de lucro, con personería jurídica según O.J. 009 domiciliada en la Calle 16 # 15-22 Edificio Comfenalco en la ciudad de Armenia, Departamento del Quindío, en cumplimiento de lo dispuesto por el inciso segundo, artículo 1ro de la ley 1450 de 2011, ley 1636 de 2013, Decreto 1072 de 2015 y el Decreto 1823 de 2020, creó la Agencia Privada no lucrativa de Gestión y colocación de Empleo. Teniendo La Caja incluido dentro de su objeto social según Estatutos en el CAPÍTULO I DENOMINACIÓN, NATURALEZA Y DOMICILIO, Artículo tercero Inciso Segundo del parágrafo; Se entiende incluido dentro su objeto social, cualquier actividad, facultad, servicio o función que el régimen legal establezca para las Cajas de Compensación Familiar sin que sea necesario modificar en cada caso los estatutos.

Corresponde al Ministerio del Trabajo la dirección, regulación y supervisión de la prestación del Servicio Público de Empleo que provea la agencia, con el fin de armonizar y articular con las políticas, planes y programas de gestión, fomento y promoción de empleo, en atención a las prioridades que establezca el Gobierno Nacional para el logro de una eficiente prestación del servicio.

Adóptese como reglamento para la prestación de los servicios de la Agencia Privada no lucrativa de Gestión y colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, el siguiente texto:

Artículo 2. Objeto.

El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación del servicio de gestión y colocación de empleo, derechos y deberes de los oferentes de empleo y empleadores, procedimientos y metodologías de la operación.

Artículo 3. Funciones.

La función de la Agencia es lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, ayudando a los oferentes de empleo a encontrar un empleo conveniente, cubriendo así, una vacante en los empleadores con trabajadores

apropiados a las necesidades de las empresas, mediante servicios básicos de colocación como los siguientes:

1. Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
2. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
3. Preselección.
4. Remisión.

Artículo 4. Definiciones.

Se entiende por Servicio Público de Empleo el que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, en nombre de personas jurídicas de derecho público o privado que ejercen los servicios destinados a vincular ofertas y demandas de servicios relacionados con la búsqueda de empleo. Es un servicio obligatorio cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado, el cual asegurará la calidad en la prestación del servicio público, la ampliación de su cobertura, la prestación continua, ininterrumpida y eficiente del mismo.

Registro de oferentes o Buscadores de Empleo: Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

Registro de Potenciales Empleadores: Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

Registro y publicación de Vacantes: Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

Orientación ocupacional a Oferentes o Buscadores de Empleo: Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

VIGILADO SuperSubsidio

Orientación a Potenciales Empleadores: Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

Preselección: Permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestación realizada por el prestador.

Remisión: Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

Recursos: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, prestará sus servicios con cargo a los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC -, de acuerdo a la distribución efectuada para tal fin, por medio del Decreto 531 de 2014.

Sistema de Información para la Gestión y Colocación de Empleo: Es el instrumento técnico que garantizará la ejecución adecuada en la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo y que compilará la información relativa a las políticas activas y pasivas de empleo.

Remisión a talleres de Orientación Laboral: Proceso por medio del cual, se direccionan a los oferentes a talleres de orientación laboral, para definir las alternativas laborales, brindando herramientas para la búsqueda de empleo y elaborar con los usuarios itinerarios laborales y así informar sobre otros servicios internos o externos, los cuales serán socializados por los orientadores ocupacionales y/o los Auxiliares Administrativos.

Soporte técnico: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío, lleva a cabo los procesos de registro; orientación ocupacional; intermediación laboral y capacitación por medio de la plataforma tecnológica SISE.

En el sistema SISE se tiene contemplado 3 niveles de soporte técnico a usuarios finales:

1. Autogestión: El prestador tiene dentro de su rol de coordinador los permisos para crear y asignar asesores a sus puntos de atención.

2. Soporte Nivel 1: este soporte es brindado a todos los usuarios de la plataforma que presenten algún tipo de incidencia básica de uso de la herramienta, este es brindado por Asopagos y monitoreado por la Unidad.

3. Soporte Nivel 2: Este nivel de soporte es brindado a los usuarios que presenten fallas masivas o de problemas con la plataforma y tiene como condición el no funcionamiento de la plataforma.

4. Soporte Nivel 3: Este soporte es brindado por la Unidad del Servicio Público de Empleo, donde los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo que presenten problemas técnicos con la plataforma reportaran al Prestador; el cual es el encargado de solicitar a Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo, quien gestionara lo pertinente con el fin de solucionar o actualizar los diferentes componentes de la plataforma.

Proceso de Intermediación Laboral: Selección de postulantes que reúnen los perfiles solicitados en las vacantes requeridas por los empleadores, adicionalmente se desarrollarán actividades con los trabajadores y se establecerán contactos con empleadores.

Talleres de Orientación Ocupacional: Los Talleres son un espacio de encuentro que se ofrecen al usuario para:

Reflexión: Donde analizar su situación laboral y las posibles alternativas para mejorar su empleabilidad.
Información: Sobre la realidad actual del mercado laboral local, identificando los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.
Acompañamiento: Identificar las necesidades de formación, capacitación, organización y otras, que le permitan acercarse a las posibilidades de empleo.

Después que los oferentes se inscriben en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y reciben el proceso de entrevista de orientación ocupacional, se les apoya en la definición de su perfil ocupacional, remitiéndolo si lo requiere, a formaciones de actualización y/o fortalecimiento de sus competencias básicas y/o laborales específicas de acuerdo a los servicios internos autorizados en el centro de Empleo.

A través de estas, se busca brindar herramientas para optimizar y hacer más eficiente la búsqueda de empleo y el direccionamiento para continuar con su proyecto ocupacional.

Artículo 5. Marco Legal

Los servicios de gestión y colocación de empleo, se desarrollan en cumplimiento a las disposiciones y normas contenidas en el presente reglamento a lo dispuesto en La Ley 1636 de 2013, Decreto 1072 de 2015 y el Decreto 1823 de 2020, al artículo 95 de la Ley 50 de 1990 y demás normas y disposiciones que regulan la intermediación laboral en el país.

Artículo 6. Naturaleza

La Agencia privada no lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, se constituye como Agencia Privada sin ánimo de lucro y se encuentra sujeta a la reglamentación legal vigente establecida para el manejo y operación de este tipo de servicios.

Artículo 7. Principios.

La Agencia prestará sus servicios bajo los siguientes principios:

Eficiencia: Mejor utilización de los recursos disponibles para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores.
Universalidad: Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios y beneficios que ofrece la Agencia, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador.
Igualdad: Los servicios de la Agencia se prestarán en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de raza, color, sexo, edad, religión, opinión política, ascendencia nacional, lugar de nacimiento y origen social o cualquier otra forma de discriminación.
Libre Escogencia: Se permitirá a trabajadores y empleados la libre selección del prestador del Servicio Público de Empleo, entre los prestadores autorizados.
Integralidad: El Servicio Público de Empleo comprenderá la atención de las diversas necesidades de los oferentes de empleo, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado del trabajo.
Confiabilidad: El servicio se prestará con plenas garantías a oferentes y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran.
Transparencia: El servicio se prestará con transparencia y total respeto a los principios establecidos en el presente reglamento, a las disposiciones legales y reglamentarias sobre intermediación laboral y a lo dispuesto por los Convenios Internacionales del Trabajo ratificados por Colombia sobre la materia.
Calidad: El servicio se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad

que determinen la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

Confidencialidad: el servicio se prestará con plena garantía a oferentes de empleo y empleadores con la confidencialidad de la información y procesos.

Artículo 8. Servicios

Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 el cual fue modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020 del Ministerio del Trabajo, son los siguientes:

Servicio: Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo		
Registro de Oferentes o buscadores. *Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente".* Resolución 2232 de 2021, artículo 3, numeral 1.		
Tipo de servicio: Básico – Gratuito		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Brindar atención al oferente suministrándole información sobre el servicio, explicando claramente, entre otros: las funciones y beneficios ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío; los requisitos para acceder al servicio; la metodología para el registro e ingreso al sistema informático; la utilización de la plataforma sistematizada para la búsqueda de ofertas y aplicación a las mismas.	Usuario con la información adecuada	Auxiliar Administrativo

2. Acompañar en el registro a los oferentes de empleo interesados en inscribirse en La Agencia, diligenciando los datos básicos en el formato de hoja de vida en el sistema informático.	Asesoría para el registro	Auxiliar Administrativo
3. Una vez registrados todos los datos que pide el formato de hoja de vida en el sistema informático, el personal de La Agencia, hará entrega del abc del reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.	Registro de hoja de vida	Auxiliar Administrativo
4. Programar la realización de la entrevista con el Orientador Ocupacional, informándole al buscador de empleo la fecha y hora de realización de la misma.	Auxiliar Administrativo y/u Orientación Ocupacional	Auxiliar Administrativo
5. Entregar a cada Oferente de empleo que visita el punto de atención la programación de los talleres que de forma semanal se brindan, para que, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo, asistan a estos.	Buscador de empleo con información de Talleres en Competencias Blandas.	Auxiliar Administrativo

OBJETIVO

Registrar información del oferente en la plataforma del Servicio Público de Empleo, explicando con claridad el manejo de la plataforma y la manera de ingresar información.

ALCANCE

El proceso inicia con la identificación de la información del usuario validando las falencias para hacer la Orientación ocupacional y proceder a postular las diferentes ofertas de Empleo, publicadas en la plataforma SISE.

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:

I. Al presentarse un oferente de empleo en las oficinas de la Agencia de Empleo, el Auxiliar Administrativo o el Gestor Empresarial, atenderá a la persona suministrando información sobre el servicio, explicando claramente, entre otros:

Las funciones y beneficios ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.
Los requisitos de documentación que debe presentar para acceder al servicio.
La metodología para el registro e ingreso al sistema informático.
La utilización de la plataforma sistematizada para la búsqueda de ofertas y aplicación a las mismas.

Se indaga por el servicio requerido (Orientación MPC, registro de hoja de vida, actualización de hoja de vida o postulación a vacantes).

- Se le explica sobre el formato de autorización para el uso de tratamiento de datos personales de acuerdo con la ley de habeas data.

- Se valida el registro o ausencia de la hoja de vida en el sistema de información del servicio público de empleo (para validar esta información se le pide el documento de identidad al oferente).

- En caso de no haber registro, se inscribe la hoja de vida en la página del servicio público de empleo.

www.serviciodeempleo.gov.co. Se le informa al oferente que a continuación se le preguntara información puntual para empezar el registro tal cómo:

- Cédula de ciudadanía
- Correo electrónico
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Teléfono
- País de residencia
- Departamento
- Municipio
- Prestador de su preferencia (CCF COMFENALCO QUINDIO).

Se valida pregunta de seguridad.

En este paso le explicamos que debe escoger una opción que recuerde fácil, ya que con esta información recupera y/o cambia contraseña en caso de requerirlo, y además le informamos que por defecto del sistema el usuario y la contraseña son:

USUARIO: CÉDULA
CONTRASEÑA: CÉDULA

La plataforma cuenta con un espacio de acepta términos y condiciones, se le hace aclaración al buscador de empleo del manejo de la información y se procede a guardar la información.

- Datos básicos: En este paso se indaga sobre los siguientes aspectos:

- Estado civil
- Departamento y municipio de nacimiento
- Se le pregunta si es o no jefe de hogar
- Si hace parte de alguna población focalizada
- Municipio actual de residencia
- Barrio y dirección de residencia

- Perfil laboral, aquí se indaga de manera general por el nivel educativo, experiencia laboral y habilidades laborales que posee el oferente.

- Aspiración salarial, posibilidad de traslado e intereses ocupacionales: esta información ayuda a ampliar los filtros de búsqueda del oferente, para este paso debemos tener dominio de la tabla de ocupaciones.

- Nivel educativo: desarrollar con el oferente la información sobre el nivel educativo, en caso de no tener ningún tipo de estudios, seguir con el siguiente paso.

- Experiencia laboral: El campo de la experiencia laboral es una de las partes donde se hace mayor énfasis, se explica, que en las funciones y logros es donde mostramos a la empresa lo que sabemos hacer y lo que hemos logrado a lo largo de nuestra vida laboral.

- Educación informal. En este punto agregamos información de cursos, seminarios, talleres o certificación de competencias con las que cuenta el oferente, este paso es importante en cuanto permite conocer el nivel de actualización en conocimientos que va adquiriendo la persona.

- Consulta de vacantes. Se lee la información de la vacante y se le postula al oferente en caso de que manifieste su interés en la vacante y se brinda información detallada al buscador de empleo de cómo buscar vacantes y auto postularse a ellas de acuerdo con su experiencia y perfil laboral.

II. El Auxiliar Administrativo, Acompañarán el registro de los oferentes de empleo interesados en inscribirse en la agencia.

Una vez registrados todos los datos que pide el formato de hoja de vida en el sistema informático, el personal de La Agencia, hará entrega del abc del reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, así mismo lo orientará para que lo consulté a través del portal de La Agencia de forma completa, con el fin que el oferente de empleo apruebe el manejo de sus datos personales y el reglamento, por medio del aplicativo (digital).

8. El Auxiliar Administrativo, programará la realización de la entrevista con el Orientador Ocupacional y le informarán al oferente de empleo la fecha y hora de realización de la misma.

9. El Orientador Ocupacional, realizará la entrevista a los oferentes de empleo, la cual tiene como fin conocer el perfil familiar, ocupacional y aspiraciones de la persona para brindar un direccionamiento laboral más efectivo, remitiéndolo a talleres ocupacionales, y a capacitaciones de actualización y/o formación si así lo necesitara, en la búsqueda de mejorar las competencias mínimas para aspirar a la vacante.

10. El Orientador Ocupacional, teniendo claridad sobre las necesidades y aspiraciones y capacidades del oferente de empleo, realizará el direccionamiento hacia las ofertas laborales que más se ajusten a su perfil.

11. El oferente de empleo, aplicará a la(s) oferta(s), que considere más apropiadas, por medio del aplicativo sistematizado de la Agencia de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.

Servicio: Registro de Potenciales Empleadores		
"***1.3. Registro de potenciales empleadores:*** *Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número de nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico; domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).* Resolución 2232 de 2021, artículo 3, numeral 1.		
Tipo de servicio: Básico - Gratuito		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Identificar los Potenciales Empleadores que pueden ser objeto de acercamiento para la promoción de los servicios y contactarlos para acordar la realización de visita informativa y de promoción.	Identificación de Potenciales Empleadores	Gestor Empresarial
2. Realizar la visita de promoción del servicio a las empresas, presentando el portafolio de los servicios ofrecidos en La Agencia y los requisitos para el registro y prestación de los servicios, con el fin de incentivar la utilización de los mismos y registro del Potencial Empleador.	Visitas de promoción	Gestor Empresarial

4. Con la información del empleador, el Gestor Empresarial acompañará el registro de la información de la empresa y sus ofertas laborales en la plataforma sistematizada de la Agencia, con lo cual quedan disponibles para consulta de los buscadores de empleo interesados.	Registro de empresas y vacantes	Gestor Empresarial

OBJETIVO

Registrar información del Potencial Empleador en la plataforma del Servicio Público de Empleo, cumpliendo con los requisitos mínimos jurídicos.

ALCANCE

El proceso inicia con la presentación a los potenciales empleadores de los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo; continua con la entrega de los formatos para el registro de la empresa en la plataforma SISE y posterior validación de la información y documentos suministrados; termina con el registro del potencial empleador en la plataforma SISE.

VIGILADO SuperSubsidio

PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES:

1. El Coordinador del Servicio Empleo, realizará las actividades de promoción y difusión del Servicio Público de gestión y colocación de empleo, ofrecido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, por los medios propios de la organización y mediante los Gestores Empresariales.

2. El Gestor Empresarial, identificará las empresas que pueden ser objeto de acercamiento para la promoción de los servicios y las contactará para acordar la realización de visita informativa y de promoción.

3. El Gestor Empresarial, realizará la visita de promoción del servicio a las empresas, presentando el portafolio de los servicios ofrecidos en la Agencia y los requisitos para el registro y prestación de los servicios, con el fin de incentivar la utilización de los mismos y registro de la empresa.

4. Cuando la empresa desee registrarse en la base de datos de la Agencia, el Gestor Empresarial se entrevistará con el Representante Legal o su delegado, con el fin de conocer de primera mano el perfil de la organización, actividades que desarrolla, necesidades específicas que pueda llegar a tener en cuanto a empleo y la información que considere importante que **los oferentes** de empleo conozcan. Con las empresas afiliadas a La Caja, se verificará la documentación con el cruce de información en Subsidio Familiar, a las que no lo estén, se les solicitará la presentación de la documentación necesaria para el registro (fotocopia de: certificado de cámara de comercio, Rut, identificación de representante legal, información de vacantes requeridas con perfiles de cargo).

Los datos requeridos para realizar el registro en la plataforma son los siguientes:

- Tipo de persona (natural o jurídica)
- Razón social o nombre.
- Número de nit o documento de identificación.
- Datos del representante legal (nombre y correo electrónico; domicilio (ciudad, departamento y país).
- Datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico)

Una vez recibido el Registro de Empresa con los documentos requeridos, El Gestor Empresarial de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo procede a validar la información suministrada mediante diversos métodos: coordina la visita Empresarial en la sede del potencial empleador; verificación telefónica de la información suministrada; revisar página web de la empresa y, por último, validar cámara de comercio en el portal RUES.

El Gestor Empresarial de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFENALCO QUINDIO realiza el registro del potencial empleador en la plataforma de Servicio de Empleo -SISE.

Servicio: Registro y Publicación de Vacantes		
Registro y Publicación de vacantes: *Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente".* Resolución 2232 de 2021, artículo 3, numeral 1.		
Tipo de servicio: Básico		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Validar registro del potencial empleador en la plataforma SISE y realizar el proceso de registro si no se encuentra en el sistema.	Registro de Potencial empleador	Gestor Empresarial y/o Orientador Intermediación laboral
2. Solicitar información de la Vacante al Potencial Empleador en cumplimiento a la Resolución 2605 de 2014.	Formato de Registro de vacantes.	Gestor Empresarial
3. Verificar información Suministrada en el formato de Registro de Vacantes.		Gestor Empresarial
4. Contactar al potencial empleador en caso que se presente alguna duda o inconsistencia en la información de la vacante.	Correo electrónico Llamada	Gestor Empresarial
5. Registrar una nueva vacante.	Código de la vacante	Gestor Empresarial y/o Orientador Intermediación laboral
6. Aprobar vacante. Si la vacante es registrada por el Potencial Empleador o el Gestor Empresarial, se aprueba en un plazo de 24 horas máximo después de registrada.	Notificación vía correo electrónico sobre la publicación de la vacante en la plataforma SISE	Orientador Ocupacional

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES

OBJETIVO

Registrar y publicar las vacantes en la plataforma del Servicio Público de Empleo SISE, cumpliendo con los requisitos mínimos jurídicos.

ALCANCE

El proceso inicia con la validación del registro del potencial empleador en la plataforma SISE; continua el registro de la información de la vacante consignado en el formulario de Registro de Vacantes y la respectiva revisión del cumplimiento de los requerimientos mínimos jurídicos para su publicación, si la empresa realizó el registro directamente; termina con la publicación de la vacante en la plataforma SISE.

PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VACANTES

1. El Gestor Empresarial de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo valida que el potencial empleador se encuentre registrado en la plataforma SISE. En caso contrario, realiza el proceso de registro del potencial empleador en dicha plataforma.

2. En caso de que el potencial empleador solicite conservar la confidencialidad de los datos de la empresa, se da cumplimiento a lo establecido en el Artículo 6 de Resolución 129 de 2015, el cual indica:

"Artículo 6: Confidencialidad. Cuando el empleador requiera preservar su confidencialidad, podrá solicitar al prestador no hacer pública la información relativa a su nombre, razón social y/o NIT. La información relativa a la identificación del empleador nunca será publicada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo."

3. El Gestor Empresarial de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo remite al potencial empleador el Formulario de Registro de Vacantes. Una vez lo recibe diligenciado, verifica que la información este completa y cumpla con lo establecido en la Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015. La información que debe estar relacionada es la siguiente:

   - **Título de la vacante:** Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.

- **Descripción de la vacante**: Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.

- **Tiempo de experiencia relacionada**: Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.

- **Cantidad de vacantes**: Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.

- **Cargo**: Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.

- **Tipo de documento del empleador**: Debe contener alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.

- **Número de identificación del empleador**: Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.

- **Razón social**: Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.

- **Fecha de publicación**: Fecha a partir de la cual se publica la vacante.

- **Fecha de vencimiento:** Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.

- **Nivel de estudios requeridos:** La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere

- **Profesión:** Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.

- **Salario/ingreso**: Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.

- **Departamento**: Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.

- **Municipio**: Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.

- **Sector económico**:Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

4. Una vez registrada la vacante por el potencial empleador, esta es validada por el orientador ocupacional encargado en la plataforma SISE (notificaciones y alarmas) con el fin de verificar el cumplimiento de los principios establecidos por el Servicio Público de Empleo señalados en el Artículo 2.2.6.1.2.2 del Decreto 1072 de 2015, con el fin de ser publicada en la plataforma SISE, los cuales son descritos a continuación:

1. Eficiencia.
2. Universalidad.
3. Igualdad.
4. Libre escogencia
5. Integralidad
6. Confiabilidad.
7. Enfoque diferencial.
8. Calidad.

En caso de hallar alguna inconsistencia en la información, se comunica con el potencial empleador para validar o aclarar la información. Esta comunicación puede ser vía telefónica, por correo electrónico, la respuesta del Potencial empleador debe quedar registrada por escrito.

5. Con información clara, se procede al registro de la vacante en la plataforma SISE, para la posterior aprobación y publicación. Si la vacante es registrada por el Potencial Empleador o el Gestor Empresarial, se aprueba en un plazo de 24 horas máximo después de registrada*. (tiempo que se encuentra estipulado dentro de la Resolución 2047 de 2021)*

6. El tiempo de respuesta para la aprobación de las vacantes será un (1) día hábil, en este periodo de tiempo se debe notificar su aprobación al potencial buscador.

7. En caso que el potencial empleador manifieste que la vacante no debe ser publicada por tratarse de vacantes que por su naturaleza no deben ser publicas de acuerdo a la Resolución 129 de 2015 del Ministerio del trabajo y la Unidad del Servicio Público de Empleo, las cuales se entienden de la siguiente manera:

   - **Cargos estratégicos:** Son aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con la fijación de los objetivos a largo plazo y con la toma de decisiones que impacten transversalmente la empresa.

   - **Proyectos especiales:** Son aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con el establecimiento de los objetivos generales de la ejecución de proyectos especiales.

   - **Posiciones directivas en mercados e industrias especializadas:** Esta relacionada con cargos del nivel directivo de industrias como la de hidrocarburos, eléctrica o minera.

   - **Vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas:** cargos cuya publicación represente riesgo para la estabilidad del sistema financiero o de la seguridad nacional.

Servicio: Orientación ocupacional a oferentes o Buscadores		
Orientación ocupacional a oferentes o buscadores*: Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupaciones, motivaciones y necesidades para analizar y construir perfil laboral. Brindar información del mercado laboral y programas de empleo y asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.* Resolución 2232 de 2021, artículo 3, numeral 1.		
Tipo de servicio: Básico - Gratuito		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Se realiza la entrevista a los oferentes de empleo, la cual tiene como fin conocer el perfil familiar, ocupacional y aspiraciones de la persona para brindar un direccionamiento laboral más efectivo, remitiéndolo a talleres ocupacionales y de actualización de formación si así lo necesitará, en la búsqueda de mejorar las competencias mínimas para aspirar a la vacante.	Buscador de empleo con orientación ocupacional	Orientador Ocupacional
2. Teniendo claridad sobre las necesidades y aspiraciones y capacidades del buscador de	Identificación de las competencias, habilidades, fortalezas e intereses del	Orientador Ocupacional

empleo, se realiza el direccionamiento hacia las ofertas laborales que más se ajusten a su perfil.	buscador de empleo	
3. Informar a todo aspirante que debe estar consultando permanentemente las ofertas laborales en la página web y/o plataforma sistematizada de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, para que identifique las ofertas que le puedan interesar y que en caso de haber adquirido ó fortalecido su formación, adquirir nueva experiencia laboral o encontrarse laborando debe actualizar su hoja de vida en La Agencia, así mismo, le realiza las pruebas psicotécnicas, igualmente se brindará información sobre la oferta de formación del Instituto Técnico de Educación Comfenalco y con quien se tiene el convenio, donde podrá encontrar cursos en oficios y ocupaciones que pueden fortalecer su perfil laboral.	Socialización acerca de las vacantes y oferta académica actual.	Orientador Ocupacional

OBJETIVO

Facilitar la inserción laboral, a través de entrevistas personalizadas con el fin de potencializar y desarrollar estrategias de búsqueda que mejoren la calidad de empleabilidad de las personas.

ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de los cesantes, continua con la verificación del cumplimiento de requisitos y atención personalizada por orientación ocupacional, y activación de ruta de empleabilidad.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES:

Los Auxiliares administrativos una vez validen que la Hoja de Vida se encuentre actualizada al 100% agendará inmediatamente a través de llamada telefonica y asignará la entrevista en término no mayor a cinco días hábiles, la entrevista de orientación ocupacional a los oferentes y enviará al correo electrónico del oferente la siguiente información:

- Citación a entrevista de Orientación Ocupacional
- Link Taller de Entrevista de Orientación Ocupacional (virtual)
- Prueba Psicotécnica según el nivel educativo.

Para el caso de las personas que no cuenten con manejo de herramientas ofimáticas o que se les impida el acceso a medios tecnológicos, serán citados para que reciban la información de manera presencial en el centro de empleo.

Durante la entrevista de orientación ocupacional se verifican los siguientes aspectos:

- Los orientadores ocupacionales validarán que las personas a entrevistar cuenten con la hoja de vida actualizada y hayan realizado la prueba psicotécnica y de esta manera poder ejecutar la entrevista a tiempo, brindándole la oportunidad de elaborar la prueba psicotécnica en los equipos de autoconsulta de la agencia de empleo.

- Con la entrevista de orientación ocupacional se identificarán las formaciones de acuerdo al perfil, el interés ocupacional del oferente de empleo.

- Para el proceso de entrevista los oferentes deben haber realizado la prueba psicotécnica, exceptuando las personas que no manejen sistemas o su nivel educativo no se lo permita. El orientador ocupacional socializa los resultados de las pruebas psicotécnicas, haciendo énfasis en las fortalezas y aspectos por mejorar y se aplicarán diferentes pruebas de acuerdo a las necesidades del servicio o del potencial empleador.

- Durante la entrevista de orientación ocupacional se elabora el perfil ocupacional del oferente basado en la Caja de Herramientas suministrado por la Unidad del Servicio Publico de Empleo conformado por el Saber, Saber Hacer y Saber Ser.

- El orientador ocupacional se apoyará en el resultado de las pruebas psicotécnicas y podrá realizar preguntas para validar las competencias que se requieran de acuerdo al perfil ocupacional del oferente de empleo. En caso tal que el oferente de empleo no realice las pruebas por su nivel académico, se realizarán preguntas básicas para el análisis de competencias.

- Se realiza caracterización biopsicosocial donde se describe el componente familiar y ocupacional, proyectos a corto plazo, habilidades personales, aspectos de mejora, competencias laborales y recomendaciones.

- Con base en la identificación proporcionada por el oferente se realiza direccionamiento a talleres de acuerdo al perfil y a la oferta académica disponible teniendo en cuenta la demanda del territorio.

- El Orientador Ocupacional, identificará las necesidades en cuanto a formación en inserción laboral, oficios y ocupaciones, y el Coordinador en conjunto con implementarán cursos o programas formativos coherentes a las necesidades de los trabajadores y el mercado laboral.

- Se identifica aspectos globales entre los cuales están la presentación personal, expresión verbal, nivel de atención, empatía y actitud; manejo de herramientas ofimáticas y observaciones generales del candidato dando conclusión al proceso.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío realiza diariamente de lunes a viernes de manera presencial las entrevistas de orientación ocupacional con una duración de 45 minutos cada una, las cuales se realizan en el centro de empleo ubicado en la Calle 16 # 15 – 22 Torre B piso 1.

El Orientador Ocupacional informará a todo aspirante que debe estar consultando permanentemente las ofertas laborales a través de la plataforma SISE, para que identifique los puestos de trabajo en los cuales cumpla con el perfil y sean de su interés, realizando la autopostulación a dichas vacantes. A si mismo actualizar su hoja de vida permanentemente en el aplicativo SISE. De igual manera se brindará información sobre la oferta de formación del Instituto Técnico de Educación Comfenalco y demás instituciones debidamente autorizadas, donde podrán encontrar entre otros, cursos en oficios y ocupaciones que pueden fortalecer su perfil laboral.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío constantemente realiza divulgación de la información sobre talleres, vacantes, programas ofertados por la Agencia a través de la pagina web de la Caja www.comfenalcoquindio.co y redes sociales.

Servicio: Orientación a Potenciales Empleadores		
Orientación a potenciales empleadores*: Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados".* Resolución 2232 de 2021, artículo 3, numeral 1.		
Tipo de servicio: Básico - Gratuito		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Durante el acercamiento con los Potenciales Empleadores, se brinda orientación a los Empleadores y/o sus representantes de las diferentes organizaciones sobre las características y especificaciones del servicio. 2. Asesoría para la búsqueda efectiva de los trabajadores. (procesos atracción masivo de personal) 3.Asesoría en la construcción de perfiles laborales, los requisitos a tener en cuenta en la definición de las ofertas laborales y la información que deben contener en el objeto para hacer más eficiente la búsqueda del trabajador. 4.Actualizaciones empresariales.	Asesoría y Orientación a Potenciales Empleadores	Gestor Empresarial; Orientador Ocupacional y/o Coordinador de Agencia de Empleo

OBJETIVO

Identificar las características, necesidades y expectativas del empleador con el fin de asesorar la definición, registro y publicación de vacantes y brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal.

ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de los potenciales empleadores mediante visitas empresariales, continua con atención personalizada por orientación ocupacional.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A POTENCIALES EMPLEADORES:

- La asesoría de orientación ocupacional al potencial empleador se brindará cada vez que este lo requiera de acuerdo a las necesidades que manifieste frente al servicio, el cual debe ser solicitado a través de correo electrónico orientacionocupacional@comfenalcoquindio.co, indicando lugar donde se realizará (instalaciones centro empleo o empresa) con el fin de ser agendado.

- Una vez recepcionada la solicitud del potencial empleador será agendado y notificado a través de correo electrónico suministrado por este, para así suplir la necesidad requerida.

- La orientación ocupacional dirigida al potencial empleador se realiza con una duración de aproximadamente una a dos horas, la cual se realizará de manera presencial en el lugar acordado entre el potencial empleador y el prestador.

- Durante la orientación ocupacional se aborda la necesidad del potencial empleador por medio de un dialogo abierto sobre el entorno laboral, con el fin de brindar una posible solución o despegar dudas frente a los servicios ofertados, brindar asesoría sobre la búsqueda efectiva de oferentes y ajustar la construcción de perfiles laborales de difícil consecución, lo cual es documentado en acta de trabajo con las actividades y compromisos a desarrollar.

- Periódicamente se realiza actualizaciones empresariales dirigida a los potenciales empleadores donde se abordan temas como (inclusión laboral, beneficios tributarios, tipos de contratación, entrevistas efectivas y selección de personal, entre otros) de acuerdo a las necesidades manifestadas por las empresas, información que es recopilada a través de encuestas de satisfacción del servicio. Cabe resaltar que los canales utilizados por el centro de empleo de Comfenalco Quindío para la divulgación de los servicios ofrecidos a los potenciales empleadores se realizan por medio de llamadas telefónicas, pagina web de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío www.comfenalcoquindio.co, mensajes de texto masivo, redes sociales y correos electrónicos.

Servicio: Preselección		
Preselección. *Permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o gestión realizada por el prestador".* Artículo 3, numeral 1 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021.		
Tipo de servicio: Básico - Gratuito		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Se verifica de forma permanente la base de datos para identificar los oferentes de empleo que cumplan los requisitos de las ofertas laborales vigentes.	Oferentes de empleo que cumplen los requisitos	Orientador Ocupacional
2. Validar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los perfiles solicitados, por parte de los potenciales empleadores.	Evaluación de candidatos	Orientador Ocupacional
3. Preseleccionar como mínimo 2 oferentes de empleo que cumplan a cabalidad con los requisitos y confirmar telefónicamente con ellos, si les interesa la oferta laboral.	Preselección de candidatos	Orientador Ocupacional

OBJETIVO

Facilitar la inserción laboral, a través de la gestión de intermediación con el fin de proporcionar a oferentes y potenciales empleadores una calidad de empleabilidad más idónea, de acuerdo con la necesidad que se requiera.

ALCANCE

Inicia con la gestión de vacantes, continua con la identificación de la necesidad del potencial empleador/ oferente o buscador y la gestión de los procesos de selección, finalizando con el estado de cierre de vacantes.

PROCEDIMIENTO PARA PRESELECCIÓN

1. Se da inicio al proceso cuando el Orientador de Intermediación Laboral ingresa a la plataforma SISE, donde se encuentra la vacante registrada y posterior a publicación comienza a realizar la gestión de búsqueda; El tiempo de respuesta para remisión de hojas de vida es de 3 a 5 días hábiles, o en caso de no presentarse ningún candidato, también se debe informar la novedad al potencial empleador en el tiempo estipulado, esto con el fin de revisar la posibilidad de modificar el perfil solicitado.

2. El Orientador de Intermediación Laboral revisa las vacantes publicadas, ingresando a la plataforma SISE; seguido de esto se ingresa la información de todas las vacantes que se han publicado en un archivo de Drive de intermediación, donde se deja la trazabilidad de todas las gestiones realizadas a cada una de las vacantes.

3. El Intermediar debe ingresar a la plataforma SISE, dar clic en la pestaña Gestión de intermediación, luego en Gestionar procesos. Saldrá una ventana, allí se debe seleccionar la opción de procesos, luego se despliega otra ventana donde pide nombre de proceso o código del proceso, allí nos remitimos a la Base de datos del drive donde están registradas todas las vacantes.

4. En la ventana del código del proceso, colocar el código de acuerdo a la vacante que se va a gestionar, se da buscar y sale el cuadro con la vacante y se le da clic en gestionar. Este es la descripción de la vacante publicada, donde sale, empresa, fecha posible de contratación, correo electrónico donde se deben enviar las hojas de vida reclutadas, el cargo que se solicita. Usuario responsable de la empresa, municipio para la cual se requiere la vacante y la descripción completa de la vacante.

5. Se cuenta con la posibilidad de visualizar los diferentes estados de los oferentes postulados a la vacante (Parte superior del nombre de vacante), esto puede ser descargado en un archivo de Excel dando clic en "Detalle"

6. Inscripción de candidatos:

7. Para visualizar los candidatos auto postulados dar clic en "Inscripción de candidatos".

8. Luego aparece un cuadro con la opción de elegir Auto postulados, donde muestra los postulados inscritos, y se le da clic en el cuadro al frente de cada candidato donde esta ver hoja de vida.

9. Si el candidato cumple con los requisitos de la vacante solicitada, se da clic en remitir

10. Tanto el Intermediador como el potencial empleador que postula la vacante pueden ver la hoja de vida y la ruta de empleabilidad que tiene el candidato.

11. Para visualizar los candidatos postulados por la AGCE, se debe dar clic en "Postulados por la agencia". Y en caso de no contar con candidatos postular a la oferta se puede realizar una búsqueda:

12. En caso de que se requiera adicionar o buscar más candidatos, El Intermediador puede ingresar a la opción de "Adicionar candidatos" y "Filtrar candidatos" En caso de que no se requiera agregar más candidatos se da clic en "Continuar".

13. Cada botón cumple con una función:

    - Redefinir Búsqueda: Esta herramienta tiene como objetivo ayudar en el filtro de candidatos, con el fin de que muestre solo aquellos oferentes que cumplan con las especificaciones del filtro.

14. La plataforma permite ajustar la búsqueda de perfil como: Filtros de la búsqueda avanzada (Palabra clave, Información Sociodemográfica, Departamento / Ciudad, Educación Formal, Idiomas, Situación laboral, Grupos poblacionales, Cargos, Industria/Sector, Meses de experiencia, Aspiración Salarial, Otros); los cuales permiten al momento de la búsqueda ser más exactos en lo que se requiere.

15. Después de obtener el reporte de búsqueda se puede ver el detalle de la hoja de vida de la persona donde se valida el cumplimiento del perfil requerido, al dar clic en hoja de vida queda marcada como revisada, el campo visto queda indicado con un SI en caso de cumplir se selecciona la hoja de vida en el cuadro pequeño y al final se da remitir candidatos.

16. También se puede exportar el Excel con los datos de los candidatos y se le envía base de datos a la empresa.

17. El orientador ocupacional valida la base de datos de los oferentes que cuentan con ruta de empleabilidad, preselecciona a oferentes de empleo que cumplan con los requisitos expuestos en la vacante y confirma telefónicamente con ellos su interés en la oferta laboral.

18. Se envía correo electrónico al potencial empleador con la información básica de los oferentes preseleccionados que mostraron interés en la vacante, relacionando las políticas de servicio, adjuntando las hojas de vida e informando que en la plataforma SISE pueden encontrar otras hojas de vida de oferentes auto postulados.

19. El potencial empleador continuará con el proceso hasta determinar cuál de los oferentes de empleo pre-seleccionado será contratado, para lo cual el prestador al quinto día hábil de haber remitido los candidatos preseleccionados iniciará el proceso de seguimiento y retroalimentación.

Servicio: Remisión		
***Remisión**. Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido de la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos".* Artículo 3, numeral 1 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021.		
Tipo de servicio: Básico - Gratuito		
Modalidad: Presencial		
Actividades	**Productos**	**Responsables (roles)**
1. Enviar la información de los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados a los Potenciales Empleadores con el fin que validen el cumplimiento de los requisitos antes de continuar con el proceso de selección.	Remisión de candidatos	Orientador Ocupacional
2. Realizar seguimiento a los Potenciales Empleadores para conocer la decisión tomada respecto a los candidatos enviados para cubrir las vacantes.	Seguimiento proceso de selección	Orientador Ocupacional y/o Gestor Empresarial

OBJETIVO

Facilitar la inserción laboral, a través de la gestión de intermediación con el fin de proporcionar a oferentes y demandantes una calidad de empleabilidad más idónea, de acuerdo con la necesidad requerida.

ALCANCE

El proceso inicia con la gestión de vacantes, continua con la validación de hojas de vida remitidas a los potenciales empleadore y finaliza con el estado de cierre de las vacantes.

PROCEDIMIENTO PARA REMISIÓN:

1. El intermediador laboral preselecciona mínimo 2 oferentes de empleo que cumplan a cabalidad con los requisitos y confirma telefónicamente con ellos, si les interesa la oferta laboral.

2. Envía la información de los oferentes de empleo preseleccionados al potencial empleador para que realicen el proceso de selección con estos candidatos. Además, entregará el informe de entrevista al potencial empleador a través de correo electrónico en el término de 3 días hábiles posterior a la publicación de la vacante.

3. El orientador ocupacional después de los 5 días hábiles siguientes al envío de oferentes al potencial empleador, establecerá contacto con las empresas para conocer la decisión tomada respecto a las hojas de vida remitidas para cubrir la vacante. Este proceso se registrará y documentará en un archivo en drive, donde se dejará la evidencia de los procesos colocados y no colocados.

4. En caso de no obtener respuesta después de dos llamadas telefónicas, el orientador enviará un correo electrónico al potencial empleador solicitando la retroalimentación del proceso.

5. Si no se obtiene respuesta al correo electrónico, se solicita el apoyo al gestor empresarial para realizar una visita a la empresa en el transcurso de 3 días hábiles posterior a la notificación por parte del orientador ocupacional, con el fin de garantizar la debida retroalimentación y cierre de los diferentes procesos.

6. Para los casos en los cuales el potencial empleador no cubra la vacante, el Gestor Empresarial se comunica nuevamente con el Representante Legal de la empresa o su delegado para conocer los motivos de la no contratación y ofrecer nuevamente el servicio.

7. En el caso de los candidatos que no son seleccionados son remitidos a talleres de competencias claves y transversales, con el fin de fortalecer su perfil laboral.

Artículo 9. Tarifas por la Prestación del Servicio:

Teniendo en cuenta que La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío es una corporación sin ánimo de lucro que trabaja en función del bienestar y satisfacción de los trabajadores, no realizará el cobro de tarifas por la prestación de los servicios básicos de colocación a los que hace referencia el Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020; en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfenalco Quindío, para los oferentes de empleo y potenciales empleadores.

Artículo 10. Lugar y horarios para la prestación de los servicios:

TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN	CIUDAD/MUNICIPIO	DIRECCIÓN	SERVICIO PRESTADO	HORARIO DE ATENCIÓN
Centro de Empleo	Armenia	Calle 16 # 15 -22 Torre B piso 1 Edificio Sede	• Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. • Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores. • Preselección. • Remisión.	lunes a viernes de 7:30 am a 11:30 a m. y de 1:30 pm a 5:00 pm.
Estrategia Móvil (Vehículo)	Departamento del Quindío	Municipios, Corregimientos y Veredas que lo componen.	• Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. • Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores. • Preselección. • Remisión.	9:00 a.m. hasta las 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Por medio de La Estrategia Móvil, La Agencia hará presencia en todos los municipios del Departamento del Quindío a través del vehículo denominado Unidad Móvil con capacidad total de 16 personas, el cual cuenta con la siguiente distribución:

- Un Cubículo - oficina con capacidad para dos personas al interior, la cual está ubicada en la parte trasera de la misma, allí se presta el servicio de Orientación ocupacional.
- Dos escritorios plegables para atención de Buscadores de Empleo y de Potenciales Empleadores.
- Una sala de espera con capacidad para 10 personas: distribuidas así: Un tándem de 4 puestos ubicada al lado izquierdo del vehículo. Y un tándem de 6 puestos ubicado al lado derecho.

Los municipios en los cuales la Estrategia Móvil – Vehículo, hará presencia son los siguientes:

TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN	CÓDIGO MUNICIPIO	CIUDAD/MUNICIPIO
Estrategia Móvil (Vehículo)	63111	BUENAVISTA
	63190	CIRCASIA
	63212	CÓRDOBA
	63272	FILANDIA
	63302	GÉNOVA
	63401	LA TEBAIDA
	63470	MONTENEGRO
	63548	PIJAO
	63594	QUIMBAYA
	63690	SALENTO
	63130	CALARCA

Servicios que se brindan a través de alianzas interinstitucionales con las diferentes alcaldías, cuyo recorrido se alternará de forma permanente durante el mes, para lo cual se realiza previamente un cronograma de visita a municipios de manera mensual de acuerdo a los permisos otorgados por la secretaria de Gobierno de las Alcaldías locales, de acuerdo al impacto y la demanda en cada localidad. El horario de atención será desde las 9:00 a.m. hasta las 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

Estas jornadas se cumplirán durante un día, donde se brindarán los mismos servicios que se prestan en los Centros de Empleo de Armenia, a saber:

- Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
- Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
- Preselección.
- Remisión.

Para esto, los funcionarios encargados de brindar apoyo a la unidad móvil de La Agencia, se desplazarán hasta el Municipio y de manera personalizada brindarán la atención a cada uno de los oferentes y potenciales empleadores que se acerquen a La Unidad Móvil, igualmente se continúa brindando de manera simultánea prestación de los servicios básicos de la Agencia en la sede principal ubicada en la Calle 16 # 15 – 22 Torre B piso 1 Edificio Sede.

El rol de los funcionarios que asisten a la Estrategia Móvil son:

- **Auxiliar Administrativo y Gestor Empresarial:** Son los encargados de atender los usuarios asistentes a la jornada de Estrategia Móvil, los cuales brindaran información y asesoría del proceso de Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
- **Orientador Ocupacional:** Es el encargado de brindar el proceso de orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores que asistan a la Estrategia Móvil.
- **Conductor:** Es el encargado de conducir el vehículo desde la sede principal hasta el municipio destinado a realizar la Estrategia Móvil, de acuerdo al cronograma que se realiza mensualmente.

Con una o dos semanas previas a cumplir estas jornadas, se realizará un plan de medios que incluye cuñas radiales; perifoneo y/o llamadas telefónicas, que será ejecutado dependiendo del número de visitas que se hayan realizado y la característica de cada uno, con el fin que los habitantes de los diferentes municipios se informen y participen activamente.

Artículo 11. Condiciones, requisitos y procedimiento para la inscripción de Oferentes o Buscadores de Empleo:

Para la inscripción en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, los Oferentes de Empleo deben:

a. Diligenciar completamente el formato de Hoja de Vida en la plataforma sistematizada.
b. Tener disponible la documentación soporte (Fotocopias de: los diplomas y certificados de estudios, certificados laborales y cédula de ciudadanía), para cuando sean remitidos a las empresas.
c. Garantizar la veracidad de la información, datos y soportes suministrados.
d. Dar el consentimiento de utilización de sus datos para la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la Ley estatutaria 1581 De 2012.
e. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.

La inscripción se realizará según lo establecido en el artículo 8 del presente reglamento.

Artículo 12. Condiciones, requisitos y procedimiento de registro de Potenciales Empleadores:

Para la inscripción en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, los Potenciales Empleadores deben:

a. Ser una empresa legalmente constituida y presentar los documentos legales requeridos para la inscripción. (Fotocopia de: RUT, registro de cámara de comercio, Cédula de Ciudadanía del representante legal).
b. Conocer y aceptar mediante firma en el Formato de Visitas el reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío.
c. Ofertar Vacantes laborales que cumplan con las disposiciones legales vigentes, con contratos con el lleno de los requisitos legales y pago de prestaciones sociales.
d. No ofertar vacantes que requieran algún tipo de inversión por parte de los oferentes de empleo.

La inscripción del registro se realizará según lo establecido en el artículo 8 del presente reglamento.

Artículo 13. Condiciones, requisitos y procedimiento para el registro de vacantes

Para la inscripción de vacantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleos de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, los Empleadores deben:

a. Estar previamente inscritos como empleadores en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.
b. Presentar la oferta laboral con la información clara y completa referente al cargo.

El registro de la vacante se realizará según lo establecido en el artículo 8 del presente reglamento.

Artículo 14. Condiciones y requisitos para el servicio de Orientación Ocupacional.

En la interacción entre demanda y oferta de empleo se encuentran, por un lado, las competencias que cada persona ha desarrollado y por otro los requisitos de los empleadores para el puesto de trabajo. La Agencia de Empleo debe actuar en esta interacción, tanto como facilitador del encuentro entre oferta y demanda, como en la negociación de requerimientos para que dicho encuentro se logre y sea efectivo; para esto se tendrá en cuenta las siguientes pautas:

- Respeto por el usuario
- Garantía de confidencialidad y privacidad del usuario
- Enfoque integral
- Correcta gestión interna y externa
- Actualización de la información de gestión del servicio
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Continuidad del servicio

Artículo 15. Procedimiento para los Servicios de Preselección.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, realizará la preselección de los oferentes de empleo teniendo en cuenta los requisitos definidos por el empleador en la oferta laboral, garantizando el cumplimiento en los principios del Artículo 7 de este manual, remitiendo la informaron de los oferentes de empleo seleccionados a la empresa empleadora.

Artículo 16. Derechos y Deberes de los Oferentes o Buscadores de

Empleo:

Derechos de los Oferentes o Buscadores de Empleo

Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.

Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.

Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación.

Rectificar la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.

Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
Recibir atención sin discriminación alguna.

Manifestar por escrito, en los buzones de sugerencias o en la página web de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, www.comfenalcoquindio.com las Quejas, reclamos y sugerencias que pueda llegar a tener frente al servicio.

Ser remitido en igualdad de condiciones del que trata el artículo 7 de este manual, a las empresas que oferten vacantes donde su perfil cumpla con los requisitos.

Deberes de los Oferentes o Buscadores de Empleo

Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.

Informar a la Agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestando los servicios de gestión y colocación.

Dar consentimiento previo, expreso e informado como titular de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Mantener actualizada su historia laboral y su estado en la plataforma informática.

Presentarse a las entrevistas de preselección cuando su perfil ocupacional concuerde con el perfil requerido por los empleadores.

Atender los llamados a talleres de orientación laboral y/o capacitación.

Deberes de los Potenciales Empleadores.

Inscribir la empresa en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.

Informar a la Agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en continuar recibiendo los servicios que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfenalco Quindìo.

Registrar consentimiento previo, expreso e informado como titular de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Colaborar con la definición del perfil para la vacante a cubrir.

Informar sobre oportunidades de pre-inserción (pasantías, aprendizaje, programas, etc.), alternativas de contratación en el marco de políticas activas de empleo y leyes laborales.

Mantener actualizadas las ofertas de trabajo en la base de datos de la plataforma.

Generar empleo digno a los oferentes de Empleo, dentro del marco legal. Recibir orientación ocupacional.

Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.

Artículo 17. Derechos de los Potenciales Empleadores

Los Potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:

1. Presentar peticiones, quejas o reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo con el centro de empleo y Estrategia Móvil – Vehículo, y que estas sean atendidas por el prestador dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

2. Recibir un servicio adecuado, cordial y de calidad.

3. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo con el centro de empleo y Estrategia Móvil – Vehículo.

4. Actualizar la información registrada en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo con el centro de empleo y Estrategia Móvil – Vehículo, en cualquier momento.

5. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.

6. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo con el centro de empleo y Estrategia Móvil – Vehículo, en desarrollo de la prestación de servicio.

Artículo 18. Obligaciones del Prestador: Los prestadores del Servicio Público de Empleo señalado en el artículo 2.2.6.1.2.20. del Decreto 1823 de 2020 están obligados a:

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.

2. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.

3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.

4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.

5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.

6.El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.

7. Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.

8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.

9. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.

10. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.

11. Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del Decreto 1823 de 2020 o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

12. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.

13. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.

14. Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.

15. Remitir a la autoridad competente las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.

16. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

Artículo 19. Actos prohibidos en la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo: De acuerdo al artículo 2.2.6.1.2.26 del Decreto 1823 de 2020, Queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el Decreto 1823 de 2020 o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.

2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.

3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.

4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.

5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.

6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.

7. Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.

8. Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

9. Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.

10. Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

Artículo 20. Tratamiento de la información.

La Agencia de Empleo está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y potenciales empleadores, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del servicio público de Empleo.

Artículo 21. Derechos de los titulares de la información.

El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento;
b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento;
c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento
g) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Empleo.
h) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Empleo, al momento de la inscripción.
i) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Empleo.
j) Rectificar en la información registrada en la Agencia de Empleo en cualquier momento.
k) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
l) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
m) Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 22. Procedimiento para presentación y atención de peticiones, quejas y reclamos

El manejo de las quejas y reclamos generados en la prestación del servicio de la Agencia de Empleo, se hará cumpliendo con lo estipulado en el proceso y en las políticas de Servicio al Cliente definidas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Caja de Compensación, haciendo uso del aplicativo que este previsto para su gestión.

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, ha designado como área responsable de la atención de todos los requerimientos de los clientes a Atención al usuario, la cual cuenta con las siguientes características:

Responsable: Coordinador de Atención al usuario.

Accesibilidad: Las oficinas de Atención al Usuario se encuentran debidamente señalizadas, garantizan la accesibilidad sin barreras para todas las personas y cuentan con espacios para brindar una atención cómoda, privada y agradable en las siguientes ubicaciones:

- Sede Administrativa Bloque B Piso 1 (Calle 16 No. 15 -22) Armenia

Por otra parte, en todas las áreas de servicios y sedes de la organización se tienen dispuestos buzones de sugerencias en sitios visibles para los usuarios, señalizados y con la papelería y elementos básicos para su utilización. Y todos los funcionarios de la organización se encuentran en capacidad de recibir y registrar un requerimiento por medio del aplicativo sistematizado de la entidad.

Herramienta tecnológica:

- Software para administración de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Página web www.comfenalcoquindio.com link contáctenos
- Línea gratuita 018000117500.

Horario de Atención:

De manera personalizada en las sedes de lunes a viernes de 7:30 am a 11:30m y de 1:30pm a 5:30pm.

Página Web, 24 horas del día.

Línea 018000117500 horario de atención 24 horas.

Teléfonos:

Edificio Sede 7417500 extensión 600

Correo electrónico:

atencionalusuario@comfenalcoquindio.co

Atención preferencial

En todas las áreas donde se brinde atención a los usuarios se debe garantizar la atención preferencial personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. Dichas áreas están debidamente señalizadas y hacer referencia a este tipo de atención preferencial

Datos para el registro de requerimientos

Como mínimo los requerimientos de los usuarios deben contar con los siguientes datos: (De acuerdo a la circular externa 009 de 1996 de la Superintendencia del Subsidio Familiar)

- Fecha de recibo de la queja o reclamación.
- El estado del trámite
- Numero consecutivo asignado por la entidad
- Nombre de la persona que firma la queja o reclamación
- Aspecto o tema principal que motivó el requerimiento
- Lugar de origen del requerimiento
- Servicio
- Régimen (contributivo, subsidiado, vinculado, otro) (Solo para salud)
- Decisión o respuesta dada

Políticas Generales

- Todos los requerimientos deben ser recepcionados de manera inmediata por los diferentes medios dispuestos por la caja de compensación y remitidos a la Coordinación de Atención al usuario para su respectivo trámite y gestión.
- El manejo de todos los requerimientos se realizará de manera sistematizada por medio del software de la entidad con el fin de contribuir a la conservación del medio ambiente y agilizar el trámite de los procesos.
- El trámite de los requerimientos debe cumplir con lo dispuesto en el Procedimiento de Atención al usuario.
- La clasificación de los requerimientos del cliente será competencia única del coordinador de Atención al usuario.
- En lo posible la respuesta a los requerimientos se debe direccionar por medio de correo electrónico hacia el cliente o entidad solicitante mediante comunicado formal por escrito.
- Las respuestas remitidas a entidades o entes de vigilancia y control deben cumplir con las características de contenido, estructura, destino y requisitos de envío especificadas en las solicitudes o normatividad vigente aplicable.

- La respuesta dada a los requerimientos debe manejar un lenguaje adecuado y respetuoso, y contener de manera clara, precisa y completa la solución o aclaración coherente al requerimiento del cliente.

- El Coordinador de Atención al Usuario, realiza mediciones permanentes de la satisfacción de los clientes frente a la respuesta dada por Comfenalco Quindío a los requerimientos y la oportunidad en la respuesta generada y harán parte del análisis del direccionamiento estratégico de la caja; dicho indicador de satisfacción, se dará de manera trimestral.

- El informe trimestral de quejas, reclamos y sugerencias, será una entrada para Análisis y reuniones del Comité Asesor.

- Una vez al año se darán a conocer las políticas de Atención al Usuario a todas las unidades de la Caja por uno de los medios de comunicación internos.

- Diseñar estrategias de comunicación y divulgación de los derechos y deberes del afiliado y del cliente en general para los beneficiarios de la caja y los derechos y deberes de los pacientes en la clínica la sagrada familia.

- La Caja de Compensación de Comfenalco Quindío deberá asegurar el adecuado manejo y respuesta a los requerimientos de los usuarios, incluyendo aquellos requerimientos que surgen de usuarios que utilizan los servicios de la caja a través de proveedores con contratos o convenios.

- Dentro del proceso del grupo focal y durante la reunión de cada uno de los servicios, se tiene establecida una pregunta para identificar necesidades y expectativas de los clientes.

Políticas relacionadas con la Oportunidad para el manejo de los requerimientos.

- La recepción de los requerimientos del cliente debe ser en forma inmediata.
- El tiempo máximo para atender un requerimiento será de cinco (5) días hábiles, exceptuando aquellos casos en los que se requiera una investigación exhaustiva de los hechos que generaron el requerimiento del Cliente, en cuyo caso, (siempre y cuando la ley lo permita), el Coordinador de Atención al Usuario, de acuerdo a su criterio, podrá ampliar el tiempo de respuesta hasta por 8 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento. En todo caso, se le deberá informar al Cliente el acuso de recibido de su requerimiento y la fecha de respuesta.
- Cuando los requerimientos del cliente puedan ser respondidos directamente por la Coordinación de Atención al Usuario, la respuesta debe ser entregada máximo en tres (3) días hábiles.
- Cuando los requerimientos del cliente se deban direccionar a otra área, la coordinación de Atención al Usuario, deberá realizar dicha actividad máximo al dia hábil siguiente. En ningún caso, la Coordinación de Atención al Usuario direccionará requerimientos fuera de la organización.
- Cuando el responsable de un servicio deba responder un requerimiento, éste debe ser enviado a Atención al usuario máximo en dos (2) días hábiles. En ningún caso se dependerá de los proveedores para dar respuesta a los requerimientos de los clientes.
- Una vez la Coordinación de Atención al usuario tenga la respuesta enviada por el Área Responsable del Servicio, deberá remitirla al cliente en un tiempo no mayor a un (1) día.
- En los casos excepcionales en los cuales se requiera anexar a la respuesta soportes físicos de la respuesta al requerimiento, se indicará en la respuesta la necesidad de remitir respuesta por correo físico, con los documentos requeridos.
- Todo requerimiento del cliente se debe validar que la respuesta sea apropiada, en caso de que no esté adecuada, la coordinación de atención al usuario debe devolverla al responsable del área para ajuste de la respuesta del requerimiento.

Artículo 22: MARCO LEGAL

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto en la Ley 1636 de 2013, a la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, entre ellas las que se citan a continuación:

Ley	**1636**	**2013**	*"Por medio del cual se crea el mecanismo de protección al cesante".*
Circular	**10**	**2014**	*Los prestadores del servicio público de empleo autorizados, tienen el deber de reportar la información de las vacantes al sistema de información del servicio público de empleo.*
Decreto	**1072**	**2015**	*"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el cual se modificó parcialmente por el Decreto 1823 de 2020 en el Titulo 6 Sección 2 del Decreto 1072 de 2015"*
Circular	**8**	**2015**	*Desarrollo e implementación de acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación en los servicios de registro y orientación a oferentes, gestión empresarial, preselección y remisión; acciones para garantizar la satisfacción del usuario, mejorar la calidad de la información reportada a la unidad, así como la definición conjunta de metas sobre la gestión realizada en cada uno de los servicios ofrecidos.*
Resolución	**129**	**2015**	*"Por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes".*
Resolución	**235**	**2016**	*Por medio de la cual se adopta el manual de imagen y comunicación del servicio público de empleo*
Decreto	**1823**	**2020**	*Artículo 1. Modificar el Título 6 la sección 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Modificar parcialmente la sección 2 del Título 6 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.*

Resolución	**2232**	**2021**	*"Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por el Ministerio de Trabajo y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"*