



REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI. VIGENCIA 2022 - 2026

Artículo 1. LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI, es una persona jurídica de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de CaliCarrera 23 No. 26B – 46 Autopista Suroriental, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 2734 del día 3 de octubre de 1957 proferida por el Ministerio de Justicia.

Artículo 2. OBJETO. El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los usuarios que las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI - prestará.

Artículo 3. MARCO LEGAL. Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 1636 de 2016, el Decreto 1072 de 2015; modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020, la Resolución 2232 de 2021, la Resolución 293 de 2017 y las demás normativas vigentes que regulan la intermediación laboral en Colombia.

Artículo 4. NATURALEZA. Las agencias de gestión y colocación de empleo de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI - se constituyen como Agencias de Gestión y Colocación de Empleo privadas NO lucrativas y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

Artículo 5. **SERVICIOS**. Los servicios que prestarán las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales empleadores, de conformidad a lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 2232 de 2021 son:

5.1. Registro

Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

5.1.1. 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.





De acuerdo con la resolución 295 de 2017 expedida por el Ministerio de Trabajo, Artículo 2 se define el contenido mínimo de la hoja de vida.

Para efectos del registro de oferentes de mano de obra la información mínima de la hoja de vida corresponde a las siguientes:

No.	Variables
Dato	s Personales
1	Fecha de Nacimiento
2	País de Nacimiento
3	Departamento de Nacimiento
4	Municipio de Nacimiento
5	Sexo
6	País de Residencia
7	Departamento de Residencia
8	Municipio de Residencia
Form	ación Académica
9	Nivel Educativo
10	Título Formación Académica
	Fecha de finalización de Formación
11	Académica
12	País
13	Profesión
Expe	riencia Laboral
14	Perfil
15	Nombre del cargo
16	Ocupación
17	País
18	Departamento
19	Municipio
20	Fecha de inicio de la Experiencia
21	Fecha de finalización de la Experiencia
22	Total de tiempo de experiencia laboral
Conc	liciones de la oferta de mano de obra
23	Aspiración Salarial





Modalidad presencial.

La atención presencial se realiza desde el punto de los puntos de atención autorizados a través de la estrategia móvil vehículo.

En los puntos de atención los buscadores de empleo se acercan y serán atendidos por el auxiliar de agencia donde solicita el documento de identidad y valida en la plataforma SISE si la persona está o no registrada, en caso de estar registrada procede con la actualización de la hoja de vida, de lo contrario procede con el registro de la hoja de vida en la plataforma SISE e informa usuario y clave de acceso a la plataforma, posteriormente asigna cita de orientación ocupacional con el Psicólogo, e informa hora y fecha de atención recomendando que llegué a la cita por lo menos con cinco (5) minutos de antelación.

A través de la estrategia móvil previo a realizar las jornadas, se publica y convoca a través de redes sociales y otros canales a las personas para que asistan a las jornadas, una vez se está en campo el auxiliar de agencia solicita documento de identidad y valida en la plataforma SISE si la persona está o no registrada, en caso de estar registrada procede con la actualización de la hoja de vida, en caso contrario procede con el registro de la hoja de vida e informa usuario y clave de acceso a la plataforma, posteriormente asigna cita de orientación ocupacional con el Psicólogo para dar una atención inmediata. Este proceso cuenta con herramientas tecnológicas asistidas.

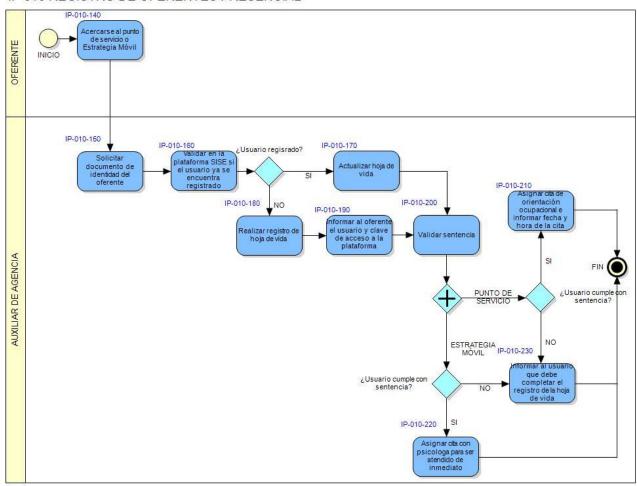
Todos los procesos y acciones correspondientes al registro de oferentes o buscadores de manera presencial quedaran debidamente soportados en la plataforma SISE.





Flujograma Registro de oferentes o buscadores Modalidad Presencial

IP-010 REGISTRO DE OFERENTES PRESENCIAL



5.1.2. 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).





Modalidad presencial

A través del centro de contacto marcando al número (2)4859999 opción 8, los potenciales empleadores previa atención por parte del agente del centro de contacto el cual valida que la empresa se encuentra o no registrada en la plataforma Sise, si la empresa no se encuentra registra en la plataforma se procede con la solicitud de datos para realizar el registro el cual puede ver el Gestor Laboral a través de la opción de notificaciones y alarmas.

El potencial empleador puede dejar sus datos a través del portal https://www.comfandi.com.co/empresas/fomento-empresarial/agencia-de-empleo una vez registra sus datos, estos son informados al equipo de Gestión Laboral para que realice el contacto respectivo y gestione el registro en el portal del servicio público de empleo.

En cualquiera de los pasos el objetivo es contar con una comunicación directa con los Gestores Laborales, los cuales brindan la asesoría necesaria para registrar a las empresas en el portal del servicio público de empleo.

El Gestor Laboral visita las instalaciones de los potenciales empleadores previo acuerdo con el representante de la empresa para asesorar en todo lo relacionado con el servicio de la agencia pública de empleo.

Se socializan las características del servicio y se informan las condiciones de la prestación del servicio, una vez el potencial empleador manifiesta entendimiento del proceso, se diligencia el formato de registro de empresas siempre y cuando no haya conectividad a internet, en caso contrario se realiza en compañía del representante de la empresa el registro directamente en el portal web del servicio público de empleo.

Una vez realizado el registro en la plataforma SISE se procede por parte del Gestor Laboral a verificar la legalidad de la empresa mediante la página del enlace https://muisca.dian.gov.co/WebRutMuisca/DefConsultaEstadoRUT.faces o https://www.rues.org.co, en los cuales validamos que los empleadores que se registran en el Sise y registran sus vacantes están legalmente constituidos, una vez confirmada la información se debe guardar en drive DOCUMENTOS EMPRESAS SISE, el soporte correspondiente de la verificación de la información. Este proceso cuenta con herramientas tecnológicas asistidas.

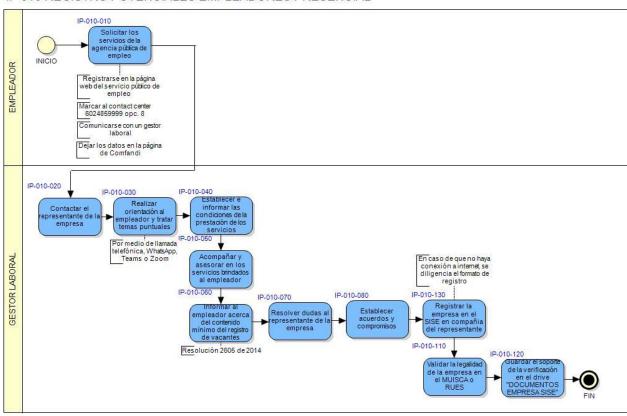
Todos los procesos y acciones correspondientes al registro de potenciales empleadores de manera presencial quedaran debidamente soportados en la plataforma SISE.





Flujograma Registro de Potenciales Empleadores Modalidad Presencial

IP-010 REGISTRO POTENCIALES EMPLEADORES PRESENCIAL



5.1.3. Registro 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.

Modalidad Presencial.

Después de realizado el registro de la empresa por alguna de las modalidades dispuestas para tal fin es contactado por parte del Gestor Laboral quien atiende la solicitud de la empresa yse válida que este cumpla con los variables exigidas en las resoluciones 2605 de 2014, 129 de 2015 y 2047 de 2021, si cumplen se procede a remitir al equipo de Psicólogas de intermediación laboral para la publicación respectiva.





Cuando no hay claridad en la información de la vacante reportada, se contacta al potencial empleador para aclarar las dudas generadas, en todo caso al potencial empleador se le solicita enviar nuevamente la vacante con las correcciones sugeridas conforme a las dudas previamente manifestadas.

Las variables a tener en cuenta para el registro de las vacantes conforme a la resolución 2605 de 2014 y 129 de 2015 son:

Variable	Definición
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.	El numero único que identifica al empleador: 1. NIT; 2. Cedula de ciudadanía. 3. Cedula de Extranjería.
Número de Identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleado, 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 la 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. Técnica; 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 titulo requerido.
Salario/Ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupara la vacante.
Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollara 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.

Cuando se recibe nuevamente la vacante se remite para la publicación en el portal web del Sise por medio del Gestor Laboral y se informa al potencial empleador que obtendrá respuesta por tardar hasta pasados 5 días hábiles, haciendo claridad de que la respuesta puede ser desde las hojas de vida ajustadas al perfil hasta retroalimentación informando la no consecución de hojas de vida, cuando esto sucede.

La publicación de la vacante se realiza por tardar al siguiente día de reportada por el Gestor Laboral sin embargo al potencial empleador se le aclara que conforme a la resolución 2047 de 2021 la publicación puede tomar hasta dos días hábiles.

A partir del momento en que es publicada la vacante por el Psicólogo de intermediación laboral empieza a correr el tiempo para la búsqueda de las hojas de vida y conforme al matching realizado y los buscadores de empleo que se postulan a la vacante, el Psicólogo encargado retroalimenta al Gestor Laboral el cual a su vez realiza lo mismo con el potencial empleador.

Cuando la vacante no cumple con las condiciones establecidas y posteriores al contacto y aclaración con el potencial empleador, este manifiesta no querer o poder ajustar las condiciones, se le informa que no será publicada enfatizando en el marco legal que condiciona los parámetros mínimos para publicación de una vacante y se procede a realizar el rechazo de la misma en la plataforma SISE por parte del Gestor Laboral. Este proceso cuenta con herramientas tecnológicas asistidas.

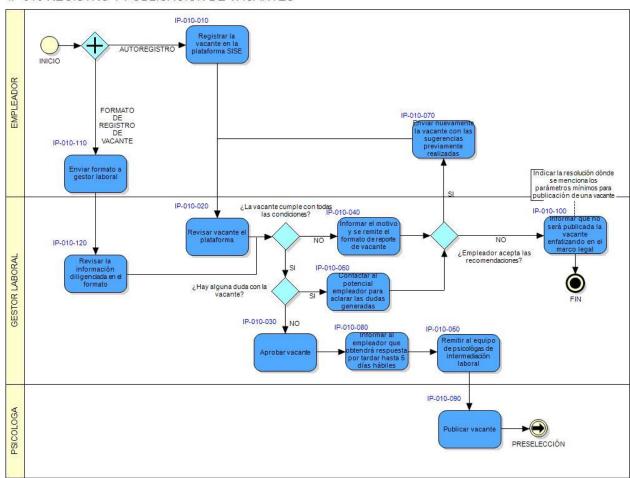
Todos los procesos y acciones correspondientes al registro de vacantes de manera presencial quedaran debidamente soportados en la plataforma SISE.





Flujograma de Registro de Vacantes Presencial

IP-010 REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES



5.2. Orientación ocupacional a los buscadores de empleo

Son las acciones paraconocer 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.





Modalidad presencial

El profesional en psicología encargado del proceso de orientación ocupacional realizara en el momento de la entrevista laboral la identificación de las actividades laborales en que el oferente podría desempeñarse, además define las acciones para mejorar su perfil, esta atención se realiza de manera presencial en las instalaciones el punto de servicios.

Durante el proceso se verifica con el oferente de los datos personales, académicos y laborales descritos en la hoja de vida de SISE según la resolución 295 del 2017 del ministerio de trabajo.

No.	Variables			
Datos Personales				
1	Fecha de Nacimiento			
2	País de Nacimiento			
3	Departamento de Nacimiento			
4	Municipio de Nacimiento			
5	Sexo			
6	País de Residencia			
7	Departamento de Residencia			
8	Municipio de Residencia			
Form	ormación Académica			
9	Nivel Educativo			
10	Título Formación Académica			
	Fecha de finalización de Formación			
11	Académica			
12	País			
13	Profesión			
Expe	riencia Laboral			
14	Perfil			
15	Nombre del cargo			
16	Ocupación			
17	País			
18	Departamento			
19	Municipio			





20	Fecha de inicio de la Experiencia		
21	Fecha de finalización de la Experiencia		
22	Total de tiempo de experiencia laboral		
Cond	Condiciones de la oferta de mano de obra		
23	Aspiración Salarial		

Si la persona cuenta con alguna discapacidad será remitida a la terapeuta ocupacional para su posterior seguimiento y se utilizaran los medios que estén disponibles para su atención, dependiendo del tipo de discapacidad que tenga en caso de ser requeridos.

Indagar sobre las experiencias laborales, las competencias que han desarrollado en el transcurso de su experiencia y sobre los intereses ocupacionales para ubicarse laboralmente.

Construcción y desarrollo de perfil laboral de acuerdo con los intereses ocupacionales y competencias mencionadas por el oferente recolectado en el paso anterior.

Explicar el funcionamiento de la agencia para aclarar dudas del oferente frente al proceso de orientación e intermediación laboral y sensibilizar sobre la importancia de la auto postulación a las vacantes en SISE como un mecanismo de búsqueda.

Remisión y agendamiento de taller de hoja de vida y entrevista laboral al oferente, explicándole las ventajas de asistir a la capacitación para el cierre de brechas en los procesos de selección.

Remisión a capacitación las cuales están sujetas por la disponibilidad de cursos por parte del área de educación y que estén acorde al perfil del oferente.

Diligenciamiento de Drive de orientación laboral con la información relevante del oferente el cual servirá como insumo para los procesos de intermediación laboral.

Envío de correo electrónico con los acuerdos que se llegaron durante la entrevista de orientación, recordatorio de taller y paso a paso para ingresar al SISE y hacer la actualización de datos cuando sea necesario y la auto postulación a las vacantes según la ciudad o municipio de interés.

Hacer cierre de orientación laboral y direccionamiento de capacitación en la plataforma SISE. A continuación se relaciona información de los talleres ofrecidos a oferentes o buscadores de empleo.

Taller hoja de vida

Los temas a desarrollar y los contenidos que se van a aplicar para la prestación del servicio.

Objetivo:

Promover en los participantes el conocimiento y el uso de herramientas en la elaboración de la hoja de vida para una efectiva búsqueda de empleo.





Temas y Contenido

- ✓ Búsqueda de empleo: Los asistentes identifican estrategias para la búsqueda efectiva de empleo.
- ✓ **Perfil laboral:** Los asistentes reciben orientación para la redacción del perfil laboral de acuerdo a intereses, conocimientos, experiencias y competencias.
- ✓ Modelos de hoja de vida: Los asistentes reconocen modelos de hoja de vida y su
 contenido, para aplicarlos de acuerdo a las necesidades del cargo y empleo que
 buscan.
- ✓ Estructura de la hoja de vida: Los asistentes conocen claves para elaborar una hoja de vida contundente y vendedora definiendo la información precisa que debe contener.

Los lugares donde se desarrollan las actividades conforme con los puntos de atención.

El taller se realiza en modalidad presencial a través de la plataforma Microsoft Teams, por lo que asisten personas ubicadas en diferentes ciudades de la región.

La metodología aplicada y los instrumentos técnicos a implementar para realizar las actividades.

Se proporciona a los asistentes la cartilla de empleabilidad como material de apoyo sobre elaboración de hoja de vida y presentación de entrevista laboral. Esta cartilla es incluyente y accesible, por ello está escrita en un lenguaje sencillo y contiene pictogramas, es decir, dibujos cuyo contenido ilustran los conceptos descritos, contribuyendo así al derecho a la accesibilidad para todo tipo de población. El primer módulo de la cartilla, es el de preparación de la hoja de vida y busca mostrar las técnicas para elaborar una correcta hoja de vida, que es la tarea inicial y fundamental para competir en un mercado laboral que permanentemente busca los mejores talentos para ser seleccionados. Entre otras cosas en la cartilla se presenta cómo elaborar una hoja de vida clara y ordenada, cuidando la ortografía y la información académica y laboral, y además se da relevancia a la redacción contundente del perfil que es el resumen de la hoja de vida. Se presentan además diferentes tipos de hoja de vida de acuerdo a la vacante, al perfil y a la empresa a la que se va a postular.

Se implementa en el desarrollo del taller una metodología participativa, orientada a la reflexión y adquisición de saberes a través de actividades experienciales y dinámicas. Se realizan ejercicios prácticos y presentan ejemplos exitosos.

Para el desarrollo del taller, se ofrece la implementación de recursos tecnológicos a través de la plataforma Microsoft Teams mediante un encuentro sincrónico con conexión en vivo y material audiovisual.





Definir la duración de las actividades y talleres incluyendo el perfil del encargado de su aplicación.

El taller tiene una duración de 1 hora y lo realiza un profesional en Psicología con énfasis en el campo organizacional con experiencia mínima de 2 años en orientación laboral y en procesos de selección de personal a nivel empresarial.

Determinar cómo se controla este procedimiento, lo cual permita generar y reportar los indicadores y conocer periódicamente cuáles y cuántos oferentes están participando en este servicio.

Para realizar el debido control de los talleres, el seguimiento se realiza a través de la plataforma SISE, mediante los siguientes pasos:

- ✓ Toma de asistencia a participantes por medio de listados y formulario de outlook (Forms).
- ✓ Creación de convocatorias en SISE para los talleres de hoja de vida en las distintas fechas que se realizará.
- ✓ Remisión e inscripción de oferentes al taller o convocatoria ya creada en SISE.
- ✓ Seguimiento y evaluación de los oferentes relacionados en las listas de asistencia, este proceso es realizado en cada una de las convocatorias creadas para el taller de hoja de vida en SISE.

Los términos de la convocatoria y forma como participarán en el desarrollo de las actividades.

La convocatoria al taller de hoja de vida se realiza a través de la remisión de oferentes o buscadores de empleo por parte de los Psicólogos de orientación laboral, quienes según su criterio profesional realizan la inscripción de los oferentes al taller de hoja de vida una vez terminan la entrevista de orientación laboral, teniendo en cuenta si la persona requiere adquirir herramientas para ser más efectivo en su búsqueda de empleo.

Los mecanismos de apoyo que serán implementados para el desarrollo de las actividades.

Se cuenta con un material didáctico: la Cartilla de Empleabilidad, que hace referencia a la temática del taller de hoja de vida, la cual es compartida con anterioridad a los oferentes a través de correo electrónico, esto con el fin de que pueda ser revisada de forma previa. Dicho material cuenta con diferentes actividades prácticas las cuales son abordadas en el transcurso del taller.

Definir los canales de información y comunicación.





- ✓ Correo electrónico
- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ Mensajes de texto
- √ Whatsapp
- ✓ Plataforma Microsoft Teams

Taller de entrevista laboral

Los temas a desarrollar y los contenidos que se van a aplicar para la prestación del servicio.

Objetivo:

Promover en los participantes la adquisición de herramientas que favorezcan una adecuada presentación de la entrevista laboral para alcanzar un resultado exitoso en el proceso de selección.

Temas y Contenido

- ✓ Preparación para la entrevista: Los asistentes identifican la importancia de realizar una preparación personal previa a la presentación de la entrevista que incluye la identificación de fortalezas y debilidades, para tener claridad al hablar de sí mismo en la entrevista.
- ✓ Presentación personal: Los asistentes reconocen que la presentación personal y la actitud son elementos claves y ganadores en el momento de la entrevista laboral.
- ✓ Contenido de la entrevista: Los asistentes conocen aspectos del contenido de la entrevista y posibles preguntas que realiza el entrevistador, lo que favorecerá la presentación exitosa de la misma.
- ✓ Tipos de entrevista: Los asistentes reciben información y recomendaciones sobre los posibles formatos de entrevista que pueden enfrentar, entre ellas, entrevista grupal, entrevista individual, entrevista por competencias, assessment center y entrevista virtual.

Los lugares donde se desarrollan las actividades conforme con los puntos de atención.

El taller se realiza en modalidad virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, por lo que asisten personas ubicadas en diferentes ciudades de la región.

La metodología aplicada y los instrumentos técnicos a implementar para realizar las actividades.





El segundo módulo de la cartilla de Empleabilidad que se proporciona a los asistentes como material de apoyo, corresponde al tema de entrevista laboral y explica al buscador de empleo, cómo prepararse para la entrevista, qué hacer durante la misma y por consiguiente lo acompaña a reflexionar sobre sus competencias, habilidades y presentación personal, tipos de entrevista posibles y pruebas psicotécnicas. Aspectos que deciden la contratación del postulante.

Al igual que en el taller de hoja de vida, se implementa en el desarrollo del taller una metodología participativa, orientada a la reflexión y adquisición de saberes a través de actividades experienciales y dinámicas. Se realizan ejercicios prácticos y ejemplos exitosos.

Para el desarrollo del taller, se ofrece la implementación de recursos tecnológicos a través de la plataforma Microsoft Teams mediante un encuentro sincrónico con conexión en vivo y material audiovisual.

Definir la duración de las actividades y talleres incluyendo el perfil del encargado de su aplicación.

El taller tiene una duración de 1 hora y lo realiza un profesional en Psicología con énfasis en el campo organizacional con experiencia mínima de 2 años en orientación laboral y en procesos de selección de personal a nivel empresarial.

Determinar cómo se controla este procedimiento, lo cual permita generar y reportar los indicadores y conocer periódicamente cuáles y cuántos oferentes están participando en este servicio.

Para realizar el debido control de los talleres, el seguimiento se realiza a través de la plataforma SISE, mediante los siguientes pasos:

- ✓ Toma de asistencia a participantes por medio de listados y formulario de outlook (Forms).
- ✓ Creación de convocatorias en SISE para los talleres de hoja de vida en las distintas fechas que se realizará.
- ✓ Remisión e inscripción de oferentes al taller o convocatoria ya creada en SISE.
- ✓ Seguimiento y evaluación de los oferentes relacionados en las listas de asistencia, este proceso es realizado en cada una de las convocatorias creadas para el taller de hoja de vida en SISE.

Los términos de la convocatoria y forma como participarán en el desarrollo de las actividades.

La convocatoria al taller de Entrevista Laboral se realiza a través de la remisión de oferentes o buscadores de empleo por parte de los Psicólogos de orientación laboral, quienes según su criterio profesional realizan la inscripción de los oferentes al taller de Entrevista Laboral una vez terminan la entrevista de orientación laboral, teniendo en





cuenta si la persona requiere adquirir herramientas para ser más efectivo en su búsqueda de empleo.

Los mecanismos de apoyo que serán implementados para el desarrollo de las actividades.

Se cuenta con un material didáctico: la Cartilla de Empleabilidad, que en el segundo modulo hace referencia a la temática del taller de Entrevista Laboral, la cual es compartida con anterioridad a los oferentes a través de correo electrónico, esto con el fin de que pueda ser revisada de forma previa. Dicho material cuenta con diferentes actividades prácticas las cuales son abordadas en el transcurso del taller.

Definir los canales de información y comunicación.

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ Mensajes de texto
- √ Whatsapp
- ✓ Plataforma Microsoft Teams

Taller marca personal empleabilidad

Los temas a desarrollar y los contenidos que se van a aplicar para la prestación del servicio.

Objetivo:

Brindar herramientas a los participantes para que alcancen un posicionamiento de la marca propia y puedan ser percibidos como candidatos competentes y fiables en el mercado laboral.

Temas y Contenido

- ✓ Gestión de la marca: Los participantes reciben información para que diseñen un plan de gestión de marca que les permita enfocar sus recursos y acciones en obtener oportunidades laborales de interés y calidad.
- ✓ Cómo destacar: Los participantes identificarán sus ventajas competitivas, es decir, aquello que los hace sobresalir entre otros candidatos.
- ✓ Plan de marca en redes: Se orientará a los participantes para inicien un plan de visibilidad de marca, tanto a través de la red de contactos como de los medios digitales.
- ✓ **Pitch:** Cómo elaborar un discurso contundente que permita diferenciarse de otros candidatos resaltando la marca personal y las ventajas competitivas.





Los lugares donde se desarrollan las actividades conforme con los puntos de atención.

El taller se realiza en modalidad virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, por lo que asisten personas ubicadas en diferentes ciudades de la región.

La metodología aplicada y los instrumentos técnicos a implementar para realizar las actividades.

El taller se realiza a través de un encuentro virtual en vivo que permite a los asistentes participar y realizar preguntas al capacitador.

La metodología se desarrolla entonces de forma virtual a través de la plataforma Microsoft Teams. El contenido metodológico está orientado a la reflexión y adquisición de conocimientos a través de actividades experienciales y de ejercicios prácticos que les permiten a los asistentes tomar conciencia de su propia marca y de cómo generar un plan que les permita ser visibles y diferenciarse de otros candidatos en los procesos de selección. Se realizan durante el taller preguntas retadoras que llevan a los asistentes a la reflexión y a identificar sus ventajas competitivas que favorecen la construcción y el fortalecimiento de su marca personal. Esto a través de presentación de material audiovisual que facilita el desarrollo de la sesión.

Definir la duración de las actividades y talleres incluyendo el perfil del encargado de su aplicación.

El taller tiene una duración de 2 horas y lo realiza un profesional en Psicología con énfasis en el campo organizacional con experiencia mínima de 2 años en orientación laboral, procesos de desarrollo humano y en procesos de selección de personal a nivel empresarial.

Determinar cómo se controla este procedimiento, lo cual permita generar y reportar los indicadores y conocer periódicamente cuáles y cuántos oferentes están participando en este servicio.

Para realizar el debido control de los talleres, el seguimiento se realiza a través de la plataforma SISE, mediante los siguientes pasos:

- ✓ Toma de asistencia a participantes por medio de listados y formulario de outlook (Forms).
- ✓ Creación de convocatorias en SISE para los talleres de marca personal empleabilidad en las distintas fechas que se realizará.
- ✓ Remisión e inscripción de oferentes al taller o convocatoria ya creada en SISE.
- ✓ Seguimiento y evaluación de los oferentes relacionados en las listas de asistencia, este proceso es realizado en cada una de las convocatorias creadas para el taller de marca personal empleabilidad.





Los términos de la convocatoria y forma como participarán en el desarrollando las actividades.

La convocatoria al taller de Marca Personal se realiza a través de la remisión de oferentes o buscadores de empleo por parte de los Psicólogos de orientación laboral, quienes según su criterio profesional realizan la inscripción de los oferentes al taller de Marca Personal una vez terminan la entrevista de orientación laboral, teniendo en cuenta si la persona requiere alcanzar un posicionamiento de la marca propia que le permita diferenciarse entre otros candidatos.

Los mecanismos de apoyo que serán implementados para el desarrollo de las actividades.

Se cuenta con un material didáctico que hace referencia a la temática sobre el taller de marca personal empleabilidad, el cual es compartido con anterioridad con los oferentes, esto con el fin de que pueda ser revisado de forma previa. Dicho material cuenta con diferentes actividades prácticas las cuales son abordadas en el transcurso del taller.

Definir los canales de información y comunicación.

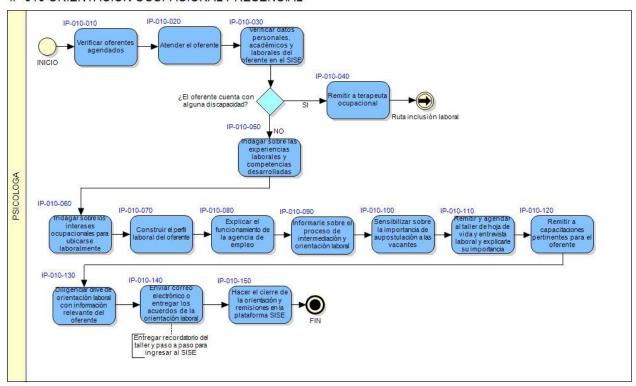
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ Mensajes de texto
- √ Whatsapp
- ✓ Plataforma Microsoft Teams





Flujograma Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores Modalidad Presencial

IP-010 ORIENTACIÓN OCUPACIONAL PRESENCIAL



5.3. 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.

Modalidad Presencial

Se visitan por parte del Gestor Laboral las instalaciones de los potenciales empleadores previo acuerdo con el representante de la empresa para asesorar en todo lo relacionado con el servicio de la agencia pública de empleo.

Se establece e informa las condiciones de la prestación de los servicios donde se da a conocer variables como mínimo de hojas de vida para enviar y tiempo de respuesta a las solicitudes. Acompañamiento y asesoría al empleador acerca de los requisitos establecidos por ley en relación con el contenido mínimo para el registro de vacantes Resolución 2605 de 2014 Articulo 3.





Variable	Definición
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.	El numero único que identifica al empleador: 1. NIT; 2. Cedula de ciudadanía. 3. Cedula de Extranjería.
Número de Identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleado, 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 la 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. Técnica; 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 titulo requerido.
Salario/Ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupara la vacante.
Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollara 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.	

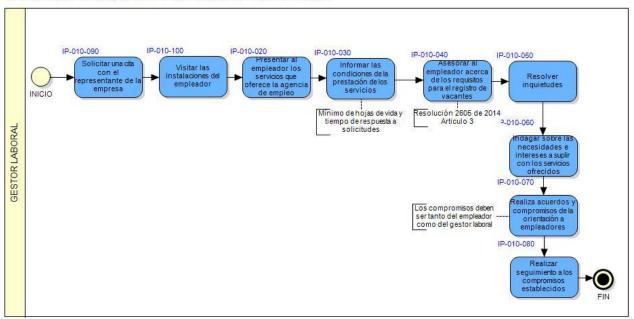
Se resuelven inquietudes, se brinda un espacio donde el representante de la empresa pueda manifestar las dudas generadas. Se indaga sobre las necesidades e intereses que se puedan suplir con los servicios ofrecidos en la orientación.

Se llegan a acuerdos y compromisos, en este espacio se establecen las tareas tanto de la empresa como el del Gestor Laboral para concretar los servicios ofrecidos; dentro de estas se encuentran: envíos de correos electrónicos, envió de formatos e información adicional y complementaria.

Lo mencionado anteriormente determina la frecuencia con la cual se realizarán las actividades, ya que esta depende de la oferta de vacantes por parte de los potenciales empleadores.

Flujograma Proceso de Orientación a Potenciales Empleadores Modalidad Presencial.

IP-010 ORIENTACIÓN EMPLEADORES PRESENCIAL







Actividades de Orientación Potenciales Empleadores

ITEM	Entrevista visita orientación y/o análisis del entorno laboral del empleador	Asesoría para la definición y registro de vacantes	Hoja de Ruta de servicio al empleador	Actividades grupales sobre sobre mercado laboral, inclusión laboral, modalidades de contratación, beneficios tributarios, entre otras temáticas.
Los contenidos que se aplicarán en las actividades	Tema normativo, registro de la empresa en la plataforma, publicación de vacantes.	Manejo y asignación de usuarios y contraseñas para dicha publicación	manuales de servicios detallados de acuerdo a la solicitud	Normatividad y actualización de servicio de potenciales empleadores.
frecuencia de las actividades	Se contacta cada que el empresario presente dudas sobre los servicios vía teams con previo aviso del empresario.	Se realiza cada que se publica una vacante utilizando la plataforma teams, con previo aviso del empresario	Se realiza cada que se presente inquietudes - cambio de usuarios.	Se realiza cada 3 meses
los criterios técnicos para brindar la orientación para el potencial empleador	Ofrecer acercamiento y actualización de temas legales y de servicio.	Acompañamiento de manuales	Reunión utilizando la plataforma teams, con previo aviso del empresario y correo Electrónico	Brindar estrategias e información de interés y actualizada.
Metodología aplicada	Reunión utilizando la plataforma teams, con previo aviso del empresario.	Seguimiento en plataforma	Seguimiento en plataforma	Webinar y reuniones presenciales de grupos empresariales.
Roles De responsables de las actividades	Gesto laboral	Gesto laboral	Gesto laboral	Gesto laboral
las acciones con prestadores actuales y nuevos prestadores	comunicación clara y actualizada	manejo de aprobación de vacantes en plataforma	Constante comunicación especialmente en las actualizaciones normativas y de plataforma.	Cercanía y acompañamiento en la actualización del servicio.
canales de comunicación y los medios que permitan desarrolla el procedimiento	publicidad	Publicidad, Piezas publicitaria, correo electrónico, llamada telefónica.	Reunión utilizando la plataforma teams, con previo aviso del empresario llamada telefónica- correo Electrónico	Correo electrónico, piezas publicitaria en redes.
como se controla este procedimiento	Seguimiento vía telefónica o correo electrónico.	plataforma SISE	plataforma SISE	Listado de asistencia a estos encuentros.





5.4. 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 gestión realizada por el prestador.

Modalidad Presencial

El proceso de pre selección inicia con la revisión de hojas de vida por parte de la Psicóloga de intermediación laboral en la plataforma SISE para verificar las personas auto postuladas a las vacantes; también en el proceso se realiza el matching con el fin de encontrar los candidatos acordes al perfil que se encuentran registrados en la plataforma SISE y que cumplan con las condiciones de la vacante según la resolución 2605 de 2014.

Una vez realizado el matching y revisada la base de datos de personas auto postuladas se seleccionan las hojas de vida de los buscadores que de acuerdo con el perfil se ajustan a las condiciones descritas en la vacante solicitadas por los potenciales empleadores en el formato de solicitud de vacante.

Las variables iníciales que se tienen en cuenta para el proceso de preselección son las siguientes, según el perfil requerido:

- . Ciudad de residencia
- . Nivel académico
- . Edad
- . Genero
- . Experiencia laboral
- . Cargos afines
- . Aspiración salarial
- . Idiomas
- . Vehículo

En caso de que se requiera confirmar algunos datos de las hojas de vida seleccionadas, mediante el uso de herramientas de apoyo (llamada telefónica, Whatsapp. Teams) se procede a contactar al oferente o buscador de empleo para realizar una entrevista de intermediación y de esta manera indagar sobre lo que se requiere y definir si cumple con los criterios requeridos por el potencial empleador para realizar la postulación definitiva.

El control del procedimiento de atención virtual durante la pre selección se realiza directamente en la plataforma Sise, ya que en esta queda registrada la trazabilidad del proceso para buscadores de empleo y potenciales empleadores.

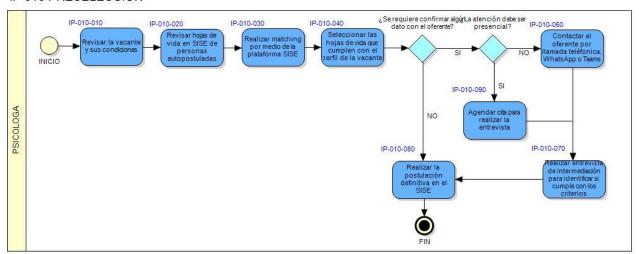




La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por los potenciales empleadores, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección darán traslado de los resultados con la información pertinente del o de los oferentes o buscadores de empleo al potencial empleador.

Flujograma Proceso de Preselección Presencial

IP-010 PRESELECCIÓN



5.5. Remisión

Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los 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 buscadores remitidos.

Modalidad Presencial

Cuando los Psicólogos de intermediación laboral ha preseleccionado las hojas de vida son enviadas al Gestor Laboral para su posterior remisión a la empresa vía correo electrónico corporativo.

Para el envío de las hojas de vida por parte del Psicólogo responsable del proceso, desde el momento de la publicación de las vacantes pueden pasar hasta 5 días hábiles posteriormente se suministra retroalimentación al potencial empleador independientemente del resultado de la búsqueda de candidatos, esto indica que el tiempo puede variar conforme a las características de las vacantes informadas.





En caso de que la empresa solicite más candidatos para la vacante, primero el Gestor Laboral indaga sobre los motivos por los cuales las hojas de vida previamente enviadas no fueron seleccionadas, para que de esa manera se pueda ajustar el proceso y se procede con el envío de nuevas hojas de vida.

Finalmente se realiza la retroalimentación de la o las personas contratadas y se procede a reportar el contratado en la plataforma SISE.

Como medidas de control del proceso, es obligación del Gestor Laboral reportar todas las vacantes que llegan por cualquier medio.

Cada Gestor Laboral es responsable del seguimiento a las vacantes reportadas a los Psicólogos de intermediación laboral, este seguimiento consiste en recibir oportunamente la retroalimentación por parte del Psicólogo, independientemente del resultado de esta, cuando pasan 5 días hábiles y no hay respuesta por parte del Psicólogo, el Gestor Laboral solicita de nuevo información de los motivos por el cual no se ha dado respuesta a la solicitud y se realiza mesa de trabajo para su revisión y análisis de caso. Este proceso cuenta con herramientas tecnológicas asistidas.

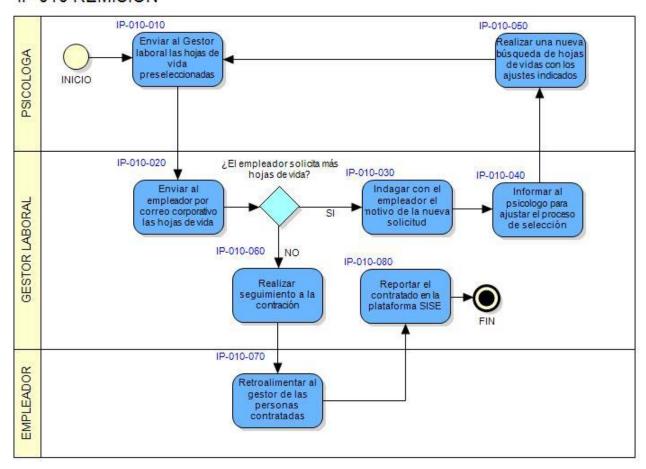
El control del procedimiento durante el proceso de remisión se realiza directamente en la plataforma Sise, ya que en esta queda registrada la trazabilidad del proceso.

Flujograma Proceso de Remisión Presencial





IP-010 REMISIÓN



Artículo 6. SERVICIOS ESPECIALIZADOS De conformidad a lo dispuesto en el Artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 del 26 de mayo de 2015 y el decreto 2232 de 2021 las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo también prestarán los siguientes servicios especializados:

SERVICIOS ADICIONALES

Son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados que tiene como finalidad facilitar los procesos de gestión de talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia en un empleo formal.

Aplicación de pruebas psicotécnicas Especializadas: Por medio de este proceso se ayudará a identificar las competencias e idoneidad de una persona tomando como parámetro las necesidades de la empresa para ocupar el cargo, esto con el fin de mantener o aumentar el desempeño del personal y la eficacia de la organización.





Dicho proceso será presencial y proporcionará un informe de cada candidato con su respetivo análisis del núcleo familiar y su referenciación laboral, especificando sus competencias y su idoneidad para el cargo, el cual ayudará a las diferentes empresas a encontrar los mejores candidatos que se adapten específicamente al perfil del cargo. Para lograr los objetivos antes mencionados se debe:

- 1. Formalizar la solicitud del demandante registrando el perfil del cargo en la plataforma.
- 2. Aplicar al candidato(s) la(s) prueba(s) psicotécnica(s) online acordadas con el demandante o analizadas para el perfil del cargo.
- Realizar la entrevista psicológica por competencias al candidato(s) virtual o presencial.
- 4. Realizar la verificación referencias laborales telefónicamente.
- 5. Realizar la verificación de antecedentes judiciales.
- 6. Elaborar y entregar el informe escrito respectivo.

Tiempos: El proceso tiene una duración de tres (3) días hábiles desde el momento en que la empresa selecciona las hojas de vida que les interesa evaluar.

Entregable: Al finalizar el proceso se entrega como resultado un informe, en donde se especifica los datos generales del candidato, análisis del núcleo familiar, referencias laborales, sus competencias y un concepto psicológico general.

Visitas domiciliarias:

Se realiza de manera presencial con el fin de hacer una valoración objetiva del entorno familiar del candidato e identificar si se ajusta a las características de la organización, con el fin de confrontar la información recolectada por medio de entrevistas preliminares.

En las visitas domiciliarias se indaga acerca de la estructura familiar del candidato, tipo de relaciones, condición socio-económica, entorno y características de la vivienda, entre otros aspectos que contribuirán al informe de cada candidato, incluyendo un registro fotográfico de la vivienda y su entorno. Para el servicio de visita domiciliaria se debe:

- 1. Formalizar la solicitud del demandante registrando el perfil del cargo en la plataforma.
- 2. Realizar la visita domiciliaria con previo conocimiento del perfil del cargo que se solicitó por el demandante.
- 3. Elaborar y entregar el informe respectivo.





Tiempos: El proceso tiene una duración de tres (3) días hábiles desde el momento en que el cliente realiza su solicitud.

Entregable: Al finalizar el proceso se entrega como resultado un informe, en donde se especifica los datos generales del candidato y los aspectos observados por medio de la visita domiciliaria. Adicionalmente se hace entrega de un registro fotográfico de la vivienda del candidato.

Rango Tarifario: el costo de los dos servicios descritos anteriormente se relaciona a continuación:

PRODUCTO	2022	2023	2024	2025	2026
Aplicación de pruebas psicotécnicas especializadas Cali	8.86% de un (1) salario mínimo mensual legal vigente más IVA por cada candidato que se le apliquen las pruebas.	El incremento tarifario de las pruebas psicotécnicas especializadas se establecerá de acuerdo al incremento del IPC del año inmediatamente anterior			
Aplicación de pruebas psicotécnicas especializadas resto del Valle del Cauca	7.35% de un (1) salario mínimo mensual legal vigente más IVA por cada candidato que se le apliquen las pruebas.	El incremento tarifario de las pruebas psicotécnicas especializadas se establecerá de acuerdo al incremento del IPC del año inmediatamente anterior			
		Visitas Domid	ciliarias		
Visitas domiciliarias Cali	8.87% de un (1) salario mínimo mensual legal vigente más IVA por cada candidato que se le apliquen las pruebas.	El incremento tarifario de las visitas domiciliarias se establecerá de acuerdo al incremento del IPC del año inmediatamente anterio			
Visitas domiciliarias resto del Valle del Cauca	8.87% de un (1) salario mínimo mensual legal vigente más IVA por cada candidato que se le apliquen las pruebas.	El incremento tarifario de las visitas domiciliarias se establecerá de acuerdo al incremento del IPC del año inmediatamente anterior			





Nota Aclaratoria: En cuanto aestos servicios adicionales es importante mencionar lo siguiente:

- Serán cobrados a los potenciales empleadores de acuerdo a las tarifas mencionadas en la tabla de rango tarifario.
- No se estipula tiempo de contratación de servicio ya que este se prestará a demanda y por solicitud expresa del potencial empleador, previa oferta del portafolio de servicios de la Agencia de Empleo.
- Las empresas que compren los servicios de pruebas psicotécnicas y/o visitas domiciliarias tienen derecho al retracto bajo las condiciones estipuladas por la ley 1480 de 2011, la cual establece que el cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del momento en que se realizó el pago, teniendo derecho a que se le haga la devolución del dinero que haya cancelado, en su totalidad, si el servicio no ha sido prestado.
- Las tarifas de los servicios adicionales se establecerá de acuerdo al IPC del año anterior y se mantendrá durante el año calendario vigente.

Artículo 7. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo prestarán en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación en conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y el artículo 5 del presente decreto.

Artículo 8. SISTEMA DE INFORMACIÓN. Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI - prestaran los servicios presenciales y virtuales con a través de la plataforma de la Unidad de Servicio Público de Empleo (SISE), con apoyo de herramientas de herramientas tecnológicas de desarrollo propio.

Artículo 9. PUNTOS DE ATENCIÓN. Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares, condiciones y en los horarios que a continuación se relacionan:

9.1 CENTRO DE EMPLEO - Cali

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN	
1. Centro de Empleo Cali	AGCE Cali (76001)	
Coordinador	Edwin Tobar Rojas	
Correo electrónico	edwintobar@comfandi.com.co	
Dirección	Avenida 3ª Norte # 51N-56 2º piso	
Teléfono	(602) 4859999 Opción 8	





Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7: 30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación	de empleo
Registro de oferentes, demandantes y vacantes –presencial	Gratuito
Orientación ocupacional a oferentes y demandantes – presencial	Gratuito
3. Preselección –presencial	Gratuito
4. Remisión – Presencial	Gratuito
Servicios Especializados Adicionales	
Pruebas Psicotécnicas Especializadas	Con cargo a la Empresa
Visita Domiciliaria	Con Cargo a la Empresa

9.2 PUNTOS DE SERVICIO: Palmira, Buga y Tuluá

1. Punto de Servicio Palmira	AGCE – Palmira (76520)
Coordinador	Edinson Hawer Leal Escobar
Correo electrónico	edinsonleal@comfandi.com.co
Dirección	Calle 32 A # 28-03 3er piso
Teléfono	(602) 4859999 ext. 37147 - 37150
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30
	am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación o	de empleo
Registro de oferentes, potenciales	Gratuito
empleadores y vacantes –presencial	
Orientación ocupacional a oferentes y	Gratuito
potenciales empleadores - presencial	
2. Punto de Servicio Buga	AGCE – Buga (76111)
Coordinador	Alejandro Aguirre Montes
Correo electrónico	alejandroaguirre@comfandi.com.co
Dirección	Carrera 9 # 11 -52 Buga
Teléfono	(602) 485 99 99
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 07:30 a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación	de empleo
Registro de oferentes, potenciales	Gratuito
empleadores y vacantes –presencial	
2. Orientación ocupacional a oferentes y	Gratuito





potenciales empleadores - presencial	
3. Punto de Servicio Tuluá	AGCE – Tuluá (76834)
Coordinador	Maritza García Anaya
Correo electrónico	maritzagarcia@comfandi.com.co
Dirección	Calle 26 No. 21-20 Tuluá
Teléfono	(602) 485 99 99
Horario de atención al público	Lunes a viernes 7:30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Registro de oferentes, demandantes y vacantes –presencial	Gratuito
 Orientación ocupacional a oferentes y potenciales empleadores - presencial 	Gratuito

9.3 PUNTOS DE INFORMACIÓN: Cali, Jamundí, Yumbo, Cartago y Buenaventura

1. Punto de Información Cali	AGCE – Punto de Información Cali (76001)
Coordinador	Edwin Tobar Rojas
Correo electrónico	agenciaaguablanca@comfandi.com.co
Dirección	Cra. 27 No 103 – 71 Centro de servicios La Casona Cali
Teléfono	(602) 4859999 Opción 8
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7: 30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
 Registro de oferentes, demandantes y vacantes – presencial 	Gratuito
Punto de Información Jamundí	AGCE –Jamundí (76364)
Coordinador	Dorian Márquez
Correo electrónico	dorianmarquez@comfandi.com.co
Dirección	Cra 11 No 13-21
Teléfono	(602) 485 99 99 Opción 8
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	





1. Registro de oferentes, potenciales	Gratuito
empleadores y vacantes –	
presencial	400F V 1 (7000)
3. Punto de Información Yumbo	AGCE – Yumbo (76892)
Coordinador	Dorian Márquez
Correo electrónico	agenciayumbo@comfandi.com.co
Dirección	Calle 5 No. 4-20 Parque Belalcázar Yumbo
Teléfono	(602) 485 99 99 Opción 8
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes – presencial	Gratuito
Punto de Información Cartago	AGCE – Cartago (76147)
Coordinador	Lina Fernanda López
Correo electrónico	linalopez@comfandi.com.co
Dirección	Carrera 4 # 13-99 Cartago
Teléfono	(602) 485 99 99
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación	
Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes –presencial	Gratuito
Punto de información Buenaventura	AGCE – Buenaventura
Coordinador	MilllerAleyxoBraham
Correo electrónico	millerbraham@comfandi.com.co
Dirección	Carrera 2 No 2 - 39
Teléfono	(602) 4859999 Opción 8
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 07:30 am a 11:30 am
Población a atender	Población en general
	Ü
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes – Presencial	Gratuito





9.4 ESTRATEGIAS MOVILES: Sur y Norte del Valle del Cauca

ESTRATEGIA MOVIL VEHICULO	Vehículo 1 Sur
Coordinador	Maritza García Anaya
Correo electrónico	unidadmovilsur@comfandi.com.co
Dirección	N/A
Teléfono	(602) 485 99 99 Opción 8
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 11:30 am 1:00 a 5:00 pm. de acuerdo con programación
Población a atender	Población en general
Ciudad o municipio	Cali (76001), Palmira (76520), Yumbo (76892), Jamundí (76364), Pradera (76563), Florida (76275), Candelaria (76130), El Cerrito (76548) Dagua (76233), Vijes (76869), La Cumbre (76377), Buenaventura (76109)
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Registro de oferentes, demandantes y vacantes - Presencial	Gratuito
Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Presencial	Gratuito
3. Preselección – Presencial	Gratuito
4. Remisión -Presencial	Gratuito
ESTRATEGIA MOVIL VEHICULO	Vehículo 2 Norte
Coordinador	Maritza García Anaya
Correo electrónico	unidadmovilnorte@comfandi.com.co
Dirección	N/A
Teléfono	Por definir
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 11:30 am 1:00 a 5:00 pm. de acuerdo a programación
Población a atender	Población en general
Ciudad o municipio	Tuluá (76834), Buga (76111), Cartago (76147), Zarzal (76895), Guacarí (76318), Caicedonia (76122), Sevilla (76736), Obando (76497), La Victoria (76403), Bugalagrande (76113), Andalucía (76036), Trujillo (76828), Roldanillo (76622), La unión (76400), Toro (76823), Riofrio (76616), Bolívar (76100), Yotoco (76890), Calima-





	Darien (76126), Argelia (760454), El Dovio (76250), El Cairo (76246), El Águila (76143), Ginebra (76306), Alcalá (76020), Ansermanuevo (76041), Restrepo (76606), San Pedro (76670), Ulloa (76845), Versalles (76863).
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Presencial	Gratuito
Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Presencial	Gratuito
3. Preselección – Presencial	Gratuito
4. Remisión - Presencial	Gratuito

ARTICULO 10. SOPORTE TÉCNICO Y CONDICIONES. El soporte técnico que se brinda a oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores se brinda a través del centro de contacto llamando al número (2) 4859999 opción 8 el cual tiene horario de atención de lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm.

Cuando el centro de contacto recibe la llamada, identifica la necesidad del buscador o potencial empleador clasifica y atiende de acuerdo su alcance, lo que está fuera de su alcance lo direcciona a la persona encargada en el centro de empleo.

Una vez el responsable en el centro de empleo recibe notificación por parte del centro de contacto, revisa e identifica el tipo de soporte requerido, (funcional o técnico), atiende cuando aplica, si no está a su alcance y el soporte requerido es funcional remite a una persona que conforme al rol desempeñado puede atender el requerimiento (auxiliar de agencia, gestor laboral, psicólogo de orientación e intermediación), si el soporte requerido es técnico de la plataforma Sise, se remite correo con la explicación del caso solicitando revisión al correo soporte.sise@serviciodeempleo.gov.co, si es otro tipo de soporte técnico, a través de la plataforma de Comfandi destinada para ello sube el requerimiento el cual arrojará un código de seguimiento que permite identificar la trazabilidad de la solicitud.

Artículo 11. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO.

Para registrarse en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo el oferente debe cumplir con los siguientes requisitos:





- **a.** Presentar el Documento de identidad. (Modalidad presencial)
- **b.** Suministrar Información clara, completa y veraz.
- **c.** Brindar datos personales e información de contacto: (nombre, apellidos, sexo, fecha de nacimiento, número de identificación, lugar de residencia, teléfonos de contacto y correo electrónico)
- **d.** Certificaciones académicas o profesionales (si es necesario).
- **e.** Certificado de discapacidad si es el caso.
- f. Diligenciar en su totalidad la información solicitada en la Plataforma.

Artículo 12. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES

El registro del demandante en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo se realizará de forma virtual o presencial y debe suministrar la siguiente información:

- **a.** Datos básicos de la empresa (nombre, tipo de empresa, descripción de la actividad económica, dirección, teléfono, correo electrónico y datos del contacto).
- **b.** Diligenciar en su totalidad la información solicitada en la Plataforma

Artículo 13. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES

El registro de vacantes en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo se realizará de forma virtual, el demandante debe suministrar la siguiente información:

- **a.** Suministrar Información clara, completa y veraz.
- **b.** Cumplir con las condiciones básicas contempladas en la resolución 2605 de 2014 Artículo 3.
- **c.** Diligenciar en su totalidad la información solicitada en la Plataforma.

Artículo 14. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo están autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes o buscadores de empleo 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 al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 15. 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 de datos personales.
- **b.** Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento de datos.
- **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.

Artículo 16. DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES:

Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- **a.** Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- **b.** Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento del registro
- **c.** Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- **d.** Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.





- **e.** Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- **f.** Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- **g.** Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES:

Los oferentes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- **a.** Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- **b.** Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- **c.** Renovar de manera periódica el formulario diligenciado en la plataforma.
- **d.** Comunicar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo las variaciones que se produzcan en los datos personales y profesionales.
- e. Cumplir las citas pactadas con el potencial empleador.

Artículo 18. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.

Los potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:

- **a.** Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- **b.** Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.
- **c.** Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación
- **d.** Rectificar la información registrada en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en cualquier momento.
- **e.** Recibir información sobre la gratuidad de los servicios que solicita a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- f. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- **g.** Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio.
- **h.** Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo para que éstas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.





Los potenciales empleadores tendrán las siguientes obligaciones:

- **a.** Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- **b.** Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no estén interesados en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- **c.** Retroalimentar procesos de reclutamiento al gestor Laboral e informar contrataciones cuando haya lugar.
- **d.** Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente, en cumplimiento de los aspectos contemplados en la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo y la Resolución 129 de 2015 de la Unidad del SPE, por medio de las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes".

Artículo 20. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

- **a.** Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- **b.** Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 14 del presente reglamento;
- **c.** Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita.
- **d.** Garantizar en las actuaciones de la Agencia de gestión y colocación de empleo los principios contemplados en Decreto 1072 de 2015 (eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, enfoque diferencial y calidad), a continuación se detalla cada uno de los principios:
- 1. **Eficiencia.** Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores.
- 2. **Universalidad.** Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador.
- 3. **Igualdad.** El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- 4. **Libre escogencia.** Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados.





- 5. **Integralidad.** El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo.
- 6. **Confiabilidad.** El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran.
- 7. **Enfoque diferencial.** La generación de política y prestación del servicio público de empleo, atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad.
- 8. **Calidad.** El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.
- **e.** Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f. Prestar los servicios de Gestión y Colocación de Empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 2.2.6.1.2.3. del Decreto 1072 de 2015 Respeto a la intimidad y dignidad. "El Servicio Público de Empleo se prestará con respeto a la dignidad de los usuarios y al derecho a la intimidad en el tratamiento de sus datos, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política y las leyes y decretos que la desarrollan" y demás disposiciones sobre la materia;
- **g.** Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente o buscador así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1582 de 2012.
- **h.** Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- i. Hacer constar en el desarrollo de las actividades como Agencia de Gestión y Colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
- **j.**Presentar los informes estadísticos sobre la Gestión y Colocación de Empleo, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
- **k.** Recibir, atender y responder las quejas y reclamos que presenten los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación, dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.





Artículo 21. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS:

Los usuarios de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo operadas por Comfandi con sus puntos de atención incluyendo la estrategia móvil vehículotienen como uno de sus objetivos tener los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio que se brinda.

Debido a lo anterior se tienen dispuestos diferentes medidas para identificar el servicio que sus colaboradores prestan a los usuarios, para lo cual contamos con el área de servicio al cliente.

21.1 Objetivo: Definir normas y controles que le permitan a las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo identificar y administrar todas las solicitudes relacionadas con los servicios prestados a los usuarios, de tal manera que sean tramitadas oportuna y satisfactoriamente.

21.2 Alcance: Se determina desde que el área de servicio al cliente de Comfandi, recepciona, organiza, clasifica y direcciona las PQRS al área (Agencia de Empleo) a través de la plataforma dispuesta para ello, con el fin de dar respuesta en el tiempo determinado según el tipo de requerimiento.

Cuando se registra la solicitud en la plataforma el usuario debe diligenciar el formulario web el cual contiene datos básicos de contacto, estos son; tipo de solicitud (sugerencia, información, felicitación o queja), servicio sobre el cual quiere enviar su solicitud, motivo de la solicitud, fecha del suceso, información personal (identificación, datos de contacto y ubicación), medio por el cual desea recibir respuesta, descripción del suceso o solicitud, adicionalmente puede adicionar archivos o soportes, al hacer clic al botón enviar, la persona acepta la remisión de la PQRS a la entidad Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfamiliar Andi – COMFANDI, una vez hecho esto se genera un código el cual es notificado al peticionario.

Los datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consultar solicitud SAC podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link:

https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page





21.3 Definiciones:

- **a.** Control de reclamos: Base de datos que permite el registro, asignación, clasificación y seguimiento de las solicitudes reportados por los usuarios.
- **b.** Canales de comunicación: Son los medios implementados o puestos a disposición para la comunicación entre los usuarios y la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- **c.** Formulario de Servicio al cliente: Formato web donde se registra la Solicitud, https://www.comfandi.com.co/personas/servicio-al-cliente
- **d.** *Queja:* Expresión de insatisfacción formulada con respecto a los servicios o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera la respuesta o resolución.
- **e.** Reconocimiento: Agradecimiento dado con respecto al servicio ofrecido por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- **f.** Solicitud: Es todo requerimiento, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento o información manifestada por los diferentes grupos de interés, mediante los canales de comunicación puestos a su disposición.
- **g.** Sugerencia: Aporte realizado por los grupos de interés, sobre algún aspecto que considera podría ser mejorado, en el servicio recibido.

21.4. Normas:

- **22.4.1.** Los canales de comunicación habilitados para recibir las solicitudes de las Áreas de Servicios son:
- **a.** Atención personal: Formulario de petición verbal.
- **b.** Línea telefónica (2) 4859999 Opción 8, luego 4.
- **c.** Página de Internet: https://www.comfandi.com.co/personas/servicio-al-cliente
- **21.4.2** Toda solicitud e incluso reconocimientos y sugerencias presentadas deben ser:
- **a.** Tramitadas dentro los quince (15) días hábiles.
- **b.** Registrada textualmente tal como lo ha expresado el solicitante, sin dar lugar a apreciaciones o interpretaciones personales, únicamente se deben obviar expresiones soeces y corregir ortografía.
- **c.** Registrada en el formato Servicio al cliente.
- **21.4.3** Toda respuesta a quejas o reclamos de manera escrita, debe estar firmada y autorizada por el Coordinador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- **21.4.4** Se debe dar respuesta por escrito a las solicitudes asociadas a una tutela o a un derecho de petición en los tiempos establecidos por la Ley, o en caso que el solicitante así lo requiera; la cual debe contener:





- **a.** Fecha de respuesta
- **b.** Nombre de la persona que expuso la situación
- c. Dirección del usuario
- **d.** Asunto
- **e.** Respuesta a la solicitud
- **f.** Nombre y firma de quien da la respuesta.
- **21.4.5** Cuando se presente una queja o reclamo de actitud de servicio o un reconocimiento, se debe registrar el nombre del colaborador relacionado.
- **21.4.6** Las clasificaciones de tipo reclamo o queja debe plantear una acción de mejora enfocada en reducir o eliminar la causa de la no conformidad.
 - **21.4.7** Para cerrar las clasificaciones tener en cuenta:
- **a.** Deben quedar registradas la solución, las acciones y la percepción del solicitante frente a la respuesta dada.
- **b.** Se deben realizar mínimo tres (3) intentos de comunicación con el solicitante y dejar evidencia de estos intentos como comentario.

21.5. Responsabilidades

- **21.5.1**. Jefe de empleabilidad y auxiliar administrativo.
- **a.** Contactar al solicitante en los casos en que la información no sea clara o se encuentre incompleta.
- **b.** Atender directamente las inquietudes.

Cordialmente

ALEJANDRA JARAMILLO GONZÁLEZ

Representante Legal Suplente Directora de Desarrollo Social

COMFANDI