


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

**Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo –UAESPE**

## **Reglamento de Prestación de Servicios de Gestión Y Colocación de Empleo**




**COMFENALCO - ANTIOQUIA**  
**Medellín, julio de 2022**


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## Tabla de Contenido

<b>1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA .....</b>	<b>5</b>
1.1 Tipo de Prestador .....	5
1.1.1 Naturaleza.....	5
1.2 Marco Legal .....	5
<b>2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Registro.....	6
2.1.1 Registro de Oferentes o Buscadores .....	6
2.1.1.1 Modalidad Presencial .....	6
2.1.2 Registro Potenciales Empleadores .....	7
2.1.2.1 Modalidad Presencial.....	8
2.1.2.2 Condiciones y Requisitos para Registro de Potenciales Empleadores	9
2.2 Registro de Vacantes y Publicación de Vacantes .....	9
2.2.1 Registro de Vacante.....	10
2.2.1.1. Modalidad Presencial.....	10
2.2.2 Publicación de Vacante .....	11
2.3 Orientación Ocupacional .....	12
2.3.1 Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores .....	12
2.3.1.1 Modalidad Presencial .....	12
2.3.2 Orientación para Potenciales Empleadores.....	15
2.3.2.1 Modalidad Presencial.....	15
2.4 Preselección .....	16
2.4.1 Modalidad Presencial .....	16
2.5 Remisión.....	17
2.5.1 Modalidad Presencial .....	18
2.5.2 Estrategias para seguimiento y Retroalimentación.....	18
<b>3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS .....</b>	<b>19</b>
3.1. Servicios Especializados Asociados .....	19
3.1.1 Modalidad Presencial .....	19
3.1.1.1 Entrevistas por Competencias .....	19
3.1.1.2 Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida .....	20
3.1.1.3. Fortalecimiento de Habilidades Psico – emocionales .....	20

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

3.1.1.4. Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas .....	20
3.1.1.5. Prueba De Competencias Al Emprendedor .....	20
3.1.1.6. Entrevista de emprendimiento.....	20
<b>3.2. Servicios Especializados Adicionales .....</b>	<b>21</b>
3.2.1 Modalidad Presencial .....	21
3.2.1.1. Laboratorios de Empleo.....	21
3.2.2. Modalidad Presencial .....	25
3.2.2.1. Pruebas Psicotécnicas.....	25
3.2.2.2 Assesment Comportamentales .....	27
3.2.2.3 Ruta Inclusiva .....	28
3.2.2.4 Escuela De Selección Para No Psicólogos.....	29
<b>3.3 Servicios Especializados Adicionales Tarifados Modalidad de Prestación Presencial .....</b>	<b>29</b>
<b>4. SECTOR DE HIDROCARBUROS .....</b>	<b>34</b>
4.1 Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo .....	34
4.1.1 Modalidad Presencial .....	34
4.2 Registro de Potenciales Empleadores.....	35
4.2.1 Modalidad Presencial .....	36
4.2.1.1. Condiciones y Requisitos para Registro de Potenciales Empleadores .....	37
4.3 Registro de Vacante y Publicación de Vacante.....	37
4.3.1 Registro de Vacante.....	37
4.3.1.1 Modalidad Presencial.....	37
4.3.2 Publicación de Vacante .....	38
4.4. Preselección .....	39
4.5. Remisión.....	40
<b>5. PUNTOS DE ATENCIÓN .....</b>	<b>41</b>
5.1 Puntos De Atención Presencial.....	41
5.1.1. Centro de Empleo .....	41
5.1.2. Punto de Servicio.....	41
5.1.3. Punto de Información .....	41
<b>6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES.....</b>	<b>63</b>
6.1 Derecho de los Oferentes o Buscadores .....	63

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

6.2 Obligaciones de los Oferentes o Buscadores .....	64
<b>7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.....</b>	<b>64</b>
7.1. Derechos de los Potenciales Empleadores .....	64
7.2 Obligaciones de los de los Potenciales Empleadores .....	65
<b>8. OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO</b>	<b>65</b>
8.1 Actos Prohibidos En La Prestación De Los Servicios De Gestión Y Colocación De Empleo.....	67
8.2 Principios del servicio público de empleo .....	68
<b>9 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQRSD .....</b>	<b>69</b>
9.1 Recepción y Atención de Quejas y Reclamos .....	79
9.1.1 Objetivo .....	79
9.1.2 Alcance y Generalidades .....	79
9.1.3 Definiciones .....	79
9.1.3.1 Derecho de Petición .....	79
9.1.3.2 Reclamo .....	79
9.1.3.3 Canales de Atención .....	80
<b>10 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>80</b>

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

### 1.1 Tipo de Prestador

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia es una corporación privada sin ánimo de lucro que se encuentra sujeta al régimen legal establecido, presta servicios de seguridad social de afiliación obligatoria, donde se crean oportunidades de bienestar y desarrollo para los trabajadores, sus familias, las empresas y la comunidad, a través de servicios de valor, diferenciados e integrales, en los Sistemas de Compensación Familiar, Seguridad y Protección Social, proporcionados con calidez, cercanía y sencillez.

#### 1.1.1 Naturaleza

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia se constituye como Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo, de acuerdo con las directrices presentadas en el Decreto 2852 del 6 de diciembre de 2013 el cual fue compilado en el Decreto 1072 de 2015; siendo este último modificado parcialmente por el Decreto 1823.

### 1.2 Marco Legal

Los servicios de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto en la Ley 1636 de 2013, modificada por la ley 2225 de 2022, el Decreto 2852 de 2013 que fue compilado en el Decreto 1072 de 2015; siendo este último modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020, el cual fue operativizado por la Resolución 2232 de 2021 expedida por el Ministerio del Trabajo, el Decreto 1823 de 2020, la Resolución No. 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo, la Resolución No. 295 de 2017 y la Resolución 129 de 2015 de la Unidad del Servicio Público de Empleo.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## **2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO**

Para que se cumpla la finalidad de facilitar el encuentro entre Oferta y Demanda Laboral, La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia, garantizará como mínimo la prestación de las siguientes actividades, teniendo en cuenta los lineamientos de lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 Artículo 2.2.6.1.2.17. y la Resolución 2232 del 2021.

### **2.1 Registro**

Es la inscripción de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores y Vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

#### **2.1.1 Registro de Oferentes o Buscadores**

Es la inscripción presencial desarrollada con ayuda de herramientas tecnológicas para el oferente o buscador de empleo, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja vida de acuerdo con la normatividad vigente.

##### **2.1.1.1 Modalidad Presencial**

Los Oferentes o Buscadores de empleo se pueden acercar a cada uno de los puntos de servicio presenciales que se tiene o contactarnos a través de los medios tecnológicos habilitados, para registrar su hoja de vida y acceder a los demás servicios que se ofrece. (Ver cuadro “Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales”)

Se realiza el ingreso de la hoja de vida al aplicativo para diligenciar de manera completa los datos requeridos, lo cual le permitirá postularse a las vacantes y realizar un adecuado cruce de información entre la oferta y la demanda. *Según resolución 295 de 2017 se diligencian la siguiente información en la hoja de vida:*

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

**Datos Personales:** Fecha de nacimiento, país de nacimiento, Departamento de Nacimiento, Municipio de nacimiento, sexo, País de Residencia, Departamento de Residencia y Municipio de residencia.

**Formación Académica:** Nivel educativo, título formación académica, Fecha de finalización de formación académica, país y profesión.

**Experiencia Laboral:** Perfil, nombre del cargo, Ocupación, País, Departamento, Municipio, Fecha de inicio de la experiencia y Fecha de Finalización de la experiencia y total de experiencia laboral.

**Condiciones de la Oferta de Mano de Obra:** Aspiración Salarial

- Asignación de citas para la Orientación Ocupacional donde se realiza entrevista de perfilamiento por competencias para aquellas personas que cumplan con la normatividad vigente de acuerdo con la *Sentencia 473 de 2019*, para recibir dicho servicio.
- Validar el cumplimiento y dar la asesoría para subsidio al desempleo de acuerdo con la *Ley 1636 de 2013* y *Decreto 770 de junio de 2020*.
- Brindar información sobre los servicios de la Agencia y la ruta de empleabilidad que inicia con el registro de la hoja de vida.

### 2.1.2 Registro Potenciales Empleadores

Es la inscripción del 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)

Para dicha actividad, de primer contacto con el Potencial Empleador y posterior registro; se revisan bases de datos de empresas afiliadas a Comfenalco Antioquia o CRM, referidos de asesores empresariales, ejecutivos de cuenta, empresas y

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Alcaldías, buscadores web de empresas que están solicitando vacantes actualmente, articulación con Cámaras de Comercio, agremiaciones y otras entidades, recorrido físico por la región o zona asignada, bodegas y Centros Empresariales que existan en la región, ferias empresariales y de servicios con diversas entidades, empresas auto-registradas en la plataforma, visita de la empresa a las instalaciones de la Agencia de Empleo, correo electrónico de los diferentes Centros de Empleo, llamada telefónica de la empresa, base de datos de emprendimientos entre otras.

#### **2.1.2.1 Modalidad Presencial**

- Acompañamiento y seguimiento al registro de la empresa en el aplicativo SISE para activar los servicios de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia.
- Diligenciar el Registro de manera asistida en la siguiente dirección <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>.
- De no contar con conectividad se diligencia formato físico, que contiene la información mínima que se relaciona en el numeral 2.3.
- Después de realizar el registro, se le asignará un usuario y una clave al Potencial Empleador, para que tenga acceso a la plataforma y pueda hacer seguimiento de sus procesos.
- Los Potenciales Empleadores podrán realizar su registro de manera autónoma a través de la página del SPE en el siguiente link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>. Después de ellos haber realizado el respectivo registro de la empresa, el Asesor Empresarial aprobará la solicitud en el aplicativo y contactará al Potencial Empleador para activar el proceso de Orientación.



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Los Potenciales Empleadores también podrán activar el servicio vía telefónica (Ver cuadro “Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales”)

### 2.1.2.2 Condiciones y Requisitos para Registro de Potenciales

#### Empleadores

Verificar que la empresa se encuentre legalmente constituida; solicitando los documentos que lo acreditan (RUT, cámara de comercio) o validando en el siguiente link <https://www.rues.org.co/>

### 2.2 Registro de Vacantes 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. Debe contener los siguientes requisitos mínimos de acuerdo con la Resolución 2605 de 2014

VARIABLE	DEFINICIÓN
<b>Título de la vacante</b>	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
<b>Descripción de la vacante</b>	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.
<b>Tiempo de experiencia relacionada</b>	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
<b>Cantidad de vacantes</b>	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
<b>Cargo</b>	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.
<b>Tipo de documento del empleador</b>	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

<b>Número de identificación del empleador</b>	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
<b>Razón social</b>	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.
<b>Fecha de publicación</b>	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
<b>Fecha de vencimiento</b>	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.
<b>Nivel de estudios requeridos</b>	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
<b>Profesión</b>	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
<b>Salario/ingreso</b>	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
<b>Departamento</b>	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
<b>Municipio</b>	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
<b>Sector económico</b>	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

### 2.2.1 Registro de Vacante

Registro de vacantes en el aplicativo SISE, con información detallada para que los Oferentes o Buscadores puedan postularse, y los potenciales empleadores logren encontrar el personal requerido.

#### 2.2.1.1. Modalidad Presencial

La solicitud para publicación de vacantes podrá ser recepcionada a través de los siguientes medios:

- El Potencial Empleador podrá registrar la vacante de manera autónoma Plataforma de SISE en el siguiente link

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

<https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>. con el

Usuario y la Contraseña asignados previamente; después de esto, el intermediador laboral cuenta con un periodo de 2 días hábiles para validar y aprobar la vacante y empezar gestión.

Si el Potencial Empleador presenta alguna dificultad en la publicación de la vacante, podrá de manera telefónica (Ver cuadro “Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales”) o correo electrónico realizar la solicitud

- De manera asistida el Potencial Empleador podrá solicitar la gestión de la vacante a través de un formato previamente asignado; el cual entregara al Asesor Empresarial o Intermediador Laboral de manera presencial o a través de cualquiera de las herramientas tecnológicas dispuestas; para lo cual el intermediador o Asesor contara con 2 días hábiles para registrar la vacante y dar aprobación.
- El Asesor Empresarial asignara el intermediador que acompañara al Potencial Empleador.

### **2.2.2 Publicación de Vacante**

- El Intermediador asignado realiza la validación de la solicitud para identificar que cumpla con las condiciones de la Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 2047 del 2021.
- Se aprueba y se publica la vacante con periodo máximo de 2 días hábiles.
- Se realiza aprobación en el aplicativo con información detallada para que los oferentes puedan postularse y los potenciales empleadores puedan encontrar el personal requerido.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## **2.3 Orientación Ocupacional**

Después de haber realizado el registro se activa el servicio de Orientación Ocupacional que va dirigido a Oferentes o Buscadores que cumplan con la Normatividad vigente de acuerdo con la Ley 1636 de 2013 y *Sentencia 473 de 2019*. Del mismo modo, se activa el servicio de Orientación para Potenciales Empleadores.

### **2.3.1 Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores**

Son las acciones para conocer del Oferente o Buscador 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.

#### **2.3.1.1 Modalidad Presencial**

- Realizar entrevistas individuales con una duración de 1 hora, efectuadas por un profesional cualificado, con una frecuencia de 6 meses siempre y cuando el Oferente presente alguna variación en su perfil laboral (cursos, experiencias laborales, etc.)
  - Hacer seguimiento a la ruta de empleabilidad, para identificar mejoras del perfil que puedan contribuir a la consecución de un empleo.
  - Promover la fortaleza de competencias a través del plan de desarrollo individual.
  - Brindar información de oferta de servicios locales para población que lo requiera y que esté al alcance de la agencia de empleo.
  - Revisión y actualización de hoja de vida para la Postulación a

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Vacantes.

- Direccionar a Taller de Formación Ocupacional y Marketing Personal, con el objetivo, de brindarle herramientas para una efectiva búsqueda de empleo y que posean los instrumentos para pasar un proceso de selección.

- Direccionamiento a formación para el trabajo de acuerdo con el perfil (Cursos, Talleres y Diplomados según Portafolio de Educación - <https://www.comfenalcoantioquia.com.co/personas/servicios/agencia-de-empleo/cursos-diplomados->). Se indaga con el Oferente la disponibilidad para tomar la formación a través de herramientas tecnológicas disponibles, presencial o semipresencial de acuerdo con sus facilidades.

- **Taller de orientación ocupacional 1.0:**

El taller de orientación ocupacional 1.0 brinda los conocimientos básicos indispensables para gestionar la hoja de vida en el Servicio Público de Empleo: El taller abarca las siguientes temáticas:

- Cómo actualizar la hoja de vida
- Cómo buscar ofertas laborales
- Cómo postularse a las vacantes Perfil de Ingreso:

Duración: 2 horas Certificado Este taller no emite certificado de asistencia

- **Taller de orientación ocupacional 2.0:**

El taller de orientación ocupacional 2.0 amplía los conocimientos para llevar un proceso de gestión laboral exitoso.

El taller abarca las siguientes temáticas:

- Hoja de vida
- Presentación personal para la entrevista
- La entrevista
- Pruebas sicotécnicas
- Contexto y tendencias del mercado laboral Perfil de Ingreso:

Duración: 8 horas

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Certificado de asistencia al “Taller de orientación ocupacional 2.0”

- **Taller ReactivaT**

Estrategia dirigida a los jóvenes entre 15 y 18 años para entregar herramientas que les permita un reconocimiento de su identidad con las oportunidades de formación, empleabilidad y emprendimiento en su contexto. El taller consta de tres módulos:

- Modulo I – Autoconocimiento Y Plan De Vida

Objetivo: Generar espacios de reflexión en torno al autoconocimiento y los recursos propios con que se cuenta.

Duración: 90 minutos

- Modulo II – Formación Y Capacitación

Objetivo: Motivar la búsqueda de rutas, redes, actores de formación y capacitación juvenil para el acceso a más oportunidades en el territorio.

Duración: 90 minutos

- Modulo III – Dimensión Laboral

Objetivo: Orientar a los jóvenes sobre perfilamiento, plataformas de empleo, procesos de selección y tendencias de mercado laboral- empleo y emprendimiento.

Duración: 90 minutos.

Todas estas actividades se realizarán con el apoyo de herramientas tecnológicas habilitadas por la Agencia de Gestión y Colocación de empleo de Comfenalco Antioquia, con el fin de facilitar el contacto y el servicio a los Oferentes o Buscadores de empleo.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

### 2.3.2 Orientación para 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.

#### 2.3.2.1 Modalidad Presencial

- Entrevista (Visita) de orientación y/o análisis del entorno laboral al empleador:** Después de haber realizado el registro de la empresa se concreta una primera visita presencial con una durabilidad de una 1 hora aproximadamente; con el fin de indagar acerca de las necesidades del Potencial Empleador respecto a temas de empleabilidad; logrando afianzar la relación organizacional para encadenar los demás servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. Además, se capacita al Potencial Empleador en el manejo de la plataforma SISE, con el objetivo de que pueda hacer uso de los servicios. Las frecuencias de visitas dependen de las necesidades del Potencial Empleador y las solicitudes adicionales que pueda requerir.
- Asesoría para la definición y registro de vacantes:** Es un tipo de orientación que se realiza de manera presencial de acuerdo con las facilidades y necesidades del Potencial Empleador, y cuya frecuencia y durabilidad depende de los requerimientos que puedan presentar; de acuerdo con lo que nos plantea la *Resolución 2605 de 2014*. Se contacta de manera permanente al Potencial Empleador indagando y recordando los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo; esto con el fin de reactivar ruta o de conocer las nuevas personas que estén en la organización y que amerite la socialización nuevamente de estos servicios.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- **Hoja de ruta de servicios al empleador:** Después de realizar la presentación de los servicios de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, e identificar las preferencias del Potencial Empleador se define la ruta de trabajo para conectarla con los servicios especializados.
- **Actividades grupales sobre el mercado laboral, inclusión laboral, modalidades de contratación, beneficios tributarios, entre otras temáticas:** Se realiza un desayuno empresarial cada semestre donde se convoca a los Potenciales Empleadores para socializar diferentes temas de interés en cuanto a beneficios o actualizaciones de normativa.

Todos los anteriores servicios se realizan utilizando las diferentes herramientas tecnológicas - Línea WhasApp, Teams, Correo Electrónico, SISE, Línea telefónica, Página Web de Comfenalco Antioquia habilitadas por la agencia de empleo de Comfenalco Antioquia para estar en contacto permanente con los Potenciales Empleadores.

## 2.4 Preselección

Permite identificar entre los Oferentes o Buscadores de empleo inscritos, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante, mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado o gestión realizada por el prestador.

### 2.4.1 Modalidad Presencial

- Es un proceso mediante el cual la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfenalco Antioquia acompaña a los Potenciales Empleadores en la revisión de las hojas de vida de los Oferentes o Buscadores de empleo interesados en la vacante, preservando la plena aplicación del principio de igualdad y de no discriminación. Se realiza un sistema prefiltros que permite identificar las hojas de vida que más se ajustan al perfil requerido por el



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Potencial Empleador, este servicio se realiza por medio la plataforma SISE.

- También lo puede realizar directamente el Potencial Empleador y el profesional de intermediación laboral del prestador a través de la plataforma; donde ambos tienen la posibilidad de realizar gestión para identificar los candidatos que más se ajustan a los perfiles requeridos.

- Para realizar el proceso de Preselección, los Oferentes o Buscadores de Empleo deberán cumplir con las condiciones mínimas exigidas por el Potencial Empleador.

- Dentro de los criterios de preselección se tiene en cuenta las condiciones y necesidades específicas de los Potenciales Empleadores, tales como: Georreferenciación, Experiencias y Conocimientos Específicos, Escolaridad, entre otras.

- Cuando no se cuenta con candidatos auto postulados, se debe realizar el matching para validar posibles candidatos y poder realizar la preselección, este proceso solo lo puede realizar el intermediador laboral.

- En caso de que ninguna de las formas de reclutamiento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia fuera efectiva, se debe llamar a la empresa, para aplicar el simulador de vacantes – herramienta SISE-, donde se cambiarán las condiciones del perfil actual, para identificar si pueden aplicar otras personas por medio de esta. De tener posibles candidatos con la modificación del perfil, se debe tener autorización por correo electrónico de la empresa para dicho cambio y así proceder a fijar el cambio en la plataforma y realizar la efectiva preselección.

## 2.5 Remisión

Son las acciones que permiten poner a disposición del Potencial Empleador las Hojas de Vida de los Oferentes o Buscadores de Empleo preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los Oferentes o Buscadores remitidos.

El responsable de este procedimiento es el Intermediador Laboral.

### **2.5.1 Modalidad Presencial**

- La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia cuenta con 5 días hábiles para dar respuesta a la solicitud del Potencial Empleador.
  - Después de tener identificados los Oferentes o Buscadores de Empleo según criterios citados con anterioridad, se procede a contactar a la empresa para la remisión de hojas de vida (Correo Electrónico, WhatsApp, Línea telefónica)
    - Se envía un correo electrónico notificando el estado de la publicación y anexando un listado de los Oferentes o Buscadores interesados en la vacante, los cuales ya fueron preseleccionados en la plataforma y cambiado de estado a *Remitidos por la Agencia*.
    - Acompañamiento y seguimiento permanente a la empresa para conocer resultado final del proceso y remitir nuevos candidatos de ser necesario.

### **2.5.2 Estrategias para seguimiento y Retroalimentación**

- Los primeros 5 días de cada mes, se envía correo electrónico o se llama a la empresa para consultar el resultado del proceso de selección y mencionarles que deben registrar la retroalimentación en SISE, en casos excepcionales el intermediador laboral ingresa a SISE la información reportada por el Potencial Empleador de cada candidato. Este proceso se realiza con ayuda del Asesor Empresarial si no se ha obtenido respuesta del Potencial Empleador.
- Se realiza cruces periódicos con los sistemas de información propios de la

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

caja de compensación para identificar posibles Oferentes o Buscadores de empleo que estaban postulados a diferentes procesos y que hayan sido reportados para la afiliación a caja.

### **3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS**

Son aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal o facilitar procesos de gestión del talento humano.

#### **3.1. Servicios Especializados Asociados**

Son aquellos servicios diferentes a los básicos y adicionales dirigidos a oferentes o buscadores que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras para el acceso y la permanencia a un empleo formal (Resolución 2232 de 2021).

##### **3.1.1 Modalidad Presencial**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco de Antioquia presta los servicios especializados asociados; los cuales se ofertan de manera presencial a través de los diferentes canales establecidos dependiendo de las facilidades y posibilidades de los Oferentes o Buscadores de Empleo. Donde las entrevistas se realizan de manera presencial o con la ayuda de herramientas tecnológicas (Plataforma Teams, Zoom, Meet, WhatsApp o por vía telefónica); para los programas de formación se utiliza la Plataforma Teams para realizar los encuentros sincrónicos y la Plataforma Moodle para montar trabajos y evidencias.

##### **3.1.1.1 Entrevistas por Competencias**

La entrevista tiene como objetivo central ayudar al oferente a reconocer sus competencias y definir las por medio de preguntas direccionadas. Busca principalmente obtener información de la conducta del evaluado en su vida

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

profesional, académica y personal; con el fin de retroalimentar e intervenir aspectos que lo pongan en una posición favorable ante la búsqueda y acceso al empleo.

### **3.1.1.2 Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida**

Es una actualización a la hoja de vida del Oferente o Buscador; donde se realiza el Perfil Laboral, actualización de datos personales, cargos de interés, información académica y experiencia laboral.

### **3.1.1.3. Fortalecimiento de Habilidades Psico – emocionales**

Se realiza a través del curso de Habilidades para el Éxito, donde se busca fortalecer el Marketing Personal y las competencias claves y transversales para el desarrollo humano en el trabajo.

### **3.1.1.4. Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Específicas**

Los Oferentes o Buscadores de Empleo se direccionan a diferentes Cursos, Seminarios o Diplomados certificados acordes a su perfil laboral.

### **3.1.1.5. Prueba De Competencias Al Emprendedor.**

La prueba de competencias desarrollada por Talenta permite identificar competencias y actitudes propias del emprendedor, su modo de aplicación es por medio de los instructivos ubicados en la nube: <https://n9.cl/sg8uh>. Estos se deben remitir por parte del analista a los correos registrados en SISE, la duración de aplicación de la prueba es de 45 minutos, debe realizarse antes de la orientación en emprendimiento; automáticamente los resultados son enviados al correo del centro de empleo.

### **3.1.1.6. Entrevista de emprendimiento.**

Cuando se ha logrado identificar un oferente o buscador que cumpla con perfil de emprendedor, se le realiza una entrevista de orientación para emprendimiento, la cual tiene una duración de 45 minutos y tiene como objetivo identificar competencias relacionadas con el emprendimiento. Posterior a la entrevista, el analista activará el direccionamiento a los cursos de formación relacionados con el emprendimiento.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

### 3.2. Servicios Especializados Adicionales

Son aquellos servicios dirigidos a los Potenciales Empleadores diferentes a los básicos y asociados que tiene como finalidad facilitar los procesos de gestión del talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal (*Resolución 2232 de 2021*).

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia cuenta con un paquete de pruebas psicotécnicas estandarizadas que hacen parte de las herramientas que disponen los analistas como apoyo a los procesos de selección, con el fin de medir conductas, capacidades y habilidades de los Oferentes o Buscadores de empleo y así dar mejor respuesta a las necesidades en los procesos de acompañamiento para los Potenciales Empleadores; del mismo modo se cuenta con el servicio de los laboratorios de empleo y los Assessment Center que se describen a continuación.

#### 3.2.1 Modalidad Presencial

##### 3.2.1.1. Laboratorios de Empleo

**Objetivo:** Establecer lineamientos para la ejecución del servicio de los Laboratorios de Empleo en el marco del Mecanismo de Protección al Cesante.

#### **Actividades**

- **Presentar servicio Laboratorios de empleo a empresas**

Ofrecer el servicio de laboratorios de empleo a las empresas utilizando la presentación preestablecida. Acordar fecha y hora con la empresa

Responsable: Asesor Empresarial

- **Solicitud de espacio:** Realizar solicitud o novedades del espacio y de las pruebas mediante correo electrónico al líder del Laboratorio.

Responsable: Asesor empresarial/ Líder Laboratorio de empleo

El correo debe contener:

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- o Población, empresa a atender, fecha, hora de inicio y fin, orientador y facilitador asignado, pruebas a realizar, # de participantes. El líder del Laboratorio pasa la información al formato de reservas y programación.

- o En el caso de que las pruebas se realicen en instalaciones diferentes al laboratorio, se diligencia el formato control de salida.

- **Validación registro de usuarios**

Citar a usuarios media hora antes de la realización de la prueba para validar el registro/actualización de hoja de vida en el Servicio Público de Empleo y pre-registro en el Laboratorio de empleo.

**Responsable:** Auxiliar agencia

- **Ejecución de las pruebas**

Se invita a los usuarios a pasar al aula. En el aplicativo de Laboratorios de empleo se diligencia por cada usuario un archivo con el cuestionario básico y las pruebas a evaluar.

El facilitador comienza la atención de la prueba siguiendo los siguientes pasos:

- o Bienvenida
- o Diligenciamiento del formato de asistencia (firmas)
- o Presentación del facilitador y orientador
- o Descripción de las pruebas y resolución de preguntas
- o Recomendaciones para los asistentes

Cuando comienza la prueba el facilitador explica los pasos de forma individual al participante. El orientador observa y hace preguntas a los participantes si es requerido y toma nota de los hallazgos para elaborar el concepto de orientación.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- **Aplicativo y Cierre** El facilitador abre tantos archivos como participantes del aplicativo de la prueba. Se registran los campos requeridos para poder generar los resultados:

- Pruebas
- Resultados
- Recomendaciones
- Observaciones

Al finalizar la prueba, facilitador y orientador indagan sobre cómo se sintieron los participantes y dan las gracias por la asistencia. Solicita a los usuarios unos minutos de espera para la entrega de resultados.

Diálogo privado entre el facilitador y el orientador para elaborar el concepto de entrevista por destrezas

**Responsable:** Facilitador

- **Entrega de Resultados usuarios**

Si la prueba es para una empresa, el facilitador envía el resultado por correo con los PDF comprimidos, hasta cinco días hábiles después de la prueba.

Si la prueba es para usuarios cesantes, se le solicita el correo electrónico para enviar el PDF, sino tiene facilidad del correo, se le imprime y entrega el mismo día.

**Responsable:** Facilitador

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- **Manejo de evidencias Facilitador:** Crear una carpeta siguiendo el estándar: aa/mm/dd Laboratorios de empleo Empresa/Municipio
  - Ejm:20220205 Laboratorios de empleo LIMA/Rionegro
  - Dentro de la carpeta almacenar:
    - *Base de datos* en Excel del grupo evaluado (copiar y pegar de la base de datos de aspirantes del aplicativo) con la información de los usuarios atendidos y los resultados de la prueba.
      - Carpeta comprimida con *Informes individuales.zip*
      - Formato de asistencia (firmas) escaneado
      - Enviar carpeta comprimida al líder de la escuela.
      - Entrega de formato físico de asistencia al Líder de los Laboratorios de empleo de cada región, máximo dos días hábiles después del servicio.
  - **Líder Escuela:**
    - Verifica el correo con la información entregada
    - Almacena Formato de asistencia original
    - De manera mensual sube al SharenPoint Laboratorios de empleo los informes de su región.

El servicio de Laboratorios de Empleo se prestará de manera presencial en los centros de empleo donde se cuenta con el servicio, los cuales se mencionan más adelante. Se tiene en cuenta para su prestación todos los lineamientos anteriormente citados



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

### 3.2.2. Modalidad Presencial

#### 3.2.2.1. Pruebas Psicotécnicas

- **Prueba midot: integritest - prueba de integridad de pre-empleo:** Herramienta Preliminar que evalúa las tendencias hacia comportamientos laborales inapropiados y el nivel general de integridad del Oferente o Buscador de empleo. Adecuado solo para la evaluación de Buscadores, no para personas que ya se encuentran empleadas, recomendado para su uso en las primeras etapas para ahorrar recursos durante el proceso de selección.

- Tiempo aproximado de aplicación: 25- 45 minutos aproximadamente
- Incluye 96-190 reactivos
- Los resultados están disponibles de inmediato, sirven como base para la entrevista de seguimiento.
- NIVEL ORGANIZACIÓN: gerencial y directivo, coordinación y liderazgo, profesional y analista, asistencial y auxiliar, operativo
  - Puede ser aplicado con el monitoreo de cámara web del sistema.
  - Los resultados están disponibles de inmediato, sirven como base para la entrevista de seguimiento.

Esta prueba se envía y se realiza a través del aplicativo habilitado por la empresa proveedora.

- **Prueba psw: evaluación multidimensional de talento:** Batería de pruebas de tecnología multidimensional 5d para medición de liderazgo, potencial y competencias. La Evaluación Multidimensional de las 5D genera un reporte de competencias incluyendo: Feedback al Oferente, planes de formación y mapas de talentos Cada uno de los test se puede aplicar de manera independiente, la batería completa permite generar una evaluación multidimensional de competencias.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Los test que componen la batería son:

1. Prueba de estilos de liderazgo
2. Prueba de motivaciones
3. Prueba Disc
4. Prueba de habilidades cognitivas
5. Prueba de rasgos de personalidad

Esta prueba se envía y se realiza a través del aplicativo habilitado por la empresa proveedora.

- **Pruebas potencial**

#### **ITPC/ERI**

#### **Prueba De Valores E Integridad**

**Inventario Del Trabajador Productivo Y Confiable:** La prueba es un sistema pre-filtro que mide el potencial laboral del posible trabajador, mediante 7 escalas. Tiene por objetivo apoyar la decisión de contratación mediante un sistema integral, predictivo y rápido. La prueba consta de 81 preguntas dicotómicas, es decir falsas y verdaderas.

Esta prueba se envía y se realiza a través del aplicativo habilitado por la empresa proveedora. Si por alguna razón, la persona manifiesta no tener acceso a internet o no manejar herramientas ofimáticas, se podrá activar la aplicación de la prueba de manera manual en el Centro de Empleo más cercano, siendo el analista de intermediación laboral o de orientación laboral la persona encargada de hacerlo.

- o Tiempo: se realiza en 15 a 20 minutos
- o Se obtiene el resultado en tiempo real.
- o La aplicación puede ser online o en lápiz y papel
- o NIVEL ORGANIZACIÓN: gerencial y directivo, coordinación y liderazgo, profesional y analista, asistencial y auxiliar, operativo
- o ESCALAS DE LA PRUEBA: honestidad- madurez emocional-

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

servicio al cliente- responsabilidad- productividad- compromiso con el trabajo- desempeño seguro.

- **CCV**

### **Prueba De Potencial Comercial**

Tiene por objetivo la evaluación de candidatos y la fuerza de ventas actual. La prueba consta de 81 preguntas.

Esta prueba se envía y se realiza a través del aplicativo habilitado por la empresa proveedora.

- Tiempo: se realiza en 15 a 20 minutos
- Se obtiene el resultado en tiempo real.
- La aplicación puede ser online o en lápiz y papel
- NIVEL ORGANIZACIÓN: gerencial y directivo, coordinación y liderazgo, profesional y analista, asistencial y auxiliar, operativo
  - ESCALAS DE LA PRUEBA: Orientación al logro- confianza en sí mismo- persuasión- iniciativa- energía. Fortaleza del ego.

Las pruebas psicotécnicas se realizarán utilizando plataformas tecnológicas y en algunas excepciones de manera presencial como ya se mencionó anteriormente, teniendo en cuenta la activación por parte de la empresa a través del Asesor Empresarial. Los intermediadores son los encargados de enviar las pruebas psicotécnicas a los oferentes o Buscadores previamente preseleccionados.

#### **3.2.2.2 Assesment Comportamentales.**

Pruebas situacionales que ponen al aplicante en un escenario de vida- trabajo relevante para evaluar diferentes niveles de capacidad o habilidades funcionales específicas.

Se aplican a cargos estratégicos de las empresas, y que se encuentren dentro de las competencias que se encuentran creadas.

Para el Assessment Center se contará con 3 observadores, siendo indispensable

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

que uno de estos pertenezca a la empresa que solicitó la vacante. Los grupos conformados para cada una de las actividades será de mínimo 5 y máximo 10 personas, las cuales ya debieron pasar por preselección por parte de la empresa y deben estar registrados en SISE, en caso de que algún usuario no se encuentre en la plataforma, el intermediador deberá garantizar su registro.

La actividad será dirigida por el Orientador laboral.

El Proceso tendrá una duración acordada con la empresa por correo electrónico, donde se establecerá la fecha de la actividad y el informe a entregar.

Este servicio se presta de manera presencial, teniendo en cuenta un previo acuerdo con el Potencial Empleador en cuanto a la fecha y el lugar, que puede ser en las instalaciones de la empresa o de la Agencia de Empleo

### 3.2.2.3 Ruta Inclusiva

- La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia se caracteriza y se reconoce por sus políticas de Inclusión Laboral, entorno a las cuales se realiza cada año los Premios Inclusión; que son un reconocimiento realizado a los Potenciales Empleadores que han creído y se han vinculado con las estrategias que promueven oportunidades laborales para las poblaciones diversas y más vulnerables.

#### Como se hace la ruta inclusiva:

- **Diagnóstico del entorno laboral**, para identificar facilitadores y barreras para la inclusión laboral de poblaciones diversas y la generación de un plan de ajustes y acciones necesarias para el proceso.
- **Sensibilización y formación empresarial**, un ciclo de talleres para preparar a la organización sobre la inclusión laboral, desmitificando sesgos y adquiriendo herramientas para un proceso exitoso.
- **Asesoría especializada**, para la realización de ajustes a los procesos operativos y de gestión humana.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- **Vinculación**, que implica la intermediación laboral de poblaciones diversas y el acompañamiento en el proceso de vinculación, cuando se requiera.
- **Seguimiento** al proceso de inclusión laboral.
- **Premios Inclusión**, un espacio para reconocer las buenas prácticas de inclusión social y laboral, y movilizar al sector empresarial para la generación de empleos inclusivos.

#### **3.2.2.4 Escuela De Selección Para No Psicólogos**

A través de este servicio se pretende llegar a las pequeñas y medianas empresas que no cuentan con un departamento de Talento Humano, sino que los procesos de selección se realizan por personas que no están cualificadas para realizarlo (auxiliares administrativas, contables tecnólogos en SST entre otros).

El objetivo es generar un servicio de impacto para estas empresas dirigido a personal del área de gestión humana de las empresas que no son profesionales en psicología, para capacitarlos a través de nuestros analistas en todo lo referente a los procesos de selección.

En dicha capacitación se abordan los siguientes temas:

Perfiles – Reclutamiento

Tipos de entrevista – (Entrevista por competencias - Entrevista con medios tecnológicos)

Pruebas psicométricas

Assessment center

Laboratorios de Empleo

Video Curriculum

Plataforma Servicio de Empleo

### **3.3 Servicios Especializados Adicionales Tarifados Modalidad de Prestación Presencial**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia,

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

implementa una línea de servicio especializado para las pequeñas, medianas y grandes empresas a nivel de país, posibilitando la atención de vacantes para cargos estratégicos (profesionales medios, juniors, coordinación, supervisión, liderazgo, jefaturas y gerenciales entre otros) a través de metodologías especializadas que permiten un acompañamiento de mayor calidad en tiempo y herramientas para la consecución de los candidatos correctos en los cargos correctos. Este servicio tendrá un costo diferencial para las empresas afiliadas y no afiliadas a Comfenalco Antioquia; además será diferencial de acuerdo con el valor del salario del cargo a gestionar.

Los servicios planteados podrán incluir toda la cadena de valor del proceso de selección o de igual manera podrán ser segmentados de acuerdo con las necesidades de la empresa solicitante.

Entiéndase que la prestación de este servicio está amparado bajo el Decreto 1823 del 2020 “en el Artículo 2.2.6.1.2.29. Cobro por Servicios Especializados. Las agencias podrán cobrar a demandantes y oferentes por los servicios especializados de gestión y colocación de empleo”.

Además, es de aclarar que los recursos para la prestación de este servicio no son del FOSFEC si no propios de la caja de compensación.

### **Diferenciadores del servicio:**

#### **Oportunidad**

Las exigencias del mercado hacen que cada vez los procesos tengan que ser más ágiles y de alta calidad. Por ello, la Agencia de gestión y colocación de Comfenalco Antioquia, responde a las necesidades de talento en 15 días hábiles, posibilitando eficiencia en los procesos organizacionales.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

### **Accesibilidad**

Productos y servicios a la mano de los usuarios con disponibilidad en los canales de atención, recursos de soporte y personal competente. Algunas características que posibilitan esta accesibilidad son:

- Precio competitivo en el mercado
- Procesos flexibles, de acuerdo con la necesidad del cliente (valoraciones, procesos completos, referenciaci3nes, entre otros.)

### **Inteligencia Artificial**

Procesos soportados por algoritmos de procesamiento de lenguaje natural, que facilita el match de las hojas de vida con los perfiles solicitados, a trav3s de filtros puntuales relacionados con la industria, el 3rea y la experiencia del candidato. Todo esto apalancado por machine learning que permite que la plataforma aprenda gradualmente y le da capacidad en tiempo real, de leer y procesar 1000 HV por segundo, favoreciendo:

- Objetividad en el proceso.
- La identificaci3n del ajuste al perfil de los candidatos en tiempo real.
- Potencializando la labor con herramientas tecnol3gicas.
- Optimizaci3n de los tiempos de respuesta.

### **Valoraci3n integral de candidatos**

A trav3s de herramientas innovadoras y actualizadas, como Assessment center y baterías de pruebas con soporte biometría y gamificaci3n, capaces de responder a las competencias de futuro (Flexibilidad cognitiva, capacidad conversacional, capacidad adaptativa, valentía gerencial y agilidad), complementamos substancialmente el proceso de búsqueda de la persona correcta para el cargo correcto.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## Descripción del servicio

### Fase 1

#### Proceso integral de valoración de candidatos

- Match de la hoja de vida del candidato vs. el perfil definido.
- Valoración biométrica de video de presentación de 1 minuto.
- Validación de requisitos habilitantes definidos por la empresa cliente, para participar del proceso.
- Aplicación de pruebas psicotécnicas y prueba técnica

### Fase 2

#### Assessment center o centros de valoración

Identificar competencias blandas y técnicas. La recomendación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfenalco Antioquia, es que sea de manera presencial. En caso de que la empresa cliente no cuente con la posibilidad de asistir de manera presencial, se adaptará la fase para realizarla a través de medios tecnológicos.

- Presentación de los candidatos al cliente (mínimo 5 y máximo 10).
- En caso de que el perfil sea demasiado específico, se podrán presentar mínimo 3 candidatos.
- El reporte de presentación contiene información detallada del candidato (experiencia, aspiración salarial, síntesis de pruebas psicotécnicas aplicadas, entre otros datos).

### Fase 3

#### Entrevista por competencias (blandas y técnicas)

- Coordinar las entrevistas con el candidato; pueden ser por medios tecnológicos o presenciales previo acuerdo con el cliente.
- Presentación del consolidado comparativo de los candidatos finalistas a través del análisis de los resultados arrojados en la valoración de cada uno.
- Asesorar a la EMPRESA CLIENTE en la toma de decisiones sobre el candidato seleccionado.



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

#### **Fase 4**

#### **Proalimentación del candidato y seguimiento del proceso**

- Realizar la proalimentación y el plan de desarrollo del candidato seleccionado durante el primer mes después de la contratación.
- Programar el primer seguimiento al proceso al tercer mes.
- Programar el segundo seguimiento al candidato y al cliente durante el periodo de garantía al sexto mes, para asegurar una exitosa evolución

#### **Rango Tarifario por el Total del Servicio**

**Empresa Afiliada:** entre 1 y 2.5 SMMLV + IVA

**Empresa No Afiliada:** entre 1.5 y 4 SMMLV + IVA

#### **Tarifas dependiendo del salario del cargo**

**Empresa Afiliada:** Si el salario del cargo es inferior a 8 SMMLV, el valor del proceso sería entre 1 y 1.5 SMMLV + IVA; pero si el salario del cargo supera 8 SMMLV, el valor del proceso sería ente 2 y 2.5 SMMLV + IVA

**Empresa No Afiliada:** Si el salario del cargo es inferior a 8 SMMLV, el valor del proceso sería entre 1.5 y 2 SMMLV + IVA; pero si el salario del cargo supera 8 SMMLV, el valor del proceso sería ente 2.5 y 4 SMMLV + IVA

#### **Cancelaciones**

El cliente estará en absoluta libertad de suspender el proceso en cualquier momento. De ser así, dando cumplimiento a las cláusulas del contrato de cotización, y de acuerdo con el momento de la solicitud de retiro del proceso, se facturará conforme a lo acordado:

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Momento del proceso	Valor por Facturar
Posterior al rapport y a la publicación de la vacante	25% del total del servicio
Posterior a la presentación de candidatos	50% del valor total del servicio
Posterior al Centro de Valoración	75% del valor total del servicio
Posterior a las entrevistas	100% del Valor total del servicio

## 4. SECTOR DE HIDROCARBUROS

### 4.1 Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo

Es la inscripción presencial desarrollada con ayuda de herramientas tecnológicas para el oferente o buscador de empleo, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja vida de acuerdo con la normatividad vigente.

#### 4.1.1 Modalidad Presencial

Los Oferentes o Buscadores de empleo se pueden acercar a cada uno de los puntos de servicio presenciales que se tiene o contactarnos a través de los medios tecnológicos habilitados, para registrar su hoja de vida y acceder a los demás servicios que se ofrece. (Ver cuadro “Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales”)

Se realiza el ingreso de la hoja de vida al aplicativo para diligenciar de manera completa los datos requeridos, lo cual le permitirá postularse a las vacantes y realizar un adecuado cruce de información entre la oferta y la demanda. *Según resolución 295 de 2017 se diligencian la siguiente información en la hoja de vida:*

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

**Datos Personales:** Fecha de nacimiento, país de nacimiento, Departamento de Nacimiento, Municipio de nacimiento, sexo, País de Residencia, Departamento de Residencia y Municipio de residencia.

**Formación Académica:** Nivel educativo, título formación académica, Fecha de finalización de formación académica, país y profesión.

**Experiencia Laboral:** Perfil, nombre del cargo, Ocupación, País, Departamento, Municipio, Fecha de inicio de la experiencia y Fecha de Finalización de la experiencia y total de experiencia laboral.

Es indispensable que al momento de diligenciar los cargos equivalentes se tenga en cuenta la normatividad vigente para las vacantes de Hidrocarburos que exigen cargos equivalentes previamente establecidos teniendo en cuenta la Resolución 2616 de 2016 en la cual se adopta la estandarización ocupacional para actividades de exploración y producción de hidrocarburos.

**Condiciones de la Oferta de Mano de Obra:** Aspiración Salarial

- Asignación de citas para la Orientación Ocupacional donde se realiza entrevista de perfilamiento por competencias para aquellas personas que cumplan con la normatividad vigente de acuerdo con la *Sentencia 473 de 2019*, para recibir dicho servicio.
- Validar el cumplimiento y dar la asesoría para subsidio al desempleo de acuerdo con la *Ley 1636 de 2013* y *Decreto 770 de junio de 2020*.
- Brindar información sobre los servicios de la Agencia y la ruta de empleabilidad que inicia con el registro de la hoja de vida.

**4.2 Registro de Potenciales Empleadores**

Es la inscripción del 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

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico)

Para dicha actividad, de primer contacto con el Potencial Empleador y posterior registro; se revisan bases de datos de empresas afiliadas a Comfenalco Antioquia o CRM, referidos de asesores empresariales, ejecutivos de cuenta, empresas y Alcaldías, buscadores web de empresas que están solicitando vacantes actualmente, articulación con Cámaras de Comercio, agremiaciones y otras entidades, recorrido físico por la región o zona asignada, bodegas y Centros Empresariales que existan en la región, ferias empresariales y de servicios con diversas entidades, empresas auto-registradas en la plataforma, visita de la empresa a las instalaciones de la Agencia de Empleo, correo electrónico de los diferentes Centros de Empleo, llamada telefónica de la empresa, base de datos de emprendimientos entre otras.

#### **4.2.1 Modalidad Presencial**

- Acompañamiento y seguimiento al registro de la empresa en el aplicativo SISE para activar los servicios de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia.
  - Diligenciar el Registro de manera asistida en la siguiente dirección <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>.
  - De no contar con conectividad se diligencia formato físico, que contiene la información mínima que se relaciona en el numeral 2.3.
  - Después de realizar el registro, se le asignará un usuario y una clave al Potencial Empleador, para que tenga acceso a la plataforma y pueda hacer seguimiento de sus procesos.
  - Los Potenciales Empleadores podrán realizar su registro de manera autónoma a través de la página del SPE en el siguiente link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Después de ellos haber realizado el respectivo registro de la empresa, el Asesor Empresarial aprobará la solicitud en el aplicativo y contactará al Potencial Empleador para activar el proceso de Orientación.

Los Potenciales Empleadores también podrán activar el servicio vía telefónica (Ver cuadro “Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales”)

#### **4.2.1.1. Condiciones y Requisitos para Registro de Potenciales Empleadores**

Verificar que la empresa se encuentre legalmente constituida; solicitando los documentos que lo acreditan (RUT, cámara de comercio) o validando en el siguiente link <https://www.rues.org.co/>

### **4.3 Registro de Vacante y Publicación de Vacante**

Es la inscripción de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

#### **4.3.1 Registro de Vacante**

Registro de vacantes en el aplicativo SISE, con información detallada para que los Oferentes o Buscadores puedan postularse, y los potenciales empleadores logren encontrar el personal requerido; de acuerdo a la normatividad vigente para el sector Hidrocarburos. En el sector Hidrocarburos se hará el registro de la vacante en el módulo de Hidrocarburos – plataforma SISE (Vacante E&P On Shore)-.

##### **4.3.1.1 Modalidad Presencial**

La solicitud para publicación de vacantes podrá ser recepcionada a través de los siguientes medios:

- El Potencial Empleador podrá registrar la vacante de manera autónoma Plataforma de SISE en el siguiente link

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

<https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>. con el Usuario y la Contraseña asignados previamente; después de esto, el intermediador laboral cuenta con un periodo de 1 día hábil para validar y aprobar la vacante y empezar gestión.

Si el Potencial Empleador presenta alguna dificultad en la publicación de la vacante, podrá de manera telefónica (Ver cuadro “Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales”) o correo electrónico realizar la solicitud.

- De manera asistida el Potencial Empleador podrá solicitar la gestión de la vacante a través de un formato previamente asignado; el cual entregara al Asesor Empresarial o Intermediador Laboral, de manera presencial o a través de cualquiera de las herramientas tecnológicas dispuestas; para lo cual el intermediador o Asesor Empresarial contara con 1 día hábil para registrar la vacante y dar aprobación.
  - El Asesor Empresarial asignara el intermediador que acompañara al Potencial Empleador.
  - Es muy importante al momento de registrar la vacante considerar de forma adecuada el perfil ocupacional estandarizado y los requerimientos de formación académica y tiempo de experiencia publicados que deberán corresponder a la estandarización según Resolución 2616 de 2016.

#### **4.3.2 Publicación de Vacante**

- El Intermediador asignado realiza la validación de la solicitud para identificar que cumpla con las condiciones de la Resolución 145 de 2017, Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 2047 del 2021.
  - Se realiza la aprobación de la vacante máximo al siguiente día hábil del registro, en el aplicativo con información detallada para que los oferentes

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

o buscadores de empleo puedan auto-postularse y los potenciales empleadores puedan encontrar el personal requerido.

- La publicación de la vacante solo deberá ser publicada para el municipio de influencia – donde se encuentre desarrollando el proyecto de exploración o producción de Hidrocarburos-.
- La vacante tendrá un límite de tiempo de publicación tres (3) días, ni superior a seis (6) meses. Este tiempo será contado a partir del siguiente día hábil de la publicación de la vacante.
- Se envía al Potencial Empleador un Correo Electrónico donde se le informa detalles de la publicación de la vacante.

#### **4.4. Preselección**

Permite identificar entre los Oferentes o Buscadores de empleo inscritos, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante, mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado o gestión realizada por el prestador. Este servicio se prestará en modalidad presencial.

Los criterios que se deben considerar al momento de preseleccionar las hojas de vida son:

- Que los usuarios Auto-postulados si pertenezcan al municipio o área de influencia.
- Que cumplan con el 100% de requerimiento del perfil – experiencia, escolaridad-
- Se prioriza personas con mayor tiempo cesante.
- Se prioriza el 60% de personal rural y 40% zona urbana para mano de obra no calificada.
- Cuando no se cuenta con candidatos auto postulados, se debe realizar el matching para validar posibles candidatos y preseleccionarlos para el Potencial Empleador. Por normatividad de hidrocarburos, se podrá ampliar la

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

vacante de su área de influencia a municipios límite, departamento y finalmente a nivel nacional, si no se cuenta con candidatos. Para pasar de una espiral a otra, se debe descartar la totalidad de hojas de vida resultado de búsqueda avanzada, de lo contrario no será posible realizar dicha apertura. Al realizar la primera apertura de la espiral de búsqueda (municipios límite de área de influencia), se debe expedir por la página SISE el certificado de inexistencia de oferentes inscritos y remitir a la Potencial Empleador de hidrocarburos.

#### **4.5. Remisión**

Son las acciones que permiten poner a disposición del Potencial Empleador las Hojas de Vida de los Oferentes o Buscadores de Empleo 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.

El responsable de este procedimiento es el Intermediador Laboral. Este servicio se prestará en modalidad presencial.

Los criterios de remisión según la Resolución 334 de 2021

- Remisión para mano de obra calificada: entre 10 y 15 candidatos
- Remisión para mano de obra no calificada: entre 15 y 20 candidatos
- En caso de que el empleador requiera de una nueva remisión deberá informar previamente el estado de los perfiles inicialmente enviados por el empleador, indicando la razón por la que no continúa el proceso según el caso.
- El prestador deberá realizar como mínimo tres (3) remisiones de candidatos en las condiciones establecidas previamente, antes de realizar la solicitud de la totalidad de oferentes postulados.



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Para finalizar el proceso, se remite un correo electrónico al Potencial Empleador informando la gestión en el aplicativo SISE.

## **5. PUNTOS DE ATENCIÓN**

### **5.1 Puntos De Atención Presencial**


En atención con lo dispuesto en el artículo 11 de la Resolución 293 de 2017, relacionado con la caracterización de los puntos de atención a autorizar, se establecen las siguientes definiciones:

**5.1.1. Centro de Empleo:** Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementan una ruta de empleabilidad


**5.1.2. Punto de Servicio:** Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrecen como mínimo dos actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro.

**5.1.3. Punto de Información:** Es el espacio físico donde se ofrece a los buscadores de empleo y empleadores información general y se presta la actividad básica de registro.

Teniendo en cuenta lo anterior; a continuación, relacionamos cada uno de los puntos de atención, a través de los cuales queremos tener cobertura en todo el departamento de Antioquia. En adelante se detallan cada uno de los servicios prestados en los diferentes puntos de atención (Servicios básicos y servicios especializados asociados y adicionales)


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: MEDELLIN	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05001	Antioquia, Medellin Carrera 49 #54-62	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Preselección Remisión <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico –Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	7am-5pm    lunes- viernes    jornada continua  Contacto: 4449184

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


### PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES

Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: RIONEGRO	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05615	Antioquia, Rionegro Calle 50 N° 50 -22 piso 2 Parque principal	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Preselección Remisión <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico –Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	08:00 a.m. - 12: 30 p.m. y 01:00 p.m. - 5:00 p.m. Lunes a viernes 09:00 a.m. - 12: 00 m sábados  Contacto: 5617708


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

### PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES


Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: APARTADO	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05045	Antioquia, Apartado Calle 90 #84 -18. Km 1 Vía Carepa	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Preselección Remisión <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico –Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	08:00 am a 12:00 m y 01:00 pm a 05:00 pm lunes a viernes y 08:00 am a 12:00 m sábados  Contacto: 8288388

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: SABANETA	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05631	Antioquia, Sabaneta Calle 51 sur # 48-57, etapa 3 local 3087 (Centro comercial Mayorca)	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Preselección Remisión <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Específicas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	10am-7pm    lunes viernes/ 10am-3pm sábado Contacto: 4449184

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: BELLO	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05088	Antioquia, Bello Diagonal 55 # 54-67, local 1031 (Centro Comercial Puerta del Norte)	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Preselección Remisión <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	9am -7pm lunes- viernes/ 9am-1pm sábados  Contacto 4449184

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: SANTA ROSA DE OSOS	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05686	Antioquia, Santa Rosa de Osos Cra 28 # 27-46	<p><b>Servicios Básicos sin costo</b></p> <p>Registro de Oferentes O Buscadores            Registro de Potenciales Empleadores            Registro de vacantes            Publicación de vacantes            Orientación a Oferentes o Buscadores            Orientación a Potenciales empleadores            Preselección            Remisión</p> <p><b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b></p> <p>Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p>	<p>08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes            08:00 a.m. - 12: 00 m sábados</p> <p>Contacto 8607440</p>


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: YARUMAL	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05887	Antioquia, Yarumal Calle 22 # 19-17	<p><b>Servicios Básicos sin costo</b></p> <p>Registro de Oferentes O Buscadores            Registro de Potenciales Empleadores            Registro de vacantes            Publicación de vacantes            Orientación a Oferentes o Buscadores            Orientación a Potenciales empleadores            Preselección            Remisión</p> <p><b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b></p> <p>Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p>	<p>08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes            08:00 a.m. - 12: 00 m sábados</p> <p>Contacto 5113133</p>




	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: ANDES	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05034	Antioquia, Andes Carrera 51 #49ª-48	<p><b>Servicios Básicos sin costo</b></p> <p>Registro de Oferentes O Buscadores            Registro de Potenciales Empleadores            Registro de vacantes            Publicación de vacantes            Orientación a Oferentes o Buscadores            Orientación a Potenciales empleadores            Preselección            Remisión</p> <p><b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b></p> <p>Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p>	<p>07:00 a.m. - 12: 00 m. y 01:30 p.m. - 05:00 p.m. Lunes a viernes            08:00 a.m. - 12: 00 m sábados</p> <p>Contacto 8415317</p>

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: CAUCASIA	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05154	Antioquia, Cauca Transversal 13 3 14 c 18 Edificio Cámara de Comercio (Segundo Piso)	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Preselección Remisión <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes  Contacto 8395888

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: PUERTO BERRIO	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05579	Antioquia, Puerto Berrío CALLE 49 # 4-30	<p><b>Servicios Básicos sin costo</b></p> <p>Registro de Oferentes O Buscadores            Registro de Potenciales Empleadores            Registro de vacantes            Publicación de vacantes            Orientación a Oferentes o Buscadores            Orientación a Potenciales empleadores            Preselección            Remisión</p> <p><b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b></p> <p>Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p>	<p>08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes            08:00 a.m. - 12: 00 m sábados</p> <p>Contacto 3128875239</p>

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: SANTA FE DE ANTIOQUIA	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05042	Antioquia, Santa Fe de Antioquia Calle 10 # 11-29	<p><b>Servicios Básicos sin costo</b>  Registro de Oferentes O Buscadores  Registro de Potenciales Empleadores  Registro de vacantes  Publicación de vacantes  Orientación a Oferentes o Buscadores  Orientación a Potenciales empleadores  Preselección  Remisión</p> <p><b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas Psicotécnicas</li> <li>• Assesment Comportamentales</li> <li>• Laboratorios de Empleo</li> <li>• Ruta Inclusiva</li> </ul> <p><b>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</b>  Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p>	08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes 08:00 a.m. - 12: 00 m sábados  Contacto 8534444

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		PUNTO DE SERVICIO: TURBO	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05837	Antioquia, Turbo Barrio Jesús Mora Calle 104 #18 - 26.	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul>	08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes 08:00 a.m. - 12: 00 m sábados  Contacto 8288388


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		PUNTO DE SERVICIO: LA CEJA	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05376	Antioquia, Ceja Calle 20 # 19-43 piso 2 .	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores <b>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas por Competencias</li> <li>• Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida</li> <li>• Fortalecimiento de Habilidades Psico-Emocionales</li> <li>• Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas</li> <li>• Prueba De Competencias Al Emprendedor</li> <li>• Entrevista de emprendimiento</li> </ul>	08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes  Contacto 5617708

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		PUNTO DE INFORMACION: CIUDAD BOLIVAR	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05101	Antioquia, Ciudad Bolívar CALLE 51 # 50-08 CAMARA DE COMERCIO CIUDAD BOLIVAR	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes	lunes a viernes de 8:00am-1:00pm y de 2:00pm - 5:00pm  Contacto 5113133 Ext 3603

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		PUNTO DE INFORMACION: CAÑAS GORDAS	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05138	Antioquia, Cañas Gordas Cra 29A # 25 - 4 Parque los Libertadores	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes	Lunes a Viernes de 8 am a 12m día y de 1 pm a 6 pm  Contacto 444 91 84 ext. 3615

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
Caracterización del Punto de Atención:		PUNTO DE INFORMACION: CISNEROS	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios(básicos y especializados)	Horario de atención al público
05190	Antioquia, Cisneros CALLE Nariño # 20-47	<b>Servicios Básicos sin costo</b> Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes	08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes 08:00 a.m. - 12: 00 m Sábados  Contacto 4449184 ext. 3625

**PARAGRAFO:** De acuerdo en lo dispuesto en el numeral 6.4 de la resolución 293 de 2.017, se implementan brigadas móviles para lograr cobertura en los municipios y áreas rurales del departamento de Antioquia donde no se cuenta con presencia física (Centros de empleo, puntos de servicio y puntos de información), garantizando acercar todos los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia; garantizando cobertura a todos los municipios donde no se cuenta con atención permanente.

Con el fin de apoyar la movilización de las brigadas móviles en el departamento de Antioquia se contará con los vehículos: Nativa Mitsubishi modelo 2016 placas: JIV655, Toyota Hilux TR5 4X4 placas EFY810 y EFY824 ambas modelo 2018, Renault Alaskan 4x4 de placas KPU669 Y KPS702 ambas modelo 2022 y una unidad móvil marca Chevrolet de placa IUC079 modelo 2016, completamente dotada para la prestación de todos los servicios de la Agencia de Empleo.




	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


## Identificación Y Codificación Del Departamento Por Cada Municipio A

### Impactar A Través De La Estrategia Móvil (Divipola)

Territorio	Código Divipola	Caracterización Puntos de Atención	Servicios	Horario de Atención
Municipio Abejorral	5002	Brigada móvil	Se prestarán servicios básicos y/o especializados.	De acuerdo con la programación previa para la atención en municipios y áreas rurales donde no se cuenta con centros de empleo, puntos de servicio o puntos de información. Con anterioridad se divulgará a través de medios de comunicación locales y Ecard publicitarias el horario de atención.
Municipio Abriaquí	5004			
Municipio Alejandría	5021			
Municipio Amagá	5030			
Municipio Amalfi	5031			
Municipio Angelópolis	5036			
Municipio Angostura	5038			
Municipio Anorí	5040			
Municipio Anzá	5044			
Municipio Arboletes	5051			
Municipio Argelia	5055			
Municipio Armenia	5059			
Municipio Barbosa	5079			
Municipio Belmira	5086			
Municipio Betania	5091			
Municipio Betulia	5093			
Municipio Briceño	5107			
Municipio Buriticá	5113			
Municipio Cáceres	5120			

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


Municipio		5125
Caicedo		
Municipio		5129
Caldas		
Municipio		5134
Campamento		
Municipio		5142
Caracolí		
Municipio		5145
Caramanta		
Municipio		5147
Carepa		
Municipio	El	5148
Carmen	de	
Viboral		
Municipio		5150
Carolina		
Municipio		5172
Chigorodó		
Municipio		5197
Cocorná		
Municipio		5206
Concepción		
Municipio		5209
Concordia		
Municipio		5212
Copacabana		
Municipio		5234
Dabeiba		
Municipio		5237
Donmatías		
Municipio		5240
Ebéjico		
Municipio	El	5250
Bagre		
Municipio		5264
Entreríos		
Municipio		5266
Envigado		
Municipio		5282
Fredonia		
Municipio		5284

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Frontino	
Municipio	5306
Giraldo	
Municipio	5308
Girardota	
Municipio	5310
Gómez Plata	
Municipio	5313
Granada	
Municipio	5315
Guadalupe	
Municipio	5318
Guarne	
Municipio	5321
Guatapé	
Municipio	5347
Heliconia	
Municipio	5353
Hispania	
Municipio Itagüí	5360
Municipio	5361
Ituango	
Municipio	5364
Jardín	
Municipio Jericó	5368
Municipio La	5380
Estrella	
Municipio La	5390
Pintada	
Municipio La	5400
Unión	
Municipio	5411
Liborina	
Municipio	5425
Maceo	
Municipio	5440
Marinilla	
Municipio	5467
Montebello	
Municipio	5475
Murindó	
Municipio	5480

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Mutatá	
Municipio	5483
Nariño	
Municipio	5490
Necoclí	
Municipio Nechí	5495
Municipio Olaya	5501
Municipio Peñol	5541
Municipio	5543
Peque	
Municipio	5576
Pueblorrico	
Municipio	5579
Puerto Berrío	
Municipio	5585
Puerto Nare	
Municipio	5591
Puerto Triunfo	
Municipio	5604
Remedios	
Municipio Retiro	5607
Municipio	5628
Sabanalarga	
Municipio	5631
Sabaneta	
Municipio	5642
Salgar	
Municipio San	5647
Andrés De	
Cuerquia	
Municipio San	5649
Carlos	
Municipio San	5652
Francisco	
Municipio San	5656
Jerónimo	
Municipio San	5658
José De La	
Montaña	
Municipio San	5659
Juan De Urabá	
Municipio San	5660

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Luis		
Municipio San	5664	
Pedro De Los		
Milagros		
Municipio San	5665	
Pedro De Urabá		
Municipio San	5667	
Rafael		
Municipio San	5670	
Roque		
Municipio San	5674	
Vicente Ferrer		
Municipio Santa	5679	
Bárbara		
Municipio Santo	5690	
Domingo		
Municipio El	5697	
santuario		
Municipio	5736	
Segovia		
Municipio	5756	
Sonsón		
Municipio	5761	
Sopetrán		
Municipio	5789	
Támesis		
Municipio	5790	
Tarazá		
Municipio Tarso	5792	
Municipio	5809	
Titiribí		
Municipio	5819	
Toledo		
Municipio	5842	
Uramita		
Municipio Urrao	5847	
Municipio	5854	
Valdivia		
Municipio	5856	
Valparaíso		
Municipio	5858	
Vegachí		

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Municipio Venecia	5861
Municipio Vigía del Fuerte	5873
Municipio Yalí	5885
Municipio Yolombó	5890
Municipio Yondó	5893
Municipio Zaragoza	5895

### **Esquema de operación para jornadas móviles o tipo brigada**

1. La planeación y organización de las brigadas es responsabilidad de cada una de las sedes autorizadas de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia, debido a que no se cuenta con una estructura ni recursos exclusivos para esta finalidad.
2. Las brigadas se realizarán a demanda, no se contará con un cronograma anual de programación, dado que responden a la dinámica del mercado laboral.
3. Una jornada externa es una estrategia de servicio móvil eventual e itinerante, que no debe durar más de un mes.
4. Si es el caso y la jornada externa se realiza en acuerdo con una entidad externa (Alcaldías, universidades, empresas o cualquier otra entidad pública o privada) se debe definir en conjunto con la misma, las responsabilidades de cada una de las dos instituciones frente a:
  - Lugar donde se desarrollará la jornada
  - Fechas y Horarios
  - Convocatoria de asistentes
  - Comunicaciones que se necesiten
  - Servicios para prestar
  - Reporte de resultados

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- Otros que sean requeridos por alguna de las dos partes.
5. Antes de iniciar la jornada externa, la encargada de cada sede debe verificar que el lugar donde se defina realizar la jornada externa cumpla con las mismas condiciones y niveles de calidad para la prestación de los servicios.
  6. Dependiendo el alcance de la jornada externa y la dinámica del mercado laboral, se definirá qué servicios se van a prestar de los autorizados para la prestación de servicios de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia
    - Registro de Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores
    - Orientación a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores
    - Preselección
    - Remisión
  7. La prestación de los servicios se desarrollará bajo la misma dinámica operativa de la prestación de los servicios en sedes.
  8. Al finalizar cada jornada externa o brigada se debe reportar a la coordinación de empleo el resultado de esta.

## **6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES**

### **6.1 Derecho de los Oferentes o Buscadores**

- Los Oferentes o Buscadores tendrán derecho a:
  - Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
  - Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
  - Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- Recibir de forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- 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.

## **6.2 Obligaciones de los Oferentes o Buscadores**

- Los Oferentes o Buscadores tendrán las siguientes obligaciones:
- Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- Informar a la agencia de gestión y colocación cuando se empleen.

## **7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES**

### **7.1. Derechos de los Potenciales Empleadores**

- Los potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:
- Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación
- Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

cualquier momento.

- Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio,
  - Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince 3 días hábiles siguientes a su presentación.

### **7.2 Obligaciones de los de los Potenciales Empleadores**

- Los potenciales empleadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:
  - Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
  - Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
  - Hacer las devoluciones del resultado final del proceso de selección de los candidatos enviados por la agencia.

## **8. OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

De acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1072 de 2015 en el artículo 2.2.6.1.2.20 enumeramos las siguientes obligaciones del prestador:

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a los usuarios del mismo;
2. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios y darlo a conocer a los usuarios;
4. Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;
5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia;
6. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
7. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de las mismas, 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;
8. Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demanda y oferta de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada;
9. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
10. Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo;

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

11. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de gestión y colocación, remitir a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo el certificado respectivo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación;
12. Remitir a la autoridad administrativa, 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, y
13. Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.

### **8.1 Actos Prohibidos En La Prestación De Los Servicios De Gestión Y Colocación De Empleo**

- En concordancia con el artículo 2.2.6.1.2.26 del Decreto 1823 de 2020; Queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:
  - Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.
  - Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
    - Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
    - Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
    - Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
    - Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
    - Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

actividad económica del empleador.

- 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.
- Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
- Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

## **8.2 Principios del servicio público de empleo.**

- En concordancias en el artículo 2.2.6.1.2.2. del Decreto 1072 de 2015, El Servicio Público de Empleo se prestará con sujeción a los siguientes principios:
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - Libre escogencia. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;
  - Integralidad. El Servicio Público de Empleo deberá comprender la

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;

- **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;
- **Enfoque diferencial.** La generación de política y prestación del servicio público de empleo atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales debido a su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad;
- **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.

## **9 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQRSD.**

**Subproceso**      Gestión del servicio

### **Objetivo**

Gestionar la atención adecuada y oportuna de las manifestaciones, clasificadas en: felicitaciones, asesorías, derechos de petición, reclamos y sugerencias que presenten los usuarios de Comfenalco Antioquia. Convirtiéndose en un insumo para la definición e implementación de las acciones de mejora, el reconocimiento en los procesos internos y la satisfacción de los usuarios.

### **Alcance**

Aplica para todos los colaboradores de Comfenalco Antioquia. Cualquier usuario podrá manifestar su percepción sobre el servicio recibido.


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## Definiciones

- **Manifestación:** Expresión positiva o negativa que realizan los usuarios afiliados y no afiliados por diferentes canales de atención que dispone la caja de compensación; por lo general requieren respuesta y tratamiento de planes de acción y mejora.
- **Facilitador de Servicio:** Es el socio estratégico del proceso de Gestión del Servicio, en cada una de las sedes o procesos. Es quien moviliza la cultura del servicio y asegura la implementación de políticas y procedimientos para garantizar en el tiempo una mejor experiencia del cliente.
- **NEXOS - CRM:** Aplicativo en el cual se ingresan, se gestionan y se cierran las manifestaciones de los usuarios.
- **Canales de comunicación:** Son los diferentes medios, a través de los cuales un usuario puede expresar una manifestación. Los canales son los siguientes: Buzón de sugerencias, carta, correo electrónico, presencial, redes sociales y telefónico.
- **Felicitación:** Reconocimiento de un usuario a la organización o a un empleado, producto de la satisfacción derivada de la utilización de un servicio.
- **Asesoría:** Solicitud de información acerca de un proceso o un servicio.
- **Sugerencia:** Planteamiento de un usuario que contiene ideas y recomendaciones acerca de los servicios que debe prestar el proceso.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad del usuario a causa del incumplimiento de una de las condiciones pactadas contractualmente u ocasionada por un momento de verdad no satisfactorio.
- **Resarcimiento:** Se deriva de un reclamo y se refiere a la acción de reparar y subsanar un daño o perjuicio ocasionado a una empresa o usuario.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- **Acuerdos de servicio:** Corresponde a los tiempos de respuesta definidos para dar gestión y solución a la manifestación.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>1. Atención y registro de las manifestaciones</b>	<p>De acuerdo con el canal elegido por el usuario para comunicar su manifestación, se procede de la siguiente manera:</p>	<b>E</b>
	<p><b>Manifestaciones que lleguen de forma presencial o telefónica:</b></p>	<p>Empleado Facilitador del servicio</p>
	<p>El empleado escucha al usuario, tratando de precisar cuál es su necesidad y procurando entregar una respuesta adecuada en el primer contacto. Comparte esta información con el facilitador de servicio de la sede o proceso, para que realice el registro en el aplicativo NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM</p>	<p>Empleado Facilitador del servicio</p>
	<p><b>Manifestaciones recibidas a través del buzón de sugerencias:</b></p>	
	<p>En las sedes donde se tiene instalado un buzón de sugerencias, se realiza la apertura siguiendo el instructivo (Apertura de buzones de sugerencias GCS-IN-12).</p>	
	<p><b>Manifestaciones recibidas a través de las redes sociales:</b></p>	<p>Agencias externas (contratada)</p>
	<p>Una agencia externa monitorea permanentemente las redes sociales y verifica si a través de este canal ingresan manifestaciones expresadas por los usuarios. En caso tal, solicita al usuario los contactos (teléfonos o correo electrónico) y comparte la información al correo del Auxiliar Gestión del Servicio.</p>	<p>Auxiliar Gestión del Servicio</p>



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022


El Auxiliar procede con el ingreso de la manifestación al aplicativo NEXOS – CRM Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM. Luego realiza seguimiento con el proceso responsable para asegurar una comunicación de inmediato con el usuario.

**Manifestaciones recibidas por carta:**

Facilitador del servicio

El usuario puede manifestarse a través de carta, la cual será entregada al facilitador del servicio de la sede o proceso, para que sea ingresada al aplicativo NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM

**NOTA:** Los casos deberán cargarse en prioridad normal (5 días), a excepción de Agencia de Viajes y Subsidios y Aportes (Baja – 10 días hábiles) dado a que la respuesta esté sujeta al escalamiento de un tercero (proveedor), ejemplo: Gana, proveedores de la Agencia de Viajes.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

**2. Priorización de la manifestación** Al registrar la manifestación en el aplicativo NEXOS-CRM en el paso anterior, se genera un ticket, que corresponde al número que identifica la manifestación. Una vez se asigne un ticket al facilitador del servicio, le llega un correo electrónico con la notificación. Sin embargo, se recomienda al facilitador, ingresar diariamente al aplicativo NEXOS – CRM, para consultar nuevas asignaciones y proceder con la gestión.

Facilitador del servicio

Leer y analizar el caso identificando la necesidad de acompañamiento del área o proceso involucrado, de igual forma, alertar a las analistas de Gestión del Servicio cuando considere que es un caso relevante y sea necesario la intervención del mismo para la resolución de la manifestación.

Si la manifestación asignada al facilitador no es de su alcance, debe notificar en el mismo día al Auxiliar de Gestión el Servicio para que el caso sea reasignado al proceso responsable.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- 3. Gestión de la manifestación**
- El facilitador da la respuesta del caso acorde con las políticas corporativas y a la promesa de venta, garantizando claridad, efectividad, oportunidad y satisfacción en la respuesta. Además, procura cerrar la manifestación respetando los acuerdos de servicio según la prioridad del ticket:
- Facilitador del servicio
- Normal: **5 días hábiles**  
Baja: **10 días hábiles** (Agencia de Viajes y Subsidios y Aportes).
- El aplicativo NEXOS – CRM envía notificaciones al facilitador, cuando el caso esté próximo a vencerse y una vez esté vencido.
- 4. Seguimiento a la manifestación**
- Monitorear diariamente la gestión y cierre oportuno de las manifestaciones en NEXOS – CRM; con el fin de cumplir los acuerdos de servicio pactados al usuario.
- Auxiliar Gestión Servicio de del
- En aquellos casos que no se estén cumpliendo los tiempos pactados, se generan las acciones pertinentes para garantizar que dé respuesta oportuna.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## 5. Cierre de la manifestación

La respuesta se puede realizar por diferentes medios, de acuerdo con la complejidad del caso y pertinencia del motivo de cierre: Facilitador del servicio

- Presencial: Si el caso es solucionado inmediatamente, se documenta en NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM
- Telefónico: El facilitador se comunica por teléfono al número de contacto que dejó registrado en sus datos y debe quedar registrada la llamada en CRM Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM
- Por escrito: Se elabora la carta con la respuesta, de acuerdo con los protocolos establecidos (radicación en el aplicativo Mercurio). Preferiblemente enviar la carta como anexo en la respuesta del ticket o enviar físicamente por gestión documental, en ambos casos se debe dejar la comunicación en CRM (Ver Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM)
- Por correo electrónico: En caso de no ser posible el contacto telefónico con el usuario, se enviará correo electrónico siguiendo los lineamientos de NEXOS – CRM Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

### RESARCIMIENTO:

Cuando por la naturaleza del reclamo, se derive un resarcimiento, el área o proceso involucrado seguirá la GCS-NI-01 Norma Interna de Resarcimiento, así como registrará en NEXOS – CRM el ticket de resarcimiento siguiendo el Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM.

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <b>6. Generar el indicador de oportunidad</b> | <p>Una vez cerradas las manifestaciones se calcula el indicador de oportunidad, con el fin de identificar si el facilitador cerró las manifestaciones en los tiempos pactados (ver GCS-IN-01 Generación del indicador de oportunidad)</p> <p>La Analista de Operaciones Comerciales envía mensualmente el informe con los resultados del indicador.</p> | <p>Analista de operaciones comerciales</p>                 |
| <b>7. Revisar el indicador de oportunidad</b> | <p>Una vez recibido el informe se revisan las fechas del informe garantizando que efectivamente el caso si haya sido cerrado oportuna o inoportunamente, y generar el indicador definitivo del mes.</p> <p>Adicional, se analiza el informe evidenciando las principales oportunidades de mejora en cada proceso.</p>                                   | <p>Analistas de Gestión del Servicio</p>                   |
| <b>8. Generar indicador de satisfacción</b>   | <p>Calcular el indicador de satisfacción (ver Instructivo del GCS-IN-02 Instructivo Medición de satisfacción). Se envía informe con los resultados del indicador a la Analista de Gestión del</p>   | <p>Analista de Mercadeo</p> <p>Analista de Información</p> |

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

Servicio.

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <b>9. Revisar el indicador de satisfacción</b> | Revisar el informe con los resultados del indicador de satisfacción, para evidenciar aquellos casos en los que se debe reforzar la gestión de la manifestación, la calidad de la respuesta y establecer con ello acciones de mejora.  | Analista de Gestión del Servicio                                      |
| <b>10. Generar informes de gestión</b>         | Cada mes, el Facilitador del Servicio genera del aplicativo Nexos el informe de los ticket del mes, con el fin de identificar reincidencias e implementar las acciones de mejora.   | Facilitador de Servicio al Cliente.                                   |
| <b>11. Generar planes de acción</b>            | <p>Los gerentes, jefes y coordinadores de cada área analizan el informe, identificando aquellas manifestaciones que sean repetitivas y/o relevantes para generar la acción que considere pertinente.</p> <p>A partir de ello, deben liderar la definición y consecución de planes de acción que contrarresten los reclamos evidenciados y aprovechen las oportunidades que se deriven de felicitaciones.</p> <p><b>Nota:</b> Las felicitaciones son una fuente de mejora, toda vez que permiten conocer los puntos fuertes del proceso o área. Las sugerencias facilitan la identificación de falencias de los procesos, y cómo pueden ser subsanados frente al punto de vista del usuario.</p> | Gerentes, jefes y coordinadores de áreas con oportunidades de mejora. |

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

## **9.1 Recepción y Atención de Quejas y Reclamos**

### **9.1.1 Objetivo**

Gestionar la atención adecuada y oportuna a los Requerimientos, Derechos de Petición, Reclamos, Sugerencias, Asesorías y felicitaciones que presenten los Clientes internos y externos de Comfenalco Antioquia, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y reconocimiento en los procesos internos contribuyendo continuamente con la satisfacción del cliente.

### **9.1.2 Alcance y Generalidades**

Aplica para el servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Comfenalco Antioquia, que impactan al usuario en los momentos de verdad.

### **9.1.3 Definiciones**

#### **9.1.3.1 Derecho de Petición**

Petición formal de un cliente sobre la percepción que tiene de los servicios prestados o de los productos entregados por la organización. Textualmente el artículo 23 de la constitución nacional contempla. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

#### **9.1.3.2 Reclamo**

Manifestación de inconformidad del cliente a causa del incumplimiento de una de las condiciones pactadas contractualmente u ocasionada por un momento de verdad no satisfactorio.

- **Sugerencia:**

Planteamiento de un cliente que contiene ideas y recomendaciones acerca de los servicios que debe prestar la Institución.

- **Felicitación:**

Reconocimiento de un cliente a la Organización o a un empleado, producto de la satisfacción derivada de la utilización de un servicio.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: GR-In-05
		Versión: 1
		Vigente desde: 01 de Junio de 2022

- **Asesoría:**

Brindar claridad respecto a una Inquietud o manifestación de un cliente.

- **Facilitador de Servicio:**

Es aquella persona con el rol de gestionar las manifestaciones del cliente en todas sus etapas, siempre con el enfoque organizacional al cliente.

- **Software CRM:**

Es el aplicativo en el cual se registran y controlan las manifestaciones de los clientes.

### 9.1.3.3 Canales de Atención

Las manifestaciones de los clientes pueden ingresar a través de los siguientes canales.

- Línea Atenta Local 4447110
- Carta
- Buzón de Sugerencias o Electrónico
- Chat
- Personal
- Redes Sociales de la Caja

## 10 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y POTENCIALES EMPLEADORES de empleo, 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.