

 Servicio Público de Empleo	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de

Empleo –UAESPE

**Reglamento de Prestación de Servicios de Gestión
y Colocación de Empleo**


Comfenalco
Antioquia

REGULADO SuperSubsidio

COMFENALCO - ANTIOQUIA


Medellín, abril de 2024

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co


 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

1 Tabla de contenido


1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA.....	5
1.1 Tipo de Prestador.....	5
Naturaleza	5
1.2 Marco Legal	5
2 SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	5
2.1 Registro.....	6
2.1.1 Registro de Oferentes o Buscadores	6
2.1.2 Registro Potenciales Empleadores.....	7
2.2 Registro de Vacantes y Publicación de Vacantes	8
2.2.1 Registro de Vacante.....	9
2.2.2 Publicación de Vacante	10
2.3 Orientación Ocupacional.....	11
2.3.1 Orientación ocupacional a oferentes o buscadores	11
2.3.2 Orientación para Potenciales Empleadores	13
2.4 Preselección	14
2.4.1 Modalidad Presencial.....	15
2.5 Remisión.....	16
2.5.1 Modalidad Presencial.....	16
2.5.2 Estrategias para seguimiento y retroalimentación	16
3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS.....	17
3.1 Servicios Especializados Asociados	17
3.1.1 Modalidad Presencial.....	17
3.2 Servicios Especializados Adicionales	19
3.2.1 Modalidad Presencial.....	19
3.2.2 Modalidad Presencial.....	22
3.3 Servicios Especializados Adicionales Tarifados Modalidad de Prestación Presencial.....	26
4 SECTOR DE HIDROCARBUROS	30
4.1 Registro de Oferentes o Buscadores de Empleo	30

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

4.1.1	Modalidad Presencial.....	31
4.2	Registro de Potenciales Empleadores	32
4.2.1	Modalidad Presencial.....	32
4.3	Registro de Vacante y Publicación de Vacante	33
4.3.1	Registro de Vacante.....	34
4.3.1	Modalidad Presencial.....	34
4.3.2	Publicación de Vacante	35
4.4	Preselección	35
4.5	Remisión.....	36
5	SERVICIOS TRANSNACIONALES.....	38
5.1	Procedimientos para la prestación de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo transnacionales.	39
5.1.1	Registro de oferentes o buscadores.....	39
5.1.2	Registro de potenciales empleadores.....	40
5.1.3	Registro de vacantes.	43
5.1.4	Orientación ocupacional a oferentes o buscadores.....	47
5.1.5	Orientación ocupacional a potenciales empleadores	49
5.1.6	Preselección.....	50
5.1.7	Remisión.....	51
6	MÓDULO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y PREVENCIÓN ESPECIALIZADA.	52
6.1	Módulo de información.....	53
6.2	Módulo de orientación	54
6.3	Módulo de prevención	55
7	PROHIBICIONES PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TRANSNACIONALES.....	56
7.1	Cobros por servicios básicos.....	56
7.2	Prohibiciones específicas.....	57
8	ANÁLISIS DE PAÍSES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.	58
8.1	Alemania.....	58

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

8.1.1	Proyecto TEAM	61
8.2	Canadá	61
9	PUNTOS DE ATENCIÓN.	63
9.1	Puntos de atención presencial	63
9.1.1.	Centro de Empleo:	63
9.1.2.	Punto de Servicio:	63
9.1.3.	Punto de Información.....	63
10	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES	82
10.1	Derecho de los Oferentes o Buscadores	82
10.2	Obligaciones de los oferentes o buscadores	83
11	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES	83
11.1	Derechos de los Potenciales Empleadores	83
11.2	Obligaciones de los de los Potenciales Empleadores	84
12	OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.	84
12.1	Actos Prohibidos En La Prestación De Los Servicios De Gestión Y Colocación De Empleo.	85
12.2	Principios del servicio público de empleo	86
13	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQRSD.	87
13.1	Recepción y Atención de Quejas y Reclamos	94
13.1.1	Objetivo	95
13.1.2	Alcance y Generalidades	95
13.1.3	Definiciones	95
14	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	96

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

1. DESCRIPCION DE LA PERSONA JURIDICA

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 ubicada en la carrera 50 # 53-43 piso 15 de la ciudad de Medellín 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 de 2020.

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, 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.

2 SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 contactarse 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 diligencia la siguiente información en la hoja de vida:*

- **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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- **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

Y una vez diligenciada la información de hoja de vida se realizan las siguientes actividades


- **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 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

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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.
- Diligenciamiento del 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.

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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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
Título de la vacante	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
Descripción de la vacante	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.
Tiempo de experiencia relacionada	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
Cantidad de vacantes	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
Cargo	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.
Tipo de documento del empleador	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.
Número de identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
Razón social	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.
Fecha de publicación	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
Fecha de vencimiento	Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.
Nivel de estudios requeridos	La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere
Profesión	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
Salario/ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Municipio	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Sector económico	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

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:

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- El Potencial Empleador podrá registrar la vacante de manera autónoma Plataforma de SISE en el siguiente link <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 entregará 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 contará 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 dos (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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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

Se desarrolla a través de las siguientes actividades:

- Realizar entrevistas individuales con una duración de una (1) hora, efectuadas por un profesional cualificado, con una frecuencia de seis (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 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->

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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

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:

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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.


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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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.

- **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 WhatsApp, 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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 cinco (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 cinco (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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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. 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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 Assesment 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:

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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

○ **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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Líder Escuela:

- Verifica el correo con la información entregada
- Almacena formato de asistencia original
- De manera mensual sube al SharePoint 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

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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

○ **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.

Los test que componen la batería son:

- Prueba de estilos de liderazgo
- Prueba de motivaciones
- Prueba Disc
- Prueba de habilidades cognitivas
- 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.

- Tiempo: se realiza en 15 a 20 minutos

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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: honestidad- madurez emocional- 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Para el Assessment Center se contará con 3 observadores, siendo indispensable que uno de estos pertenezca a la empresa que solicitó la vacante. Los grupos conformados para cada una de las actividades será de mínimo cinco (5) y máximo diez (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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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 llevarlos a cabo (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, 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

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 propio 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.

- **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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- Procesos flexibles, de acuerdo con la necesidad del cliente (valoraciones, procesos completos, referenciaciones, 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 través de filtros puntuales relacionados con la industria, el área 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 identificación del ajuste al perfil de los candidatos en tiempo real.
 - Potencializando la labor con herramientas tecnológicas.
 - Optimización de los tiempos de respuesta.
- **Valoración integral de candidatos**
A través de herramientas innovadoras y actualizadas, como Assessment center y baterías de pruebas con soporte biometría y gamificación, 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.

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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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.
- **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 para el servicio especializado adicional, “Acompañamiento a Empresas Para Cargos Estratégicos”

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Empresa Afiliada: Si el salario del cargo es inferior a 8 SMMLV, el valor del proceso sería entre 2 y 2.5 SMMLV IVA incluido; pero si el salario del cargo supera 8 SMMLV, el valor del proceso sería entre 4 y 5 SMMLV, IVA incluido

Empresa No Afiliada: Si el salario del cargo es inferior a 8 SMMLV, el valor del proceso sería entre 2.5 y 3 SMMLV, IVA incluido; pero si el salario del cargo supera 8 SMMLV, el valor del proceso sería entre 5 y 6 SMMLV, IVA incluido

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:

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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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:

- **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
Adicionalmente de desarrollan las siguientes actividades
 - **Asignación de citas** para la orientación ocupacional donde se realiza entrevista de perfilamiento por competencias para aquellas personas que cumplan con la

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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.


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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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 <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 entregará 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 contará con un (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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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 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-

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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 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 de 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 al 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 diez (10) y quince (15) candidatos
- Remisión para mano de obra no calificada: entre quince (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 continua el proceso según el caso.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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.

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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


5 SERVICIOS TRANSNACIONALES.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia prestará los servicios de gestión y colocación de empleo para reclutar o colocar oferentes de mano de obra en el extranjero con sujeción a lo consagrado en la Resolución 1481 de 2014 modificada parcialmente por la Resolución 1930 de 2021 y la Resolución 4273 de 2021 expedidas por el Ministerio de trabajo, las disposiciones contenidas en el presente reglamento y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

La prestación transnacional se realizará con el fin de facilitar la intermediación segura entre las vacantes registradas por empresas extranjeras y los ciudadanos en búsqueda de empleo, para ello en el centro de empleo ubicado **en la carrera 49 No.54-63 en la ciudad de Medellín** estará habilitado un módulo especializado para brindar información y orientación presencial a los usuarios, además en dicho centro se emplea se materializará la prestación de los servicios básicos de manera presencial a los oferentes y de manera virtual a los potenciales empleadores bajo el entendido que estos últimos se encuentran por fuera del territorio nacional.

Así las cosas, los procedimientos para la operación transnacional de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo se soportarán en el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1823 de 2020 y la Resolución 2232 del 2021, los cuales se encuentran definidos y descritos en el numeral 2 del presente Reglamento así: *Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores y Vacantes; Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores; Preselección y Remisión.*

No obstante, **adicional a lo estipulado en la numeral 2 del presente reglamento**, los servicios transnacionales contarán con los siguientes procedimientos:

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


5.1 Procedimientos para la prestación de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo transnacionales.

5.1.1 Registro de oferentes o buscadores.

Los usuarios interesados en aplicar a vacantes en el extranjero se inscribirán en el centro de empleo ubicado en la carrera 49 No.54-62 en la ciudad de Medellín o en cualquiera de sus puntos de atención.

La persona de registro de la Agencia de Empleo acompañará al oferente garantizando el diligenciamiento al 100% de la hoja de vida en el SISE <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>, antes de ello el oferente deberá autorizar el tratamiento de sus datos personales en los términos establecidos por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1081 de 2015, de ahí que se le indique que al registrarse como buscador de empleo autoriza los términos, condiciones y tratamiento de datos dispuestos en el siguiente link <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/Adjuntos/Terminos%20y%20Condiciones%20201601%20V%201.0.pdf>, para lo cual será necesario diligenciar su nombre, dirección, fecha, ciudad y firma. En este punto resulta importante precisar que el consentimiento para la protección de datos personales se realiza a través del SISE debido a que es el sistema de información autorizado a la Agencia de Empleo de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Antioquia para prestar los servicios de gestión y colocación de empleo.

Superada esta etapa, se diligenciará toda la información personal junto con aquella relacionada con estudios formales, capacitación y experiencia, identificando inicialmente el interés y las necesidades del buscador y posteriormente realizando una revisión y validación de los documentos para aplicar a vacantes transnacionales, el diligenciamiento de los datos se debe hacer de manera completa con el fin de permitir realizar un adecuado cruce de información entre la oferta y la demanda, razón por la cual los datos requeridos según lo dispuesto en la Resolución 295 de 2017 son los siguientes:

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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 tiempo de experiencia laboral.
- **Condiciones de la Oferta de Mano de Obra:** aspiración salarial.

La información antes mencionada será aportada por el oferente al momento del registro. Sin embargo, la gestión de pasaporte, visas, permisos, homologaciones o pruebas de idiomas se podrá realizar a lo largo de proceso si las características de la vacante lo permiten.

Para aquellos buscadores de empleo interesados en aplicar a vacantes transnacionales, la Agencia de Empleo les brindará asesoría de sensibilización transnacional con los requisitos necesarios para participar en la ruta de empleo transnacional, en esta asesoría se darán a conocer generalidades a tener presente al momento de buscar oportunidades laborales en el extranjero, ventajas y desventajas, importancia de la convalidación de títulos, los países y las vacantes que estén disponibles, la importancia del idioma y los documentos que se requieren (visas, permisos de trabajo, pasaporte, etc.); así como aspectos a analizar en relación con los cambios culturales a los que se enfrentarán cuando se trasladen al extranjero.

Adicionalmente deberá informarle la necesidad de contar con pasaporte, visas, títulos convalidados o apostillados por la autoridad competente y certificado de idioma (en caso de requerirse). No obstante, si al momento del registro el buscador no cuenta con estos documentos, la gestión de estos se podrá realizar durante el proceso si los requisitos de la vacante lo permiten.

5.1.2 Registro de potenciales empleadores.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Inicialmente el equipo de gestión del conocimiento realizará un estudio de investigación para actualizar los boletines de vigilancia estratégica en el territorio con enfoque transnacional, donde se identificarán los sectores económicos y las empresas de la región que estén ofertando vacantes transnacionales. Así mismo, se identificará países con sectores económicos generadores de vacantes que puedan ser cubiertas con el talento registrado en el sistema de información; posteriormente se remitirán al equipo de gestores empresariales estos insumos con la finalidad de empezar a identificar posibles potenciales empleadores con vacantes transnacionales.

Una vez se allegue esta información, el gestor empresarial generará un contacto con el potencial empleador de manera virtual a través de correo electrónico con el fin de brindarle información sobre generalidades de la CCF, el portafolio de servicios que la Agencia de Empleo tiene disponibles para las empresas del extranjero y la atención de sus vacantes y la resolución por medio de la cual la Agencia puede prestar servicios de empleabilidad de carácter transnacional.

Seguidamente se identificará la necesidad del empresario, se realizará el registro de la empresa en el SISE de manera virtual mediante el link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, no sin antes solicitar al potencial empleador la autorización para el tratamiento de datos en los términos establecidos por legislación colombiana, es decir, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1081 de 2015, de ahí que se indique que al registrarse autoriza los términos, condiciones y tratamiento de datos dispuestos en el siguiente link, <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx> siendo necesario remitir dicha autorización firmada al correo electrónico de la Agencia: empleo.medellin@comfenalcoantioquia.com.

La información mínima requerida para el registro del potencial empleador es: tipo de persona (natural o jurídica), razón social o nombre, número de nit (o asimilable), datos del representante legal (nombre y correo electrónico), domicilio (ciudad, departamento y país), datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos con indicativo del país y correos electrónicos).

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Posteriormente se definirá un plan de trabajo para gestionar sus vacantes y se registrarán la/s vacantes transnacionales en el SISE, generando la marcación correspondiente.

Concretamente los potenciales empleadores que deseen registrarse a través de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Antioquia deberán seguir el siguiente procedimiento:

- El gestor empresarial solicitará información general de la organización, su actividad productiva y datos de contacto del colaborador con quien se realizará la interacción virtual. En el proceso de inscripción de los contactos asociados a la organización se debe definir cuál de ellos será el contacto principal, y este tendrá a su cargo la administración de la cuenta de la organización en el sistema. Los contactos asociados a la organización deben contar con un correo electrónico corporativo, con el cual podrán ingresar al sistema de información - SISE una vez sea activado el potencial empleador.
- Antes de efectuarse el registro se le solicitará al potencial empleador el certificado de existencia y representación legal (o documento asimilable) expedido por la autoridad competente según el país en el que se haya constituido la compañía, lo anterior con el fin de que el gestor empresarial haga la respectiva verificación de la información.
- Adicionalmente el gestor empresarial realizará las validaciones pertinentes con cancillerías, consulados y/o con las entidades gubernamentales competentes con el objetivo de tener certeza de la existencia de la empresa y, en consecuencia, poder determinar si está legalmente constituida.
- Una vez validada la información el gestor empresarial tomará la decisión sobre la activación del potencial empleador en el sistema de información -SISE. Esta decisión es informada mediante correo electrónico al potencial empleador.
- El tiempo que transcurre entre el momento en que se realiza la preinscripción, la validación y la activación de los potenciales empleadores internacionales es de máximo cinco (5) días hábiles.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- Una vez aceptado el registro del potencial empleador en el sistema de información -SISE, al correo electrónico corporativo de la empresa llegará la notificación de la activación, la indicación del usuario, un enlace que lo dirigirá al sistema de información SISE <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx> y la Resolución 1481 de 2014 en la que se le indicará los parámetros que deberá tener en cuenta respecto al registro y gestión de las vacantes, así como las obligaciones y prohibiciones que deberá acatar. Esto se hará mediante una comunicación preestablecida por la Agencia.
- En caso de no ser aceptado el registro, la Agencia de Empleo le comunicará mediante correo electrónico al potencial empleador las razones por las cuales no se pudo efectuar el registro, comunicación que se realizará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. En este escenario el potencial empleador tendrá la oportunidad de ajustar los aspectos que se requieran, para lo cual el gestor empresarial le dará a conocer con exactitud lo que debe ajustar o fortalecer de cara al registro, situación que puede desprender dos escenarios: en primer lugar, en caso de que el potencial empleador realice los ajustes, su registro será activado en la plataforma; en segundo lugar, si a pesar de lo solicitado por la Agencia el potencial empleador no los realiza, definitivamente su registro no quedará activo en el SISE, decisión que se dará a conocer por e-mail dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

5.1.3 Registro de vacantes.

El registro de vacantes por parte de los potenciales empleadores registrados y activos en el sistema de información -SISE se hará de forma virtual mediante el siguiente link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx> con el usuario y la contraseña asignados previamente al momento del registro de la empresa, específicamente el procedimiento que se llevará a cabo es el siguiente:

- Solamente los potenciales empleadores registrados y activos en el sistema de información pueden ingresar y registrar las vacantes de empleo.


 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- o Los potenciales empleadores comunicarán a la Agencia de Empleo la necesidad de puestos de trabajo, informando mediante el formato de inscripción de vacantes los perfiles requeridos y las condiciones laborales, incluyendo información relacionada con:
 - Número de trabajadores requeridos.
 - Ocupación a desempeñar en el país de destino y sus características principales.
 - Localización geográfica del trabajo.
 - Etapas del proceso de selección
 - Fechas límite para la contratación.
 - Fechas de inicio de labores.
 - Condiciones laborales (duración de los empleos ofrecidos, salario, tipo de remuneración, jornada de trabajo, horario, regulación de horas de trabajo por fuera de la jornada, tipo de contrato, servicios de salud y seguridad social, descuentos sobre salario).
 - Condiciones de bienestar para el buscador de empleo (subsidios de vivienda, salud, acogida, estimación de costos de vida, beneficio para los familiares).
 - Información sobre los costos de viaje y mecanismo de financiación, alianzas y/o contratos, estudios mínimos requeridos, homologación de títulos si es necesario para el ejercicio de la ocupación.
 - Tiempo de experiencia laboral, cursos de capacitación, idiomas exigidos.
 - Responsabilidad de costos sobre visados y tiquetes aéreos.
 - Toda la demás información que se considere de importancia para informar a los oferentes interesados de la mejor forma posible y de esta manera motivar una decisión migratoria responsable.

Todo lo anterior cumpliendo con lo establecido resolución 1481 de 2014.


Además de la información antes mencionada, el registro de las vacantes debe contener las variables dispuestas en la Resolución 2605 de 2014:

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


VARIABLE	DEFINICIÓN
Título de la vacante	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
Descripción de la vacante	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.
Tiempo de experiencia relacionada	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
Cantidad de vacantes	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
Cargo	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.
Tipo de documento del empleador	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.
Número de identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
Razón social	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.
Fecha de publicación	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
Fecha de vencimiento	Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.
Nivel de estudios requeridos	La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere
Profesión	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
Salario/ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Municipio	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Sector económico	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

- De igual manera el registro debe contener las variables establecidos en la Resolución 129 de 2015: Código del prestador, Código de la vacante, título de la vacante, descripción de la vacante, tiempo de experiencia relacionada, nivel de estudios requeridos, disciplina/profesión, salario/ingreso, cantidad de vacantes, cargo, Código tipo de documento del empleador, número de identificación del empleador, razón social o nombre, solicitud de excepción de publicación, fecha de publicación, fecha de vencimiento, sector económico, tipo de contrato, teletrabajo, discapacidad, URL al detalle de la vacante.
- Una vez registrada la vacante por parte del potencial empleador, el gestor empresarial verificará que las condiciones de la vacante cumplan con todos los

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

requisitos normativos y que no representa riesgos para los buscadores y procederá a su publicación.

- o Los criterios de validación que se tienen en cuenta para publicar una vacante son: salario en la moneda del país de destino, experiencia requerida de cara a las características de la misma, condiciones del contrato, cumplimiento de las condiciones jurídicas mínimas y cumplimiento de los principios de Servicio Público de Empleo.
- o Si la vacante no cumple con estos requerimientos no es publicada, escenario que será informado al potencial empleador a los dos (2) días hábiles siguientes mediante correo electrónico en aras de que haga los ajustes pertinentes, otorgándole al potencial empleador máximo tres (3) días hábiles para efectuar dichos ajustes. Posterior a la comunicación que se realiza frente a la no publicación de la vacante ya sea por rechazo o por devolución, el gestor empresarial realizará seguimiento respecto a los ajustes que fueron solicitados, desprendiéndose dos escenarios: por un lado, en caso de que el potencial empleador no aplique los ajustes requeridos, la vacante definitivamente no será publicada, decisión que es informada por correo electrónico al día hábil siguiente de efectuarse la validación; por el contrario, si la vacante cumple con todos los requerimientos solicitados, es publicada dentro de los dos (2) días hábiles posteriores y queda visible para los oferentes de empleo activos en el sistema de información, escenario que será informado al potencial empleador por correo electrónico al día hábil siguiente de efectuarse la validación.
- o En todo caso las vacantes registradas por el potencial empleador se aprueban por la Agencia de Empleo a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su registro en cumplimiento de la Resolución 2047 de 2021.
- o El potencial empleador puede decidir si en el momento que se publique la vacante desea que los oferentes o buscadores conozcan su identidad o si prefieren mantener esta información de forma confidencial.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


NOTA: Las empresas extranjeras que requieran capital humano colombiano, harán la solicitud laboral previa autorización de las autoridades competentes en su país cuando aplique.

5.1.4 Orientación ocupacional a oferentes o buscadores.

Este servicio se prestará en las mismas condiciones estipuladas en el numeral 2.3.1 del presente documento. Adicionalmente, se llevará a cabo una entrevista individual transnacional presencial en el centro de empleo ubicado en la carrera 49 No.54-62 en la ciudad de Medellín o mediante el uso de zoom, meet o teams, la cual será adelantada por el orientador ocupacional, con una duración de 45 minutos. El objetivo de dicha entrevista es tener contacto directo con el oferente, analizar su hoja de vida y perfil ocupacional y de ser necesario reestructurarlo, validar los intereses ocupacionales y conocer las razones que lo llevan a querer migrar del país, explicarle al buscador las condiciones y características de la vacante, analizar su hoja de vida y perfil ocupacional, verificar los soportes personales, profesionales y laborales, y darles a conocer el contexto del país de destino. La entrevista transnacional se realizará previo agendamiento y disponibilidad del oferente, de lo cual quedará constancia mediante correo electrónico.

De igual manera, en cumplimiento del artículo 8 de la Resolución 1481 de 2014, la Agencia de Empleo brindará información y/o orientación respecto de los trámites legales y administrativos para la obtención legal de los documentos migratorios que exigen los países de destino, tales como: pasaporte, visado y permiso de trabajo. En cuanto al pasaporte, es importante tener en cuenta que ningún ciudadano nacional colombiano puede salir de Colombia e ingresar a un territorio extranjero sin la expedición de este, el cual depende del trámite que debe llevarse a cabo ante el Ministerio de Relaciones Exteriores Colombiano. Según la Cancillería, los requisitos son los siguientes:

1. Diligenciar la solicitud por medio electrónico para agilizar el trámite en la oficina expedidora.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

2. Solicitar la cita a través del siguiente enlace https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/pasaportes/requisitos

3. Presentar original de la cédula de ciudadanía vigente, en formato válido, o:

a) Contraseña por primera vez expedida por la Registraduría Nacional del Estado Civil y copia del registro civil de nacimiento expedido por el Notario, Registrador o Cónsul;

b) Contraseña expedida por solicitud de duplicado o renovación de la cédula de ciudadanía emitida por la Registraduría Nacional del Estado Civil la cual debe estar acompañada de la consulta en línea del certificado de vigencia de la cédula adelantada por la oficina expedidora a través de la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil.


4. Presentar pasaporte anterior, si lo tiene.

5. En caso de pérdida o hurto del pasaporte, el solicitante solo deberá informar a la oficina expedidora dicha situación, bajo la gravedad de juramento.

Por su parte, la visa o permiso de trabajo dependerá del país de destino al que el oferente desea migrar, información que será analizada y socializada dependiente de la vacante transnacional. Por ejemplo, para el caso de Alemania, los inmigrantes colombianos necesitan un permiso de residencia que les conceda el derecho a trabajar, el otorgamiento de este es potestativo de la autoridad alemana competente. Este permiso se encuentra contemplado pero no se extiende a todos los tipos de visas de estudio. Para poder trabajar se requiere aprobación de la Oficina Federal de Trabajo la cual es solicitada por la Oficina de Extranjería donde se debe tramitar la visa de trabajo, tal y como se describe en el numeral 8.1 del presente Reglamento.

Por otro lado, en cumplimiento del artículo 9 de la mencionada Resolución 1481 de 2014, la Agencia de Empleo brindará información a los trabajadores migrantes sobre los mecanismos de seguridad social aplicables en los países a los que desea migrar, específicamente sobre aspectos relacionados con beneficios del sistema para el trabajador

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

(salud, pensión y riesgos laborales), beneficios del sistema extendidos a la familia del trabajador migrante (si aplica), servicios sociales de subsidio familiar (si aplica), información que también dependerá de la vacante transnacional en la que se esté adelantando el proceso.

Aunado a ello, teniendo en cuenta el análisis del orientador ocupacional se definirá la ruta de capacitación del buscador de empleo con el fin fortalecer sus competencias y habilidades para el cargo al cual se postula. Dentro de la ruta de capacitación los buscadores de empleo participaran en unas charlas o capacitaciones donde se brindará información oportuna sobre la migración laboral de acuerdo con el país de la vacante, con el ánimo de garantizar una decisión migratoria segura y responsable, además se aplicarán las pruebas técnicas que requiera la empresa para identificar habilidades para el cargo a desempeñar siempre y cuando esta sea una de las condiciones pactadas con el empresario previamente, de lo contrario no se aplicará.

Finalmente, la Agencia de Empleo de Comfenalco Antioquia ha dispuesto del módulo de información, orientación y prevención especializada consagrado en el presente reglamento dirigido a los buscadores de empleo

5.1.5 Orientación ocupacional a potenciales empleadores.

Este servicio se prestará en las mismas condiciones estipuladas en el numeral 2.3.2 del presente documento. Además, se llevará a cabo una entrevista individual con el potencial empleador de manera virtual a través de plataformas tecnológicas como zoom, meet o teams, previo agendamiento mediante correo electrónico, para lo cual se respetarán las diferencias horarias. Esta entrevista tendrá una duración de una (1) hora, en la que los contenidos a desarrollar tendrán como eje principal el entorno laboral del empleador, con el fin de poder identificar su necesidad específica, conocer las etapas del proceso de selección para la vacante transnacional, así como las condiciones, requisitos y beneficios asociados a la vacante.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Aunado a ello, la entrevista englobará la asesoría para la definición y registro de vacantes en virtud de las normas colombianas y las del país de destino y la socialización del marco normativo que deberá cumplir con ocasión a las normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, razón por la cual se dará a conocer la Ley 1636 de 2013, el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1823 de 2020, la Resolución 2232 del 2021 y la Resolución 1481 de 2014 modificada parcialmente por la Resolución 1930 de 2021 y la Resolución 4273 de 2021. Finalmente, una vez adelantada la orientación ocupacional, se procederá a elaborar un plan de trabajo con el empleador con el objetivo de identificar si es necesario redireccionarlo a los servicios especializados autorizados.

Esta orientación en principio se adelantará por una única vez, sin que ello implique que el gestor empresarial deje de tener contacto con el potencial empleador vía telefónica o mediante correo electrónico. No obstante, en caso de ser necesario, la Agencia de Empleo brindará otra entrevista por el mismo tiempo de duración, es decir, una (1) hora, en caso de que se requiera, situación de la que se dejará trazabilidad por medio de correo electrónico.

5.1.6 Preselección.

Los intermediadores laborales deberán revisar en la plataforma SISE si dentro de los inscritos se cuenta con perfiles que se adapten a los requisitos de la vacante, de no contar con estos se buscarán en otras fuentes de reclutamiento, así mismo se realizarán convocatorias masivas. Finalizado el proceso se obtiene una base de candidatos que cumplen con el perfil y se procede a realizar la confirmación vía correo electrónico o telefónica para identificar cuáles buscadores de empleo están disponibles e interesados en continuar con el proceso; el siguiente paso a realizar por parte del intermediador laboral es la preselección de las hojas de vida más idóneas, para lo cual se verificará las etapas de proceso de selección de la empresa, las características de la vacante registrada, haciéndose un análisis más profundo en la formación, capacitaciones, experiencia e idioma de los oferentes, para ello será necesario validar nuevamente los documentos que soportan

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

el registro de su hoja de vida y, por lo tanto, el cumplimiento de los requisitos exigidos por el potencial empleador.

Si se requiere y de acuerdo con lo solicitado por el potencial empleador se realizarán pruebas técnicas para confirmar competencias o habilidades para el cargo, se confirmará de nuevo con el buscador de empleo el interés de participar en la oportunidad laboral, se brindará información general de la vacante y sus condiciones.

Los buscadores podrán realizar postulaciones directas (autopostulación) en el aplicativo SISE a las vacantes internacionales, todos los autopostulados previamente serán validados por los intermediadores de la Agencia de Empleo de Comfenalco que aplicaran el proceso de preselección mencionado anteriormente para garantizar el cumplimiento de requisitos de la vacante.

5.1.7 Remisión.

El proceso de remisión trasnacional se llevará a cabo bajo los mismos parámetros del numeral 2.5 del presente reglamento y teniendo en cuenta el sistema de información SISE el cual es el autorizado a la Agencia de Empleo. En ese orden de ideas, al perfil del potencial empleador dispuesto en el link <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx> automáticamente llegarán las hojas de vida de los oferentes preseleccionados, de tal manera que el empleador pueda entrar a analizar los perfiles de los candidatos y determinar si se ajustan a lo que está buscando; para ello se acompañará a los potenciales empleadores durante todo el proceso a través de los gestores empresariales. De igual forma se realizará seguimiento al potencial empleador en la selección de los candidatos con el fin de obtener retroalimentación de las entrevistas realizadas. Una vez el potencial empleador defina los candidatos seleccionados para la contratación, la Agencia de Empleo informará a cada participante del proceso los resultados, y posteriormente acompañará al buscador seleccionado y solicitará al empleador la marcación en el SISE del oferente contratado.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Para los casos en que el candidato no cuente con la visa o algún documento adicional que se requiera, la Agencia de Empleo lo guiará en el proceso de trámite o de acuerdo con las condiciones pactadas con el empleador lo direccionará para que este lo acompañe.

Seguimiento

La Agencia de Empleo de Comfenalco Antioquia realizará seguimiento al buscador de empleo posterior a su colocación en tres momentos:

- I. Antes del viaje para validar que llegará a su país de destino.
- II. En el día 10 laborado por el buscador.
- III. En el día (40) después de su vinculación.

Para el caso del Potencial Empleador:

- I. En el día 10 primer seguimiento al empresario para conocer las impresiones de los buscadores(es) seleccionado(s)
- II. En el día (40) después de la vinculación para conocer el desempeño inicial del buscador(es) seleccionado(s)
- III. En el día (90) después de la vinculación para conocer el desempeño del buscador(es) seleccionado(s)

Para ambos seguimientos la Agencia de Empleo mantendrá comunicación con el buscador y potencial empleador vía correo electrónico y/o teléfono.


6 MÓDULO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y PREVENCIÓN ESPECIALIZADA.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

6.1 Módulo de información.

El módulo de información transnacional trae consigo el poner a disposición de todos los oferentes interesados las vacantes publicadas a través de la Agencia de Empleo de Comfenalco Antioquia, las cuales tienen como finalidad la contratación en el exterior. La información de cada vacante estará disponible en un mural presencialmente en el centro de empleo ubicado en la carrera 49 No.54-62 en la ciudad de Medellín y de manera virtual en el sistema de información <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/>, dicha información estará constituida por los siguientes datos:

- Nombre y descripción del potencial empleador.
- Vacante: denominación de la ocupación o cargo que se desea suplir.
- Descripción de la vacante: información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir: funciones generales, habilidades, conocimientos, competencias y destrezas requeridas.
- Número de vacantes: número de puestos de trabajo que se desean suplir.
- Formación: nivel y titulación de estudios requeridos para ocupar la vacante.
- Tiempo de experiencia: número mínimo de meses de experiencia requeridos por el empleador para ocupar la vacante.
- Lugar de trabajo: lugar del país requirente donde se llevará cabo la ejecución de la labor.
- Duración contrato: tiempo establecido para la duración del contrato.
- Tipo de contrato: naturaleza de la vinculación contractual que tendrá la persona que ocupe la vacante.
- Jornada de trabajo: tipo de jornada que deberá cumplir la persona.
- Horario de Trabajo: horario que deberá cumplir la persona.
- Tipo de remuneración: moneda de pago y forma de remuneración recibida por la realización del trabajo.
- Beneficios adicionales de existir


 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

6.2 Módulo de orientación

El módulo de orientación pretende brindar a los interesados en laborar fuera del país, información oportuna sobre la migración laboral con el ánimo de garantizar una decisión migratoria segura y responsable.

Esta orientación se brindará de manera presencial en nuestro punto de atención ubicado en la carrera 49 No.54-62 en la ciudad de Medellín o de manera virtual por medio de plataformas tecnológicas como zoom, meet o teams, para ello se tendrá como punto de partida la información de la vacante registrada por los potenciales empleadores para posteriormente orientar al buscador de empleo sobre el país donde se llevarán a cabo las funciones, esta contará con los siguientes contenidos:

- Definición y tipos de migración.
- Contextualización del país de destino: situación socio-económica, idioma oficial, costumbres, costo de vida, moneda y valor al cambio en pesos, clima, alimentación, diferencia horaria, dinámicas laborales, entre otros.
- Derechos y deberes de los trabajadores migrantes en el país de destino.
- Reglamentación laboral del país de destino: tipos de contrato, tipo de vinculación, prestaciones sociales. a) Beneficios del sistema de seguridad social para el trabajador migrante y su familia (residentes en país de destino pueden afiliarse y continuar aportando al sistema de pensiones en Colombia). b) Beneficios del Subsidio Familiar para las familias en origen (familias de migrantes pueden acceder en el territorio nacional a los servicios sociales del Subsidio Familiar). c) Defensa de los derechos socio-laborales en caso de ser vulnerados (informar sobre entidades del país de destino con competencia para dirimir casos de derechos socio-laborales de los trabajadores migrantes vulnerados).
- Riesgos de la migración irregular. Requisitos migratorios a) Tipo de visa requerido para trabajar en el país de destino. b) Trámites para solicitud de la visa de larga duración en el país de destino. c) Documentos exigidos para la solicitud de la visa de trabajo. d) Solicitud del visado personalmente. e) Trámites a realizar al llegar al

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

país de destino. f) Atención al migrante: puntos de contacto, servicios y garantías para colombianos en el país de destino.


- Homologación de títulos: a). Homologación de títulos para ejercer la profesión en país de destino b) Ejercicio de la profesión en país de destino. c) Beneficios que otorga la homologación del título en el país de destino. d) Requisitos para la homologación de títulos universitarios. e) Duración del proceso de homologación.
- Convalidación de títulos de estudios en país de destino: a) Retorno al país con estudios realizados en país de destino. b) Concepto de convalidación de títulos. c) Requisitos para convalidar el título.
- Atención al migrante: a). Servicios al migrante b). Puntos de contacto para colombianos en país de destino. c) Puntos de contacto en Colombia para migrantes.

6.3 Módulo de prevención

El módulo de prevención pretende sensibilizar preventivamente a los oferentes sobre los delitos transnacionales y demás prácticas negativas y riesgosas asociadas a la migración laboral. Además, este módulo comprenderá la socialización de las prohibiciones y obligaciones consignadas en el artículo 4 de la Resolución 1481 del 2014.

Concretamente las prohibiciones y obligaciones para los buscadores de empleo interesados en migrar laboralmente fuera del país son las siguientes:

- No postularse en agencias de intermediación o colocación no registradas.
- No tratar con agencias registradas sin órdenes de empleo.
- No tratar con ninguna persona que no sea el representante autorizado de una agencia registrada y autorizada especial para ofrecer servicios hacia el exterior.
- No entrevistarse o llevar documentación fuera de la dirección registrada de la agencia.
- No pagar ningún dinero por la tarifa de colocación. Anunciar que se pueden generar algunos costos, pero que estos últimos sólo podrán ser asumidos por el

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

demandante de mano de obra cuando se haya firmado contrato laboral, tales como: visado, pasaporte, Impuesto de aeropuertos.

- No dejarse engañar por folletos o anuncios que requieran contestación por correo o que soliciten pagos para procesar documentos.

No tratar con centros de capacitación y agencias de viajes que prometan empleo en el extranjero.

- No aceptar visa de turista, pues esta es incompatible con la visa que autoriza la actividad y reconoce el contrato de trabajo.
- No tratar con enganchadores de mano de obra.
- En caso de ser seleccionado, solicitar copia en el idioma español del contrato de trabajo.

En este módulo contará con el material de campañas de difusión y prevención realizadas por el Ministerio del Trabajo.

7 PROHIBICIONES PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TRANSNACIONALES

La Agencia de Empleo de Comfenalco Antioquia dará pleno cumplimiento a los artículos 10 y 11 de la Resolución 1481 de 2014 por medio de los cuales se determinan los cobros por servicios y las prohibiciones de la Agencia. Así las cosas, a continuación, se relacionan:

7.1 Cobros por servicios básicos

Las agencias autorizadas para reclutar o colocar oferentes de mano de obra en el extranjero no podrán cobrar al usuario - Trabajador Migrante, ninguna suma por la prestación de sus servicios. Tampoco podrán realizar cobros adicionales de servicio, tales como:

- Para la colocación y recaudo de la documentación del usuario o preseleccionado.
- Exámenes de habilidades específicas.

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- Exámenes médicos y vacunas.
- Pasaportes y visas.
- Impuestos de aeropuertos.

7.2 Prohibiciones específicas

Además de las prohibiciones contempladas en el Decreto 1072 de 2015, las agencias autorizadas para reclutar o colocar oferentes de mano de obra en el extranjero, en el marco de la protección de los derechos humanos de los trabajadores migrantes y del trabajo decente, no podrán realizar o promover de manera directa o indirecta las siguientes actividades:

- Cobrar a los trabajadores para obtener una oportunidad de empleo.
- Ejercer actividades que impliquen discriminación en la intermediación o colocación.
- Realizar la promoción premeditada de oportunidades falsas de empleo para trabajar en el exterior.
- Intermediar o colocar a personas menores de dieciocho (18) años.
- Intervenir en cualquier acto o transacción en virtud de la cual un niño o adolescente sea vendido, entregado o traficado por precio en efectivo o cualquier otra retribución a una persona o grupo de personas, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 188-C del Código Penal, adicionado por la Ley 1453 de 2011.
- Promover, inducir, constreñir, facilitar, financiar, colaborar o cualquier otra forma de participación en la entrada o salida de personas del país, sin el cumplimiento de los requisitos legales, con el ánimo de lucrarse o cualquier otro provecho para sí o para otra persona, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 188 del Código Penal, modificado por el artículo 1 de la Ley 747 de 2002 y el artículo 14 de la Ley 890 de 2004.
- Captar, trasladar, acoger o recibir a una persona, dentro del territorio nacional o hacia el exterior, con fines de explotación, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 188-A del Código Penal, modificado por la Ley 985 de 2005.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- Promover o ejecutar migración laboral en contravención con la legislación vigente en Colombia y los países de destino.
- Intermediar o colocar trabajadores migrantes colombianos para laborar en el exterior en actividades ilícitas.
- Intermediar o colocar trabajadores migrantes colombianos para prestar servicios o ejecutar obras, en países que no sean miembros de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o de las Naciones Unidas (ONU).
- Las demás que se establezcan en el ordenamiento jurídico colombiano.

8 ANÁLISIS DE PAÍSES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

Los servicios que prestará la Agencia de Empleo de Comfenalco Antioquia encaminados a reclutar o colocar oferentes o buscadores de mano de obra en el extranjero se centrarán en Alemania y Canadá, dejando la salvedad que la Agencia de Empleo pueda llegar a acuerdos con más países con el fin de prestar los servicios de gestión y colocación de empleo.

8.1 Alemania¹

En Alemania los inmigrantes colombianos necesitan un permiso de residencia que les conceda el derecho a trabajar, el otorgamiento de este es potestativo de la autoridad

¹ La información descrita fue extraída de las siguientes entidades del gobierno Alemán: Cancillería Consulado de Colombia en Berlín; Agencia Federal de Empleo de Alemania; y Gobierno federal de Alemania. Esta información puede ser consultada en las páginas oficiales: <https://www.arbeitsagentur.de/ueber-uns>
<https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/es/trabajar-alemania.php>
https://berlin.consulado.gov.co/sites/default/files/FOTOS2019/guia_inmigrante_colombiano_berlin.pdf
<https://www.make-it-in-germany.com/es/>
<https://www.bundesregierung.de/breg-en>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

alemana competente. Este permiso se encuentra contemplado en la ley, pero no se extiende a todos los tipos de visas de estudio. Para poder trabajar se requiere aprobación de la Oficina Federal de Trabajo la cual es solicitada por la Oficina de Extranjería donde se debe tramitar la visa de trabajo.

La aprobación para realizar un trabajo se concede, por lo general, cuando un puesto de trabajo no puede ser ocupado por un ciudadano alemán, un ciudadano de la Unión Europea u otro trabajador con prioridad (por ejemplo, un extranjero que lleve más tiempo viviendo en Alemania).

Además, es importante resaltar que el Gobierno Alemán ha adoptado nuevas leyes de inmigración de personal cualificado, creando así atractivas perspectivas para personal cualificado internacional, facilitando con ello la inmigración de personal cualificado con formación profesional, así como de personas con conocimientos profesionales prácticos.

En concordancia con lo anterior el Gobierno de Alemania dentro de su proceso de inmigrantes tiene un programa llamado *La Tarjeta Azul UE*, el cual representa un título de residencia para titulados/as universitarios/as fuera de la Unión Europea que vayan a iniciar un trabajo en un Estado miembro de la UE. Los requisitos previos para la Tarjeta Azul UE son: disponer de un título de un centro de enseñanza superior y un contrato de trabajo que tenga un importe bruto mínimo determinado.

La nueva Ley está compuesta de varias partes, por lo que las normas entrarán en vigor sucesivamente a partir de noviembre de 2023. Con la implementación de las normas de la Directiva (UE) 2021/1883, la autoridad legislativa alemana ha rediseñado y ampliado las oportunidades de inmigración con una Tarjeta Azul UE:

- **Reducción de los límites salariales**

Los límites salariales para la Tarjeta Azul UE en profesiones con escasez de personal y en las demás profesiones se reducirían considerablemente. Para profesiones con escasez de personal y para principiantes profesionales regirá un salario mínimo correspondiente al 45,3% del límite salarial anual de la cotización al

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

seguro de pensiones (en el año 2023: 39.682,80 euros). En el caso de todas las otras profesiones será del 50% (en el año 2023: alrededor de 43.899 euros).

- **Ampliación del grupo de personas/jóvenes que se integran al mundo laboral**
El objetivo de esta ampliación es que un grupo más grande de personas tenga la posibilidad de obtener la Tarjeta Azul UE. Por ejemplo, los/las titulados/as universitarios/as del extranjero que se han graduado en los últimos tres años pueden obtenerla. El requisito es que con su empleo en Alemania perciban un salario mínimo correspondiente al 45,3 % del límite salarial anual de la cotización al seguro de pensiones (en el año 2023: 39.682,80 euros). Esto aplica tanto para las profesiones con escasez de personal como para las demás profesiones.
- **Especialistas en TI**
Los/las especialistas en TI podrán obtener una Tarjeta Azul UE incluso sin tener un título universitario, siempre y cuando puedan acreditar por lo menos tres años de experiencia profesional equiparable. En este caso, rige el límite salarial más bajo para profesiones con escasez de personal.
- **Ampliación de la lista de profesiones con escasez de personal**
Según el Gobierno se ampliará considerablemente el número de profesiones con escasez de personal con acceso a la Tarjeta Azul UE. Además de las actuales profesiones con escasez de personal (Matemáticas, Informática, Ciencias Naturales, Ingeniería y Medicina Humana), el personal cualificado de las siguientes áreas profesionales también podrá obtener una Tarjeta Azul UE si cumple todos los otros requisitos:
 - Ejecutivos/as de producción en la fabricación de mercancías, en la minería y en la construcción, así como en logística.
 - Ejecutivos/as en el sector de prestación de servicios en el área de las tecnologías de información y comunicación.
 - Ejecutivos/as en el sector de prestación de servicios especiales como por ejemplo en el cuidado infantil o en el área de salud.
 - Veterinarios.
 - Odontólogos.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- Farmacéuticos.
- Profesionales en obstetricia o enfermería con título universitario y título equiparable.
- Profesionales en docencia, educación escolar y extraescolar.

En este caso también rige el límite salarial más bajo para profesiones con escasez de personal (correspondiente al 45,3 % del límite salarial anual de la cotización al seguro de pensiones: en el año 2023 corresponde a 39. 682,80 euros).

8.1.1 Proyecto TEAM

Adicional a lo anterior, actualmente existe una alianza entre la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo de Colombia (Unidad del SPE) y la Agencia Federal de Empleo de Alemania (BA) que tiene como objetivo lograr que colombianos y colombianas trabajen formalmente en Alemania como personal cualificado, en el marco de una migración justa que tenga en cuenta los intereses de las naciones y de las personas migrantes, de ahí que la Agencia de Empleo de Comfenalco Antioquia desee hacer uso de sus recursos para ofrecer los servicios de gestión y colocación de empleo en el marco de este importante proyecto.

8.2 Canadá²


Este país cuenta con un sistema integral donde busca que tanto las empresas como las personas realicen los trámites necesarios para contratar o ser contratados dentro de un marco legal y equilibrado entre la inmigración y la economía.

² La información descrita fue extraída de las siguientes entidades del gobierno Canadiense: Gobierno de Canadá y Página oficial del Gobierno de Québec. Esta información puede ser consultada en las páginas oficiales:

<https://www.canada.ca/en.html>

<https://www.canada.ca/en/employment-social-development/services/foreign-workers/protected-rights-es.html>

<https://choisirlequebec.gouv.qc.ca/fr/>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


Existen ofertas laborales con evaluación de impacto de mercado, este concepto hace referencia al estudio y permiso aprobado que deben solicitar la mayoría de las empresas para poder contratar mano de obra extranjera. En términos generales, esta solicitud se evalúa dependiendo el nivel salarial (bajo o alto) y teniendo en cuenta cada uno de los pasos que el empleador canadiense ha realizado para contratar personal al interior de Canadá.

Actualmente Canadá está aceptando aplicaciones de extranjeros que estén buscando vivir y trabajar en ese país de manera acelerada en diferentes profesiones. Del estudio realizado se desprende que algunas de las profesiones ofertadas con más frecuencia son las siguientes: chóferes de camión, soldadores, maquinistas, caldereros, trabajadores de planchas de metal, vidrieros, montadores de tuberías, mecánicos, yeseros/instaladores de drywall, carpinteros/ebanistas, albañiles / canteros, mecánicos automotrices, entre otros.

Así mismo, el Gobierno de Quebec ha manifestado que muchos de sus empleadores están dispuestos a contratar trabajadoras y trabajadores extranjeros para puestos temporales de una duración máxima de tres años.

Para contratar en el extranjero a los trabajadores que necesitan, los empleadores pueden participar en eventos de reclutamiento. El Gobierno de Québec y sus asociados organizan regularmente misiones de reclutamiento en el extranjero, tales como las *Journées Québec*.

Estos son algunos ejemplos de sectores en los que se ofrecen regularmente puestos de trabajo: educación, ingeniería, salud, servicios educativos de cuidado de niños, tecnología de la información, construcción, fabricación, procesamiento de alimentos.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

9 PUNTOS DE ATENCIÓN.

9.1 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:

9.1.1. Centro de Empleo: Es el espacio físico destinado 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.

9.1.2. 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.

9.1.3. 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)

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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, Medellín Carrera 49 #54-62	<p>Servicios Básicos sin costo</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Específicas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</p> <p>Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p> <p>Servicios Básicos Transnacionales.</p> <p>Módulo de información, orientación y prevención especializada.</p>	<p>7am-5pm lunes-viernes jornada continua</p> <p>Contacto: 4449184</p>
PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Caracterización del Punto de Atención:		CENTRO DE EMPLEO: MEDELLIN (Calle 49B #63-21 Piso 1)	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios (básicos y especializados)	Horario de atención al público
05001	Calle 49B #63-21 Piso 1. Edificio Camacol	<p>Servicios Básicos sin costo</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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Específicas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</p>	<p>7am-5pm lunes-viernes jornada continua</p> <p>Contacto: 3233857415</p>

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

		Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	
--	--	--	--

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	Servicios Básicos sin costo 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 Servicios Especializados Asociados No Tarifados <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico –Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento Servicios Especializados Adicionales sin Costo <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva Servicios Especializados Adicionales Tarifados 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
PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


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	<p>Servicios Básicos sin costo</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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico –Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</p> <p>Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos</p>	<p>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</p> <p>Contacto: 8288388</p>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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)	Servicios Básicos sin costo 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 Servicios Especializados Asociados No Tarifados <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento Servicios Especializados Adicionales sin Costo <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva Servicios Especializados Adicionales Tarifados Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	10am-7pm lunes viernes/ 10am-3pm sábado Contacto: 4449184

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES
--


Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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)	Servicios Básicos sin costo 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 Servicios Especializados Asociados No Tarifados <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento Servicios Especializados Adicionales sin Costo <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva Servicios Especializados Adicionales Tarifados Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	9am -7pm lunes- viernes/ 9am-1pm sábados Contacto 4449184

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES	
Caracterización del Punto de Atención:	CENTRO DE EMPLEO: SANTA ROSA DE OSOS

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 Servicio Público de Empleo	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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>Servicios Básicos sin costo</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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</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>

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES	
Caracterización del Punto de Atención:	CENTRO DE EMPLEO: YARUMAL


Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 Servicio Público de Empleo	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


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>Servicios Básicos sin costo</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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</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>

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES	
Caracterización del Punto de Atención:	CENTRO DE EMPLEO: ANDES


Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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>Servicios Básicos sin costo</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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</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>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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)	<p>Servicios Básicos sin costo</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</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</p> <p>Contacto 8395888</p>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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>Servicios Básicos sin costo</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</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</p> <p>08:00 a.m. - 12: 00 m sábados</p> <p>Contacto 3128875239</p>

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES
--

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co


 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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>Servicios Básicos sin costo</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	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
		<p>Servicios Especializados Asociados No Tarifados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento <p>Servicios Especializados Adicionales sin Costo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas Psicotécnicas • Assesment Comportamentales • Laboratorios de Empleo • Ruta Inclusiva <p>Servicios Especializados Adicionales Tarifados</p> Acompañamiento a empresas para cargos estratégicos	

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre 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.	Servicios Básicos sin costo Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Servicios Especializados Asociados No Tarifados <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento 	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

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	Servicios Básicos sin costo Registro de Oferentes O Buscadores Registro de Potenciales Empleadores Registro de vacantes Publicación de vacantes Orientación a Oferentes o Buscadores Orientación a Potenciales empleadores Servicios Especializados Asociados No Tarifados <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas por Competencias • Perfilamiento y Actualización de Hojas de Vida 	08:00 a.m. - 12: 00 m. y 02:00 p.m. - 06:00 p.m. Lunes a viernes Contacto 5617708


 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

		<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de Habilidades Psico – Emocionales • Certificación De Cursos Cortos De Conocimientos Y Competencias Especificas • Prueba De Competencias Al Emprendedor • Entrevista de emprendimiento 	
--	--	---	--

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 Bolivar CALLE 51 # 50-08 CAMARA DE COMERCIO CIUDAD BOLIVAR	Servicios Básicos sin costo 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	Servicios Básicos sin costo 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

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES
--

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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	Servicios Básicos sin costo 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

PARÁGRAFO: De acuerdo en lo dispuesto en el numeral 6.4 de la resolución 293 de 2017, 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.

Identificación Y Codificación Del Departamento Por Cada Municipio A Impactar A Través De La Estrategia Móvil (Divipola)

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

Territorio	Código Divipola	Caracterización Puntos de Atención	Servicios	Horario de Atención
Municipio Amalfi	5031	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 Anorí	5040			
Municipio Santo Domingo	5690			
Municipio San Roque	5670			
Municipio Segovia	5736			
Remedios	5607			
Municipio Vegachí	5858			
Municipio Yalí	5885			
Municipio Yolombó	5890			

Esquema de operación para jornadas móviles o tipo brigada

- 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.
- Las brigadas se realizarán a demanda, no se contará con un cronograma anual de programación, dado que responden a la dinámica del mercado laboral.
- Una jornada externa es una estrategia de servicio móvil eventual e itinerante, que no debe durar más de un mes.
- 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

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- Convocatoria de asistentes
 - Comunicaciones que se necesiten
 - Servicios para prestar
 - Reporte de resultados
 - Otros que sean requeridos por alguna de las dos partes.
- Antes de iniciar la jornada externa, la persona 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.
 - 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
 - La prestación de los servicios se desarrollará bajo la misma dinámica operativa de la prestación de los servicios en sedes.
 - Al finalizar cada jornada externa o brigada se debe reportar a la coordinación de empleo el resultado de esta.
 - A continuación se comparte un cronograma de posibles actividades a realizar en los municipios de influencia, pero es de aclarar que: “Las brigadas se realizarán a demanda”, el cronograma es solo una herramienta base para dar garantía de cobertura a cada uno de los municipios, dado que las dinámicas de las regiones son muy cambiantes, por temas climáticos, situaciones de orden público, demanda laboral en ciertos periodos de tiempo; por lo cual no nos podemos sujetar a un cronograma previamente establecido, sino más bien a la demanda que se vaya presentando en la región.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

CRONOGRAMA DE ESTRATEGIAS MOVILES EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO 2023 -2025					
MUNICIPIOS	FECHA	NOMBRE DEL EVENTO	OBJETIVO	METODOLOGIA	OBSERVACIONES
Yolombó, Yalí, Vegachí, Remedios, Segovia, Amalfi, Anorí, Santo Domingo, Cisneros, San Roque	Durante el año o de acuerdo con la necesidad de los territorios	Recorrido y eventos empresariales	Vincular las empresas y entes municipales de la región a la estrategia del mecanismo de protección al cesante	A través de recorridos presenciales, contactos telefónicos, eventos, reuniones y otras actividades brindaremos asesorías, capacitaciones y charlas a los grupos de interés acerca de las diferentes estrategias que se tienen entorno al fortalecimiento de la empleabilidad, fomento empresarial y emprendimiento desde el mecanismo de protección al cesante de Comfenalco Antioquia en mercado en la normatividad vigente	
Yolombó, Yalí, Vegachí, Remedios, Segovia, Amalfi, Anorí	Durante el año o de acuerdo con la necesidad de los territorios	Jornadas/actividades de empleo	Generar en la comunidad espacios de participación donde puedan acceder a los servicios que desde la agencia de empleo se ofertan, descritos en nuestra ruta de empleabilidad	A través de convocatorias en redes sociales, emisores, grupos de WhatsApp y otros medios de comunicación activos en los municipios, se realizará difusión de las jornadas o actividades de empleo, especificado lugar, fecha y hora de dichas actividades en donde contaremos con auxiliares y profesionales de la agencia de empleo destinadas a la atención presencial e individual de los usuarios que asistan a	La asistencia y participación a los eventos está sujeta a la respuesta de la comunidad

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

				las jornadas o actividades de empleo	
Santo Domingo, Cisneros, San Roque, Amalfi, Anorí	Durante el año o de acuerdo con la necesidad de los territorios	Jornadas/actividades de empleo	Generar en la comunidad espacios de participación donde puedan acceder a los servicios que desde la agencia de empleo se ofertan, descritos en nuestra ruta de empleabilidad	A través de convocatorias en redes sociales, emisores, grupos de WhatsApp y otros medios de comunicación activos en los municipios, se realizará difusión de las jornadas o actividades de empleo, especificado lugar, fecha y hora de dichas actividades en donde contaremos con auxiliares y profesionales de la agencia de empleo destinadas a la atención presencial e individual de los usuarios que asistan a las jornadas o actividades de empleo	La asistencia y participación a los eventos está sujeta a la respuesta de la comunidad

10 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES

10.1 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.
- 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.

Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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 (3) días hábiles siguientes a su presentación.

10.2 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.

11 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES

11.1 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 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.

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

11.2 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.

12 OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.

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

- 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;
- Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización.
- Tener un Reglamento de Prestación de Servicios y darlo a conocer a los usuarios.
- Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores.
- 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.
- Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- 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


 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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.

- 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.
- 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.
- Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- 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
- Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.

12.1 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:

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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 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.

12.2 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;

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

- 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 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.

13 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

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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.

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.


Unidad del Servicio Público de Empleo
 Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
 PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 Servicio Público de Empleo 	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1. Atención y registro de las manifestaciones	<p>De acuerdo con el canal elegido por el usuario para comunicar su manifestación, se procede de la siguiente manera:</p> <p>Manifestaciones que lleguen de forma presencial o telefónica:</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>Manifestaciones recibidas a través del buzón de sugerencias:</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>Manifestaciones recibidas a través de las redes sociales:</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>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.</p> <p>Manifestaciones recibidas por carta:</p> <p>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</p>	<p>Empleado Facilitador del servicio</p> <p>Empleado Facilitador del servicio</p> <p>Agencias externas (contratada)</p>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022


	<p>NEXOS – CRM. Ver GCS-IN-05 Instructivo Ingreso de las manifestaciones a NEXOS-CRM</p> <p>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.</p>	<p>Auxiliar Gestión del Servicio</p> <p>Facilitador del servicio</p>
<p>2. Priorización de la manifestación</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

<p>3. Gestión de la manifestación</p>	<p>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:</p> <p>Normal: 5 días hábiles</p> <p>Baja: 10 días hábiles (Agencia de Viajes y Subsidios y Aportes).</p> <p>El aplicativo NEXOS – CRM envía notificaciones al facilitador, cuando el caso esté próximo a vencerse y una vez esté vencido.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>
<p>4. Seguimiento a la manifestación</p>	<p>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.</p> <p>En aquellos casos que no se estén cumplimiento los tiempos pactados, se generan las acciones pertinentes para garantizar que dé respuesta oportuna.</p>	<p>Auxiliar de Gestión del Servicio</p>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

<p>5. Cierre de la manifestación</p>	<p>La respuesta se puede realizar por diferentes medios, de acuerdo con la complejidad del caso y pertinencia del motivo de cierre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>RESARCIMIENTO:</p> <p>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.</p>	<p>Facilitador del servicio</p>
<p>6. Generar el indicador de oportunidad</p>	<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>

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

<p>7. Revisar el indicador de oportunidad</p>	<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>
<p>8. Generar indicador de satisfacción</p>	<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 Servicio.</p>	<p>Analista de Mercadeo</p> <p>Analista de Información</p>
<p>9. Revisar el indicador de satisfacción</p>	<p>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.</p>	<p>Analista de Gestión del Servicio</p>
<p>10. Generar informes de gestión</p>	<p>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.</p>	<p>Facilitador de Servicio al Cliente.</p>
<p>11. Generar planes de acción</p>	<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>Nota: 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>	<p>Gerentes, jefes y coordinadores de áreas con oportunidades de mejora.</p>

13.1 Recepción y Atención de Quejas y Reclamos

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	<p>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</p>	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

13.1.1 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 mejorar y reconocimiento en los procesos internos contribuyendo continuamente con la satisfacción del cliente.

13.1.2 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.

13.1.3 Definiciones

13.1.3.1 *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".

13.1.3.2 *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.

13.1.3.3 *Sugerencia:*

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

13.1.3.4 *Felicitación:*


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

- **Asesoría**

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

- **Facilitador de Servicio**

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co

 <p>Servicio Público de Empleo</p>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Código: GR-In-05
		Versión: 2
		Vigente desde: 30 de septiembre de 2022

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.

13.1.3.5 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

14 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.