CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR
COMFACESAR

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE COMFACESAR

SEPTIEMBRE
2023

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA 2
1.1 ENTIDAD 2
1.2 TIPO PRESTADOR 2
1.3 DOMICILIO 2
2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO 2
2.1 REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO: 3
2.2 REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES: 4
2.3 REGISTRO DE VACANTES: 4
2.4 ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO: 7
3. OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO 9
4. PUNTOS DE ATENCIÓN AUTORIZADO 11
4.1. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL 11
5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 15
6. DERECHOS DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO Y POTENCIALES EMPLEADORES. 16
6.1 DERECHO DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO 16
6.2 DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES 16
7. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA Y POTENCIALES EMPLEADORES 16
7.1 OBLIGACIONES DE LA AGENCIA DE EMPLEO 16
7.2 OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES 18
Los potenciales empleadores tendrán las siguientes obligaciones: 18
8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRSD 19
9. MARCO LEGAL 20

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL CESAR COMFACESAR

OBJETO: El presente reglamento tiene como objeto determinar las condiciones, características y calidad en la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo; así como establecer los deberes y derechos de los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR.

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

1.1 ENTIDAD

La Caja de Compensación Familiar del Cesar COMFACESAR, es una entidad de derecho privado sin ánimo de lucro, constituida como Corporación, regulada bajo la ley 21 de 1982, con domicilio principal en la ciudad de Valledupar y Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 121 del día 02/04/1968 proferida por Gobernación del Departamento del Cesar.

1.2 TIPO PRESTADOR

Agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo, de conformidad a lo señalado en al Artículo 29 y 30 de la Ley 1636 de 2013 y el Artículo 2.2.6.1.2.15 del Decreto 1072 de 2015 modificado por el artículo 3 del Decreto 1823 de 2020.

1.3 DOMICILIO

La sede principal de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar se encuentra ubicada, en la ciudad de Valledupar Carrera 9 # 16ª – 58.

2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFACESAR, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1823 de 2020, prestará a los oferentes o buscadores y a los potenciales empleadores los siguientes servicios básicos de gestión y colocación:

a) Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes;

b) Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores;

c) Preselección, y

d) Remisión.

Los servicios básicos de gestión y colocación serán prestados siempre de forma gratuita para el buscador, de acuerdo con el Artículo 2.2.6.1.2.20 del decreto 1823 de 2020 y la certificación NTC 6175 otorgada por Icontec, se realizan los siguientes procesos:

2.1 REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO: Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

- Procedimiento para el registro de oferente o buscadores:

El proceso de registro de oferente o buscadores lo realiza el auxiliar de registro, la forma a través de la cual el oferente puede registrar la hoja de vida es virtual o presencial, de manera virtual lo hará a través de la URL https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/ y presencial, en las direcciones en lo municipios de Valledupar, Aguachica, La Jagua de Ibirico y La Loma.

Valledupar: Carrera 9 # 16a – 58 / Aguachica: Calle 5 N° 26-16 / La Jagua de Ibirico: Calle 5 N° 06-09/ La Loma: Calle 10ª #9-94

1. Se identifica la necesidad del oferente de manera presencial o telefónica.
2. Se pregunta sobre la autorización del tratamiento del uso de datos, si acepta las condiciones del servicio en la utilización de su información personal.
3. Se solicita el documento de identidad.
4. Se valida la información para los diferentes servicios ofrecidos por el mecanismo de protección al cesante.
5. Se realiza la validación de la información para el registro de la hoja de vida, frente al nivel educativo, experiencia, aspiración frente a ubicación laboral.
6. La hoja de vida debe contener los siguientes ítems como requisito, tal como se establece en la Resolución 295 de 2017:

- *Datos personales:* Fecha de nacimiento, país de nacimiento, departamento de nacimiento, municipio de nacimiento, sexo, país de residencia, departamento de residencia, municipio de residencia.

- *Formación académica:* nivel educativo, título formación académica, fecha de finalización de formación académica, país, profesión.

- *Experiencia laboral:* perfil, nombre del cargo, ocupación, país, departamento, municipio, fecha de inicio de la experiencia, fecha de finalización de la experiencia, total tiempo de experiencia laboral.

El registro de la hoja de vida debe quedar al 100%. Una vez completada la información la plataforma le indicará la terminación del proceso y el registro exitoso.

7. Se envía al correo electrónico del oferente o buscador prueba psicotécnica.

2.2 REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES: Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (Natural o jurídica); razón social o nombre; número del NIT o documento de identificación; datos del representante legal (Nombre y correo electrónico); domicilio (Ciudad, departamento y país); Datos de la persona de contacto (Nombre, teléfono y correo electrónico).

- Procedimiento para el registro de potenciales empleadores:

El proceso de registro de potenciales empleadores lo realiza el gestor empresarial.

1. El potencial empleador ingresa a la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co para realizar la inscripción de la empresa. Al momento de ingresar a la página se debe crear una cuenta con el NIT, donde se obtiene un usuario y contraseña para ingresar a registrar las vacantes cuando sea necesario. La información que se debe registrar para ser un potencial empleador son los siguientes: datos básicos del empleador, datos de la sede y datos del administrador de la cuenta.
2. Se diligencia el formulario de autorización de tratamiento y uso de datos personales, igualmente debe suministrar la información solicitada por la plataforma y el servicio. Cuando la empresa realiza auto-registro en la plataforma SISE, el gestor empresarial solicita por correo electrónico el certificado de Cámara de Comercio y RUT vigente.
3. Igualmente, en las visitas presenciales se acompaña al potencial empleador sobre el registro de la empresa en la plataforma SISE, brindando la información relacionada al registro y tratamiento de datos.
4. Se verifica la información y valida el registro en la Plataforma SISE.
5. En ambos casos, tanto potenciales empleadores contactados por el gestor empresarial y potenciales empleadores directos, se notifica automáticamente el registro exitoso por medio de la plataforma SISE y por correo electrónico de bienvenida, se envía: el portafolio de servicios, instructivos y datos de contacto del gestor empresarial asignado.

2.3 REGISTRO DE VACANTES: Es la inscripción presencial y/o virtual de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normativa vigente.

- Procedimiento para el registro de vacantes:

1. El potencial empleador podrá registrar sus vacantes de dos maneras:
   a) De manera espontánea: El demandante autónomamente podrá registrar sus vacantes en la plataforma SISE, a través de https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Homeempresa.aspx.
   b) Registro asistido: El demandante podrá solicitar al gestor empresarial el registro de la vacante mediante correo electrónico, diligenciando la información de la vacante, o acercarse a nuestros puntos de atención para realizar el registro.
   Valledupar: Carrera 9 # 16a – 58 / Aguachica: Calle 5 N° 26-16 / La Jagua de Ibirico: Calle 5 N° 06-09 / La Loma: Calle 10ª #9-94.
2. Se realiza verificación del cumplimiento de la normatividad vigente, validando los requisitos mínimos para el registro de vacantes, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2° de la Resolución 2605 de 2014:
   Registro de vacantes. Los empleadores particulares deben registrar sus vacantes en el Servicio Público de Empleo, a través de cualquier prestador autorizado. Cuando la publicación se realice a través de medios distintos, la obligación no se considerará cumplida.
   Parágrafo. Los empleadores son autónomos para la selección del talento humano necesario para cubrir sus vacantes, para lo cual tendrán en cuenta como opciones, las ofertas disponibles en el Servicio Público de Empleo.
3. Publicación de la vacante, se realiza de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5° de la Resolución 129 de 2015:
   Publicación de vacantes. La publicación es la acción mediante la cual un prestador y/o la Unidad del Servicio Público de Empleo, difunden entre los buscadores de empleo la información de la(s) vacante(s) registrada(s) por el empleador. Ésta comprende tanto la difusión realizada por el prestador a través de plataformas web o cualquier otro medio, y la publicación efectuada por la Unidad en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.
4. Se orienta sobre el registro de las vacantes en la plataforma SISE, teniendo en cuenta las variables que esta debe contener, tal como se establece en la Resolución 2605 de 2014 en su artículo 3.

VARIABLE	DEFINICIÓN
Título de la vacante	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
Descripción de la vacante	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.

Tiempo de experiencia relacionada	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
Cantidad de vacantes	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
Cargo	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.
Tipo de documento del empleador	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 se 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.

5. El gestor empresarial valida el registro de las vacantes diariamente en la plataforma SISE: El contenido mínimo de la vacante y cargos equivalentes, en cumplimiento con los parámetros establecidos.

Para el Registro y Publicación de Vacantes del Sector Hidrocarburos, el empleador realizará el proceso en la plataforma SISE incluyendo el área de influencia del proyecto, el perfil ocupacional estandarizado (formación académica y tiempo de experiencia), de acuerdo con la regulación vigente. En caso de requerir apoyo para diseño del perfil de la vacante envía correo electrónico al Orientador Laboral.

2.4 ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:

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

1. El orientador laboral realiza la verificación del registro de la hoja de vida, nivel educativo, experiencia, dinámica ocupacional.
2. Socializa los resultados de la prueba realizada y elaboración del perfil laboral en conjunto con el oferente o buscador de empleo.
3. Se define la ruta de empleabilidad (Talleres para la búsqueda de empleo, competencias claves y transversales, formación).
4. Se le orienta al oferente o buscador sobre la consulta de vacantes en la plataforma SISE y la auto postulación a las mismas.
5. Se finaliza y se cierra la entrevista.

Los talleres realizados por la Agencia de Empleo de Comfacesar tienen las siguientes características:

Duración: 2 horas
Modalidad: Presencial
Metodología: Teórica, incluye dinámicas vivenciales y pautas para entrevista de trabajo.
Contenido: información sobre el Mecanismo de Protección al Cesante (Ley 1636 de 2013), servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, auto postulación a vacantes, sensibilización sobre la empleabilidad y aspecto que la afectan, orientación en el proceso de entrevista y selección con

actividades lúdicas de motivación. Información de interés sobre oportunidades laborales y convocatorias en procesos de selección públicos.
Responsable: Orientador Laboral
El oferente deberá asistir de manera presencial a la cita de orientación.

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

1. En las visitas que realiza el gestor empresarial Se socializan los servicios ofrecidos y el procedimiento para el acceso a los mismos.

2. Se realiza la orientación del manejo de la plataforma SISE.

3. Se mantienen informados sobre los talleres ofrecidos para los potenciales empleadores de acuerdo con las necesidades del mercado laboral.

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

1. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar identifica los candidatos que cumplen los requisitos de la vacante.

2. Analiza y evalúa mediante el modelo de selección por competencias el perfil de los oferentes, estableciendo el grado de adecuación del perfil a las necesidades de los empleadores.

Para realizar la Preselección de Oferentes a Vacantes del Sector Hidrocarburos, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar aplicará los siguientes criterios: lugar de residencia, formación académica y experiencia laboral. Para el caso de los perfiles estandarizados Comfacesar partirá del menor requisito de formación, analizará el tipo y tiempo de la experiencia; según anexo técnico de la Resolución 2616 de 2016 del Ministerio de Trabajo. Así mismo, serán tenidos en cuenta al momento de realizar la preselección los oferentes auto postulados.

2.7 REMISIÓN: Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplan 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.

1. Se remiten los oferentes o buscadores que acepten las condiciones de la vacante. Dicha remisión de los oferentes o buscadores preseleccionados se realiza a través del sistema de información autorizado.

2. Se envía al empleador mínimo 3 hojas de vida de los oferentes preseleccionados que cumplan el perfil de la vacante registrada.

3. El potencial empleador revisa y hace el proceso de selección de los perfiles enviados.

4. Se valida y se cierra el proceso de colocación del oferente o buscador seleccionado.

La Remisión de Oferentes en las Vacantes del Sector Hidrocarburos, será realizada por Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar de manera eficiente y oportuna dentro del término de la publicación de la vacante, priorizando la remisión de mano de obra local y oferentes con mayor tiempo desempleados. Cuando Comfacesar no haya encontrado oferentes inscritos que cumplan el perfil requerido, dejará constancia de dicha situación.

3. OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

3.1 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.

En la Caja de Compensación Familiar del Cesar se brinda el servicio especializado de selección a potenciales empleadores, el cual tiene un costo adicional para las empresas. (Evaluación Integrada de la Personalidad- PTC).

El potencial empleador se pondrá en contacto con el gestor empresarial para solicitar la necesidad del servicio especializado. Se realizan todas las actividades que se encuentran dentro del paquete que son las siguiente:

a) Entrevista por competencias.
b) Aplicación de pruebas e interpretación.
c) Examen médico.
d) Visita domiciliaria.
e) Referenciación, verificación de documentos y estudio financiero.

Gráfica 1. *Costos servicios especializados Agencia de Empleo Comfacesar Valledupar.*

ACTIVIDAD	CARGO DE APLICACIÓN	VALOR ESTIMADO
Entrevista por competencias	TODOS	$50.000*
Aplicación de Pruebas e interpretación	TODOS	
Examen Médico	TODOS	SEGÚN PROFESIOGRAMA
Visita Domiciliaria	TODOS	$ 60.000*
Referenciación, verificación de documentos, estudio financiero	TODOS	$ 20.000*

Por lo anterior, los servicios especializados se ofrecerán únicamente para la ciudad de Valledupar, en el centro de empleo autorizado.

3.2 CAPACITACIÓN LABORAL: La Agencia De Empleo de Comfacesar cuenta con un portafolio de servicio para la capacitación laboral a oferente de mecanismo y protección al cesante, el cual abarca: talleres para el fortalecimiento de habilidades sico-emocionales, valores, motivación laboral y certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias especificas (seminarios, diplomados, cursos).

De acuerdo con los recursos disponibles se realiza el siguiente proceso para brindar capacitación a los oferentes:

1. En la entrevista de orientación laboral se direcciona y perfila al cesante a cursos de acuerdo con su perfil educativo y laboral.
2. Se recibe, selecciona y revisa las necesidades de cursos existente para cubrir las necesidades de los cesantes.
3. Se realiza la invitación a las capacitaciones a los usuarios que fueron pre-registrados, indicándole fecha de inicio, lugar y hora.
4. Una vez realice el curso o capacitación se evalúa la asistencia para poder expedir el certificado y retroalimentar el sistema de SISE la capacitación realizada en la ruta de empleabilidad.

4. PUNTOS DE ATENCIÓN AUTORIZADO

4.1. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CENTRO DE EMPLEO VALLEDUPAR	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Valledupar
Dirección	Carrera 9 # 16a-58
Teléfonos de contacto	585 77 77 ext 105
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 7:30 a 11:30 AM -- 2:30 a 5:00 PM
Población para atender: Oferentes o buscadores, potenciales empleadores, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y victimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 3: Preselección	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 4: Remisión	Tarifas: Servicio Gratuito
OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio: Capacitación Laboral Tipo de servicio: Asociado	Tarifa: Servicio gratuito
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y potenciales empleadores, se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

CENTRO DE EMPLEO AGUACHICA	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Aguachica
Dirección	Calle 5 N° 26-16
Teléfonos de contacto	5650001 Ext. 108
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 7:30 a 11:30 AM -- 2:30 a 5:00 PM
Población por atender: Oferentes o buscadores, potenciales empleadores, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y victimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 3: Preselección	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 4: Remisión	Tarifas: Servicio Gratuito
OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio: Capacitación Laboral Tipo de servicio: Asociado	Tarifa: Servicio gratuito
SISTEMA DE INFORMACION Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y potenciales empleadores, se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

PUNTO DE SERVICIO LA JAGUA DE IBIRICO	DESCRIPCIÓN
Ciudad	La Jagua de Ibirico
Dirección	Calle 5 N° 06-09
Teléfonos de contacto	3116461605
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 7:30 a 11:30 AM -- 2:30 a 5:00 PM
Población por atender: Oferentes o buscadores, potenciales empleadores, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y victimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.	Tarifas: Servicio Gratuito
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y potenciales empleadores, se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

PUNTO DE SERVICIO LA LOMA	DESCRIPCIÓN
Ciudad	La Loma
Dirección	Calle 10ª #9-94
Teléfonos de contacto	3165217064
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 7:30 a 11:30 AM -- 2:30 a 5:00 PM
Población por atender: Oferentes o buscadores, potenciales empleadores, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y victimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.	Tarifas: Servicio Gratuito
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y potenciales empleadores, se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

4.2 ESTRATEGIA MÓVIL

El tipo de estrategia móvil utilizada por la Caja de Compensación Familiar del Cesar según la Resolución 0293 de 2013 en su artículo 11 es:

6.4.2 Vehículo: Es la estrategia que consiste en la movilización de un vehículo adecuado para atender a los buscadores de empleo y empleadores, en el cual se ofrecen servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

De esta manera se relacionan los municipios a impactar con la estrategia móvil así:

VEHÍCULO MÓVIL	DESCRIPCIÓN
Municipios	Rio de Oro, González, Curumaní, Pailitas, Pelaya, Gamarra, Chimichagua, La Gloria, San Martín, San Alberto, El Paso, Becerril.
Horario de atención al público	De 8:00am - 4:00pm.
Población por atender: Oferentes o buscadores, potenciales empleadores, cesantes y población de difícil inserción laboral como personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto y victimas del post conflicto.	
SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	
Servicio 1: Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 3: Preselección	Tarifas: Servicio Gratuito
Servicio 4: Remisión	Tarifas: Servicio Gratuito
SISTEMA DE INFORMACION Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACION DE LOS SERVICIOS	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfacesar para prestar los servicios básicos de gestión y colocación a oferentes (buscadores de empleo) y potenciales empleadores, se apoya en el Sistema de Información del Servicio de Empleo – SISE	

5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

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

6. DERECHOS DE LOS BUSCADORES DE EMPLEO Y POTENCIALES EMPLEADORES.

6.1 DERECHO DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO (buscadores y/o trabajadores)

a) Recibir atención adecuada, oportuna y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo;
b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción;
c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales suministrados a la agencia de gestión y colocación;
d) Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento;
e) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo;
f) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite;
g) Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

6.2 DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES

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

7. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA Y POTENCIALES EMPLEADORES

7.1 OBLIGACIONES DE LA AGENCIA DE EMPLEO

a) Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;
b) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;

c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los usuarios;
d) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de Eficiencia, Universalidad, igualdad, libre escogencia, integridad, confiabilidad, enfoque diferencial y calidad, en los términos establecidos en el artículo 3 del Decreto 2852 de 2013;
e) Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los buscadores de empleo y potenciales empleadores. El tratamiento de sus datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia.
f) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
g) Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes;
h) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia de gestión y colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo;
i) 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 de que trata el artículo 22 del decreto 2852 de 2013, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demandas y ofertas de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.
j) Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, por los medios que establezca el Ministerio de trabajo o la entidad que haga sus veces.
k) Actualizar anualmente la cuantía de la garantía, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente y remitir el correspondiente certificado de renovación y actualización de la póliza de que trata el literal d. del artículo 33 del presente decreto, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional.
l) Remitir, dentro primer mes de cada año, el certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de colocación, se deberá remitir certificado en que conste dicha modificación, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su registro.
m) Remitir al Ministerio del Trabajo, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como agencias de colocación de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.

n) Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos.
o) Garantizar que las empresas registradas están legalmente constituidas.

7.2 OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES

Los potenciales empleadores tendrán las siguientes obligaciones:

a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas;
b) Suministrar información para el registro y/o publicación de las vacantes ofertadas;
c) Cancelar a la agencia de gestión y colocación de empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos (Servicios Adicionales);
d) Informar oportunamente a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestando los servicios de gestión y colación;
e) Informar a la agencia de gestión y colocación de empleo los resultados del proceso y retroalimentación sobre la percepción y el grado de satisfacción por los servicios prestado;
f) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
g) Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la UAESPE.

7.3 OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
b. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no esté interesado en que le presten los servicios de gestión y colación.

7.4 ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Artículo 2.2.6.1.2.26. Actos prohibidos en la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo. Queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:

1. 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.
2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.

6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
7. Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
8. Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
9. Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
10. Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRSD

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los siguientes canales:

a) Buzones de sugerencias ubicados en las sedes de Comfacesar.
b) Página web: www.comfacesar.com
c) Llamadas telefónicas al PBX: 5857777
d) Correspondencia certificada
e) Correo electrónico: centrodeservicios@comfacesar.com
f) Derecho de petición.

La descripción para la radicación de PQRS se realizará bajo los siguientes pasos:

1. Recepción de solicitudes: Se recibe al cliente, precisando el motivo de la solicitud, que puede ser recibida vía telefónica, personal, correo, internet, formato de solicitud o buzón de sugerencias. Si está en capacidad se le brinda una solución inmediata al cliente.
2. Radicación solicitud: Si la solicitud amerita investigación y trámite se radica según su tipo: asesoría, reclamo, sugerencia o derecho de petición.
3. Evaluación solicitud: Se define qué tipo de solicitud es y se incluyen en el software.
4. Trámite solicitud: Se analiza la solicitud y se gestiona la respuesta en los términos establecidos por la organización; esta solicitud se coloca en la sección de trámite del formulario y/o software.
5. Notificación solicitud: Se le responde al cliente vía carta o mail, y se consigna la respuesta en el software.
6. Encuestas de satisfacción a la respuesta dada: Se realizará mensualmente una encuesta a los clientes que colocaron reclamos para conocer la satisfacción sobre la respuesta dada a

la solicitud ingresada. En la realización de las encuestas de seguimiento a la satisfacción de la respuesta se harán tres intentos para contactar al cliente antes de anular la encuesta.

La respuesta de las peticiones quejas y reclamos se dará en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que sustituya, modifique o derogue; Lo anterior, en el entendido que para cada tipo de PQRSDF aplica un término diferente de respuesta.

9. MARCO LEGAL

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, Ley 1438 de 2011 y la Ley 1636 de 2013, en el Decreto 2852 de 2013, Decreto 1072 de 2015, Decreto 582 de 2016 y el Decreto 1823 de 2020 “Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 Sección 2 del Decreto 1072 de 2015” y la Resolución 2232 de 2021, el Trámite Administrativo de Autorización para la Prestación del Servicio Público de Empleo, ha de desarrollarse en el marco de la normatividad vigente; atendiendo el cumplimiento de las condiciones jurídicas, operativas y técnicas para el ejercicio de la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo.