

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA  
DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA SANTANDERANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN**

**Artículo 1. ENTIDAD.** LA CAJA DE SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN es una persona jurídica de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 3128 del día 18 de noviembre de 1957 proferida por el Ministerio de Justicia.

**Artículo 2. OBJETO.** El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características, y calidades de la prestación de los servicios de Gestión y Colocación de Empleo, los derechos y deberes de los usuarios que interactúan con los servicios prestados por parte de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN- prestará a sus usuarios.

**Artículo 3. MARCO LEGAL.** Los servicios que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, se rigen de acuerdo a las normas contenidas en el presente reglamento y a lo dispuesto en la Ley 1636 Por el cual se crea el mecanismo de protección al Cesante en Colombia, el Decreto 2852 del 06 de Diciembre de 2013 por el cual reglamenta el servicio público de empleo y el régimen de mecanismo de protección al cesante, resolución 5984 del 29 de diciembre del 2014 por la cual se establecen lineamientos para la oferta de programas de capacitación para la inserción y reinserción laboral en el marco del Mecanismo de Protección al Cesante, el decreto 1072 del 26 de mayo del 2015 se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo, resolución 000639 por la cual se renueva autorización Agencia Privada No Lucrativa - Caja Santandereana De Subsidio Familiar - Cajasan y lo contemplado en la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

**Artículo 4. NATURALEZA.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN se constituye como Agencia Privada no Lucrativa y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

**Artículo 5. SERVICIOS.** Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en el centro de empleo de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, San Gil, Girón, Málaga y Sabana de Torres, Barrancabermeja, a los OFERENTES de trabajo (personas interesadas en conseguir empleo) y a los DEMANDANTES del empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015 son:

- a. Registro de oferentes, demandantes y vacantes.
- b. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes
- c. Preselección.
- d. Remisión.

Cajasan tendrá una estrategia móvil de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Móvil la cual hará presencia en los municipios de departamento de Santander a los OFERENTES de trabajo (personas interesadas en conseguir empleo) y a los DEMANDANTES del empleo (empleadores), con el fin de prestar los siguientes servicios:

- a. Registro de oferentes y vacantes.
- b. Orientación ocupacional.
- c. Preselección.
- d. Remisión.

**5.1. Actividades del Servicio de Registro de Oferentes, Demandantes y Vacantes.** Todas las personas naturales o jurídicas podrán registrarse en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo a través de dos medios, virtual y presencial.

El acceso de forma virtual se realiza a través de la plataforma a ([www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)) la cual es la plataforma autorizada de la Unidad Administrativa de Servicio Público de Empleo.

## Servicios básicos

**Registro.** Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.

**Orientación ocupacional.** Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como: Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación, Entrevista de orientación personalizada o grupal, Talleres de competencias básicas (claves y transversales), Talleres de herramientas para el autoempleo, Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.


La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.

**Preselección.** Es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.

**Remisión.** Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados

A continuación, se describen los servicios que se prestan en los centros de empleo descritos anteriormente, para fines virtuales se ofrece el proceso de inscripción y registro, preselección y remisión, los demás numerales corresponden a atención presencial exclusivamente.

### 5.1.1 Procedimiento de Inscripción y Registro de oferentes

	<b>PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN Y REGISTRO HOJA DE VIDA EN AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>			<b>CÓDIGO:</b> CE-IRE-P002
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b> 25/02/2014	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 22/05/2020	<b>VERSIÓN</b> 09	<b>PAGINA:</b> 1 DE 8
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Agencia De Gestión Y Colocación De Empleo		Inscripción y Registro		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación			
<b>OBJETIVO</b>	Guiar a los oferentes para el registro en la plataforma SISE, asegurando el acceso a los beneficios del Mecanismos de protección al Cesante (Inserción laboral, Capacitación y/o Beneficios económicos).			
<b>ALCANCE</b>	Inicia con el registro de la hoja de vida al 100 % en la plataforma SISE y los requisitos necesarios para acceder a los servicios. Finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.			

**DOCUMENTOS APLICABLES****INTERNOS:**

Formato autorización datos personales agencia de gestión y colocación de empleo **CE-IRE-F005**

- Formato registro físico de orientación laboral **CE-OLA-F012**
- Manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefónico, virtual y por correspondencia **DE-CLI-M003**
- Procedimiento de validación y recepción de documentos para postulación a FOSFEC **IS-GTF-P011**.
- Protocolo de servicio registro y postulación agencia de gestión y colocación de empleo **CE-IRE-T001**.

**EXTERNOS:**

- Ley 1636 de 18 junio 2013
- Decreto 2852 (6 diciembre de 2013)
- Manual de uso plataforma de empleo prestador versión 3.7 SISE
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y de la Ley 1346 de 2009
- Ley Estatutaria N° 1618 de febrero de 2013
- Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social
- Sentencia 474 de 9 octubre 2019
- Decreto 1072 de 2015 (15 Abril 2016)

**DEFINICIONES**

**Agencia De Empleo:** Instancias estatales que prestan servicio de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad; donde su actividad principal es ayudar a los oferentes a encontrar un empleo digno y decente, bajo los parámetros de la legalidad y a los empleadores a encontrar trabajadores apropiados y acorde a las necesidades de la empresa.

**Oferente:** persona natural que desea registrar su hoja de vida en la plataforma SISE, a través de cualquier prestador autorizado con la finalidad de cumplir la ruta establecida del Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales y/o procesos FOSFEC.

**Servicio Público De Empleo:** es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

**SISE:** Plataforma del sistema de información del servicio de empleo

**FOSFEC:** Fondo de Solidaridad, Fomento al Empleo y Protección al Cesante

**Personas con Discapacidad:** incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Ajustes Razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Diseño Universal - DIU:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que

puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

**Registro de Hoja de Vida por Prestador:** Procedimiento mediante el cual el oferente registra su hoja de vida en SISE, con el acompañamiento de los funcionarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN o prestadores autorizados; para realizar los procesos de Ruta de Empleabilidad.

**Autoregistro de Hoja de Vida:** Proceso mediante el cual el Oferente realiza el registro de su hoja de vida en SISE de manera personal, autorizando al prestador para el manejo de sus Datos Personales.

## POLÍTICAS

- Solo pueden registrarse en la Agencia de Empleo las personas que sean mayores de 18 años.
  - 1) Excepto los menores de edad que deseen realizar el registro y proceso de ruta de empleabilidad con motivo de formación y capacitación. Este registro pueden realizarlo al presentar una autorización escrita de sus padres, representantes legales o, en defecto del inspector de trabajo, alcalde.
  - 2) En caso de presentar autorización escrita de sus representantes legales, el documento debe estar autenticado en notaría y con copia del documento que acredite parentesco del remitente de la carta (registro civil de nacimiento) para su veracidad.

### Nota:

- Los menores de edad con padres que hayan cotizado CCF y se encuentren **ACTIVOS** - No es posible registrarlos.
- Menor de edad con padres que hayan cotizado CCF y se encuentren **CESANTES** - Es posible registrarlos.
- Menor de edad con un padre activo y uno cesante en CCF - Se puede registrar siempre y cuando el padre que lo tenga como beneficiario sea el cesante.
- Los auxiliares de registro y postulación deben realizar la atención de los oferentes bajo los parámetros del manual de atención al cliente **DE-CLI-M003** Protocolo de servicio registro y postulación agencia de gestión y colocación de empleo **CE-IRE-T001**.
- Todo oferente debe presentarse con su documento de identidad original. En el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncia por pérdida del documento emitido por la policía nacional y cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía.
- Todo oferente debe presentar hoja de vida en medio físico o virtual, con soportes de estudio y laborales.
- Los auxiliares de inscripción y registro deben garantizar el completo diligenciamiento, tenencia, manejo, control y archivo del Formato Autorización Registro de Datos Personales (**CE-IRE-F005**) de los oferentes que se atienden en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo.

- Cada vez que se realice un evento masivo de empleabilidad es responsabilidad de los colaboradores de la Agencia de Gestión y colocación de empleo registrar y actualizar la hoja de vida al 100% en plataforma SISE con un tiempo de respuesta de 8 días hábiles.
- Es responsabilidad del auxiliar validar que el oferente presente aportes como indica la ley 1636 de 2013, validando en modulo comercial.
- Es responsabilidad y deber de cada auxiliar de registro y postulación de AGCE redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.
- Es responsabilidad del auxiliar validar en plataforma comercial si el oferente cuenta con los aportes requeridos por la ley, y así no generar falsas expectativas para la aplicación del beneficio FOSFEC.
- Para poder obtener el beneficio económico de FOSFEC, el oferente primero debe realizar la ruta de empleabilidad; el prestador cuenta con un plazo de una semana para brindarles el servicio; siempre y cuando el oferente cumpla con todos los requisitos y asista a los procesos agendados.
- Para realizar la postulación se tiene en cuenta el Procedimiento de validación y recepción de documentos para postulación a FOSFEC IS-GTF-P011 y el Instructivo Radicación de postulaciones FOSFEC en el aplicativo zenith IS-GTF-I012.
- Condiciones para aplicar a dicho programa:
  - ✓ Personas cuya situación laboral haya terminado por cualquier causa, en caso de ser independiente su contrato haya cumplido con el plazo de duración pactado o no cuente con ninguna fuente de ingresos.
  - ✓ Haber realizado aportes durante un año continuo o discontinuo a una caja de compensación familiar en los últimos 3 años para el caso de trabajadores dependientes y 2 años para independientes.
- Los requisitos para solicitar el beneficio FOSFEC, son:
  - ✓ Certificados de Inscripción al Servicio Público de empleo de Empleo, donde se evidencie la ruta de empleabilidad actualizada en los últimos 6 meses: Entrevista de orientación laboral, taller de orientación laboral y capacitación 40 horas. (Remisión a procesos de ruta de empleabilidad)
  - ✓ Fotocopia de la cédula.
  - ✓ Documentos que acredite parentesco de los hijos beneficiarios por los cuales recibió cuota monetaria.
  - ✓ Para los padres que recibieran cuota monetaria anexar copia del documento de identidad
  - ✓ Certificado de escolaridad para los hijos mayores de 12 años.
  - ✓ Carta de terminación de contrato con fecha de ingreso, terminación, última remuneración y motivo de retiro.
  - ✓ Certificado de cotización a CCF por un periodo de 1 año en los últimos 3 años, en caso de estar afiliado a otra CCF.
  - ✓ Certificado de Capacitación 40 horas realizada mediante el Mecanismo de Protección al cesante.
  - ✓ Certificado Eps y pensión.
  - ✓ Registro único de afiliados RUAF.
  - ✓ Pagare firmado por el beneficiario, **IS-GTF-F094**
  - ✓ Lista de chequeo postulaciones beneficios económicos **IS-GTF-F033**
  - ✓ Manifestación escrita de deberes y derechos frente al mecanismo de protección al cesante **IS-GTF-F038**
  - ✓ Formato manifestación suspensión indefinida bono de alimentación FOSFEC
- Los beneficios a los cuales puede acceder el oferente en el programa FOSFEC:

- ✓ Pago de Salud y Pensión calculado sobre 1 SMMLV
- ✓ Pago de Cuota Monetaria por persona a cargo en las mismas condiciones que venía recibiendo por la caja
- ✓ Capacitación para la reinserción laboral
- ✓ Incentivo por ahorro voluntario de Cesantías
- ✓ Prestación de servicio de Agencia de Empleo para reinserción laboral.

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Remitirse al manual de servicio <b>DE-CLI-M003</b> y <b>CE-IRE-T001</b>            Orientar e informar al oferente, el objetivo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y los requisitos necesarios para acceder a los servicios, los cuales incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ser mayor de 18 años</li> <li>✓ Si es menor de edad presentar permiso del ministerio de trabajo y/o consentimiento firmado por el adulto que posea la patria potestad del menor, notariado y copia del registro civil, autorizando que el menor pueda firmar y recibir los servicios de la agencia (Basados en la modificación según sentencia 474 de octubre 2019).</li> <li>✓ Presentar documento de identidad original.</li> <li>✓ Presentar hoja de vida con soportes de estudio y laborales (físico o digital).</li> <li>✓ NOTA: En el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncia por perdida del documento emitido por la policía nacional y cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía.</li> </ul> <p>Para la atención a personas con discapacidad auditiva, el Auxiliar Operativo de Registro solicita el servicio de Interpretación en línea a través de las TIC'S.</p> <p>Para los oferentes con Discapacidad Cognitiva/intelectual se debe tener en cuenta los ajustes razonables pertinentes por parte del Auxiliar Operativo de Registro, brindando la información de manera sencilla y clara.</p>	<p><b>DE-CLI-M003</b> <b>CE-IRE-T001</b></p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>
2	<p>Dar a conocer al oferente la Ruta De Empleabilidad que debe seguir, la cual se describe a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registrar la hoja de vida en la plataforma SISE o acercarse al centro de empleo con la hoja de vida física con soportes de estudios y certificados laborales.</li> <li>✓ Realizar entrevista de orientación laboral.</li> <li>✓ Asistir a taller de orientación laboral que busca preparar al oferente para futuros procesos de selección.</li> <li>✓ Recibir capacitación enfocada al mejoramiento de su perfil laboral.</li> </ul>	<p><b>SISE</b></p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>

	<p>✓ Postulación a vacantes que estén disponibles y acordes al perfil.</p> <p>NOTA: Se debe informar al oferente la importancia de la actualización continua de su hoja da vida.</p>		
3	<p>Se solicita al oferente el diligenciamiento del Formato Autorización Registro de Datos - habeas data <b>CE-IRE-F005</b>. Posteriormente al diligenciamiento correcto del habeas data, se procederá con la realización del registro.</p> <p><b>Nota:</b> para la AGCE móvil y/o realización de eventos masivos se realiza el registro de la hoja de vida por medio del formato registro físico de orientación laboral o cuando desde el registro que se realiza en las agencias de empleo por motivos de conectividad o inconvenientes en la plataforma SISE a causa de fallas no se pueda ingresar registro a un oferente se debe utilizar el formato <b>CE-OLA-F012</b></p>	<p><b>CE-IRE-F005</b> <b>CE-OLA-F012</b></p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>
4	<p><b>NOTA:</b> En el caso de la AGCE Móvil y/o eventos masivos, se realizará la recolección de los datos por medio del formato registro físico de orientación laboral <b>CE-OLA-F012</b> y cuando se cuente con accesibilidad a internet se verificará si se encuentra inscrito en la plataforma SISE, en caso de no estar inscrito se procederá a realizar el registro (Basándonos en los tiempos de respuesta según las políticas anteriormente nombradas).</p>	<p><b>SISE</b> <b>CE-OLA-F012</b></p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>
5	<p>Indicar al oferente para que continúe con la actualización de su hoja de vida en la Plataforma de Servicio Público de empleo SISE a través de la página <a href="https://personas.serviciodeempleo.gov.co/">https://personas.serviciodeempleo.gov.co/</a></p> <p><b>Nota:</b> Verificar que la información de la hoja de vida del oferente registrado en la plataforma SISE, esté al 100% y bien diligenciada. Si el oferente no tiene conocimientos o habilidades en herramientas tecnológicas el Auxiliar Operativo de Registro y Postulación debe apoyar el registro al 100%.</p>	<p><b>SISE</b></p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>
6	<p>Verificar en plataforma ZENITH si el oferente aplica para el beneficio FOSFEC; se da a conocer el proceso a realizar para aplicar a dicho beneficio.</p> <p><b>Nota:</b> Si el oferente está interesado y cumple con los requisitos anteriores, se realizará el proceso de solicitud; mediante el procedimiento de validación y recepción de documentos para postulación a FOSFEC <b>IS-GTF-P011</b> y el Instructivo Radicación de postulaciones FOSFEC en el aplicativo ZENITH <b>IS-GTF-I012</b>. Se diligencia el Formato formulario único de postulación al mecanismo de protección al cesante (ZENITH) <b>IS-GFO-F023</b>.</p>	<p><b>IS-GTF-P011</b> <b>IS-GFO-F023</b> <b>IS-GTF-I012</b></p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>



7	<p>Asignar cita, al oferente para Entrevista de Orientación Laboral, la cual tendrá una duración de máximo de 20 minutos, indicando los documentos que debe presentar al orientador (hoja de vida en físico con soportes).</p> <p>Posteriormente se informa al oferente datos sobre la asignación de la cita como día, hora y lugar de presentación.</p> <p><b>Nota:</b> Si el oferente es apto para el programa FOSFEC tiene prioridad para la cita de entrevista de orientación laboral.</p> <p>Para el caso de la atención a Personas con Discapacidad, el Auxiliar de Registro debe informar vía correo electrónico al Orientador con mínimo un día de anticipación los datos del oferente (nombre, número de documento y tipo de discapacidad) y asignar 45 minutos para el desarrollo de la Entrevista de acuerdo a la Ruta de atención diferencial a personas con discapacidad.</p>	SISE	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
8	<p>Programar agenda para las entrevistas de orientación laboral en plataforma SISE, teniendo en cuenta el cronograma de actividades del orientador validando la disponibilidad de los psicólogos.</p> <p>Nota: Si el oferente se encuentra interesado en ofertas de empleo y posee ruta actualizada, se remite con el psicólogo para que realicen el proceso de intermediación laboral.</p>	SISE	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
9 10	<p>Al terminar la ruta de empleabilidad el Auxiliar Operativo de Registro y Postulación deberá imprimir el certificado de registro que expide la plataforma SISE.</p> <p>Mensualmente se debe remitir mensajes de texto a los oferentes con el fin de incentivarlos, en el diligenciamiento al 100% de su HV y actualización en plataforma de la misma y a que realicen su ruta de empleabilidad completa.</p>	SISE Mensajes de texto masivos	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
11	<p>Descargar de la plataforma SISE el reporte de oferentes inscritos los primeros días hábiles de cada mes, con el fin de verificar la información registrada, elaborar el informe y remitirlo al Coordinador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo para su validación.</p>	SISE Correo Electrónico	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
	<p>Brindar información de la Agencia por medio de correo electrónico y/o telefónico, cuando así se requiera a todos los grupos de interés.</p>	Medios de Comunicación	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación



### 5.1.3 Procedimiento Inscripción y registro de Demandantes

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Analista Experto Gestor empresarial
<b>OBJETIVO</b>	Brindar información sobre los servicios y beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante a empresarios y grupos de interés del departamento, mediante una asesoría personalizada, asegurando el registro de las empresas y sus vacantes.
<b>ALCANCE</b>	Inicia, con la solicitud semestral de base de datos de empresas afiliadas a la Caja de Compensación Familiar a la coordinación de la AGCE y Finaliza con la retroalimentación de la encuesta trimestral de satisfacción de clientes.
<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<p><b>INTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CE-GEM-F001 formato registro de gestión de empresas de agencia de gestión y colocación de empleo</li> <li>- Formato cronograma AGCE CE-IRE-F001</li> <li>- Formato Acta CM-GIC-F005</li> <li>- Protocolo de Atención Presencial</li> </ul> <p><b>EXTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1636 del 18 de junio de 2013</li> <li>• Decreto 2852 del 6 de diciembre de 2013 actualizado Decreto 1072 de 2015</li> <li>• Resolución 2605 de 2014</li> <li>• Resolución 129 de 2015</li> <li>• Decreto 1668 del 21 octubre de 2016</li> <li>• Resolución 2616 del 07 de Julio del 2016</li> <li>• Resolución 145 del 28 de febrero 2017</li> <li>• Resolución 555 del 13 de julio de 2017</li> <li>• Anexo Técnico - Estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos.</li> <li>• Prueba psicotécnica TALENTA 365</li> <li>• Manual de uso plataforma de empleo prestador versión 3.7 SISE</li> <li>• Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y de la Ley 1346 de 2009</li> <li>• Ley Estatutaria N° 1618 de febrero de 2013</li> <li>• Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.</li> <li>• Decreto 1507 de 2014 Pérdida de capacidad laboral y ocupacional</li> <li>• Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017</li> <li>• Decreto 392 del 26 de febrero del 2018</li> <li>• Ley 1955 de 2019 “Por el (sic) cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”</li> <li>• Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”</li> </ul>

### DEFINICIONES

**Agencia de Gestión y Colocación de Empleo (AGCE):** Instancias estatales que prestan servicio de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad; donde su actividad principal es ayudar a los oferentes a encontrar un empleo digno y decente, bajo los parámetros de la legalidad y a los empleadores a encontrar trabajadores apropiados y acorde a las necesidades de la empresa.

**Gestión empresarial:** Planear, organizar, integrar, articular, orientar y asesorar a todos nuestros grupos de interés de AGCE y de la Caja Santandereana de Subsidio Familia Cajasán

**Servicio Público de Empleo:** Es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

**Prestadores:** es una Red que está conformada por las entidades públicas y privadas autorizadas por el Ministerio de Trabajo y el Servicio Público de Empleo para la prestación de servicio de gestión y colocación de empleo.

**SISE:** Plataforma del sistema de información del servicio de empleo

**Vacante:** Es el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo.

**Empresa nueva:** Es la empresa que según su número de NIT no está registrado en la plataforma SISE con el prestador AGCE Cajasán.

**Empresa mantenimiento:** Es la empresa que ya está registrada según su número de NIT en la plataforma SISE con el prestador AGCE Cajasán que solicita o se le ofrece el servicio.

**Personas con Discapacidad:** incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Ajustes Razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Diseño Universal - DIU:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

**Gestión comercial de referencia:** Se entenderá como la gestión que incluye las siguientes actividades: ofrecimiento de portafolio, identificación de datos previos para referencia a líderes comerciales de zona: razón social, nombre comercial, NIT, nombre del contacto, correo, cargo, teléfono, número de trabajadores, municipio, unidad que refiere y colaborador que refiere.

## **POLÍTICAS**

- Para que una empresa pueda acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo deben estar legalmente constituida.
- Las vacantes registradas en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo deben cumplir con los lineamientos mínimos legales vigentes establecidos y las nuevas disposiciones que en materia expida el Ministerio de Trabajo.

- Todos los empleadores están obligados a registrar la empresa en un prestador autorizado y reportar sus vacantes a la AGCE de acuerdo a la Ley 1636 de 2013 Artículo 31 que dicta el carácter obligatorio del registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo.
- Es responsabilidad y deber de cada colaborador de AGCE redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.
- Los gestores empresariales deben estar enfocados hacia la revisión y verificación de los procedimientos establecidos en la AGCE, asegurando la calidad de los datos y sus respectivas evidencias en los procesos que les compete.
- Las empresas que no cuenten con sello al momento de dejar evidencia de la visita realizada en el formato CE-GEM-F001 registro de gestión de empresas de agencia de gestión y colocación de empleo, deben registrar firma de la persona de contacto con su número de identificación.
- El tiempo de respuesta para la publicación de la vacante no podrá ser mayor a un día hábil después de ser registrada por el empleador, para el sector de hidrocarburos se aplica lo dispuesto en la Resolución 145 de 2017, Artículo 3; que establece el tiempo de publicación de la vacante por parte del prestador
- El término de vigencia de publicación de vacantes para el sector de hidrocarburos, no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles ni superior a seis (6) meses según Resolución 145 de 2017, artículo 3 y el Decreto 1072 del 2015, para otros sectores no podrá ser inferior a un (1) día hábil, ni superior a seis (6) meses
- La priorización para la programación de visitas o inscripción de empresas será de acuerdo a las empresas PARETO afiliadas a la caja de cada una de las zonas.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Solicitar semestralmente a la Coordinación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, la base de datos actualizada de las empresas afiliadas, entregada por la Unidad de Aportes y Cuota monetaria	Correo Electrónico	Líder Analista Experto Gestor empresarial
2	Realizar dos reuniones en el mes entre gestión empresarial y orientación e intermediación laboral con el objetivo de revisar la gestión realizada general e individual en la Sede Nota: Los temas tratados se dejarán registrados en el Formato de Acta CM-GIC-F005	CM-GIC-F005	Analista Experto Gestor empresarial
3	Realizar la planeación semanal de visitas priorizando las empresas PARETO afiliadas a la caja y demás tejido empresarial según su demanda, en el archivo Cronograma de gestores empresariales. CE-IRE-F001	CE-IRE-F001	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial /

	Esta gestión se realizará el primer día hábil de cada semana.		
4	Realizar visitas y/o gestión de llamadas a empresas nuevas o de mantenimiento según la planeación en el Formato Cronograma AGCE CE-IRE-F001, para ofrecer los servicios de Mecanismo de Protección al Cesante, realizando la inscripción de la empresa en la plataforma SISE y brindando capacitación e instrucción para registro de los puestos de trabajo.	CE-IRE-F001 SISE	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial /
5	En la visita y/o gestión de llamadas a empresas nuevas se inicia con la socialización del portafolio de servicios:	Portafolio de Servicios:	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Marco legal de las AGCE Ley 1636 de 2013</li> <li>• Medidas especiales dispuestas para el sector hidrocarburos en los proyectos de exploración y producción, Decreto 1668 de 2016, Resolución 2616 del 2016, Resolución 145 de 2017, Resolución 555 de 2017</li> <li>b) Ubicación de los centros de empleo, puntos de servicio y estrategia móvil.</li> <li>c) Servicios para empresarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en la plataforma del servicio público de empleo.</li> <li>• Capacitación en el registro y publicación de vacantes en la plataforma SISE, módulo convencional y módulo E &amp; P On shore.</li> <li>• Reclutamiento de perfiles. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocatorias en sitio o en centros de empleo y punto de servicio de agencia</li> </ul> </li> <li>• Preselección y remisión de candidatos <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de pruebas psicotécnicas</li> </ul> </li> <li>• Capacitación a la medida</li> <li>• Asesoría del talento humano <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assesment Center y Juego de Roles</li> <li>- Ruta de inclusión laboral para empresas</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Portafolio de Servicios:	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Servicios para personas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruta de empleabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de hoja de vida en la plataforma del servicio público</li> <li>- Orientación laboral</li> <li>- Taller de orientación Laboral</li> <li>- Capacitación en competencias para el fortalecimiento del perfil laboral,</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>c) Beneficios del Fondo de solidaridad de fomento al empleo y protección al cesante FOSFEC <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría para la búsqueda y orientación laboral</li> <li>• Capacitación, cursos, diplomados y técnicos</li> <li>• Afiliación a seguridad social</li> <li>• Cuota Monetaria del subsidio familiar</li> </ul> </li> </ul>	Portafolio de Servicios:	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial

6	<p>Al finalizar la socialización del portafolio de servicios se socializa el deber por parte del empresario en la retroalimentación de los procesos gestionados por la AGCE para garantizar la información oferta de vacantes, demanda y colocación.</p>	Portafolio de Servicios	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial
6	<p>Para las empresas que realizan actividades en los proyectos de exploración y producción de hidrocarburos, se establece la obligatoriedad en materia del reporte de los procesos y/o colocación.</p>	Portafolio de Servicios	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial
7	<p>Una vez terminada la gestión, si es presencial se solicita firma de la persona contacto y/o sello, como evidencia de la visita, si es telefónico de igual forma se procede a dejar registro en el Formato registro de gestión de empresas de AGCE CE-GEM-F001</p> <p>Nota:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestión telefónica empresarial debe quedar registrado en el Formato registro de gestión de empresas de AGCE, en los casos de registros nuevos de empresas y/o registro o modificación de vacantes.</li> <li>2. Para definir si es una empresa nueva o de mantenimiento se debe verificar en SISE si la empresa ya está inscrita con la agencia de empleo Cajasan, de ser así es una empresa de mantenimiento.</li> <li>3. Si la empresa es nueva en la plataforma de AGCE Cajasan, se procede a validar en el módulo comercial para identificar si es afiliada o no, de no estar afiliada a Cajasan el gestor empresarial procederá a realizar el referenciación de la empresa a los líderes comerciales de zona a través de correo electrónico especificando si es una nueva a filiación o un cambio de caja, el registro de esta gestión se llevara en el formato Empresas consolidado referidas.</li> </ol>	<p>CE-IRE-F001 CE-GEM-F001 Correo electrónico</p>	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial
8	<p>Realizar el registro de la empresa nueva en la plataforma SISE según el manual del prestador del Servicio público de empleo en el módulo de demandantes, una vez validado en la página web DIAN la existencia legal de la misma, guardando en el computador asignado y se procede a notificar a la empresa la inscripción a la plataforma por medio de un correo electrónico utilizando la plantilla establecida, que contiene la información necesaria para que la empresa realice el ingreso, registro de sus vacante y revisión de procesos.</p>	<p>Página Web DIAN SISE Modulo Demandantes</p>	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial

7	<p>Adicional se debe adjuntar los archivos que contienen la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de uso MODULO DEMANDANTES</li> <li>- Portafolio ejecutivo AGCE</li> <li>- Guía para registro de vacantes Módulo convencional</li> </ul> <p>Para las empresas que realicen actividades de exploración y producción de Hidrocarburos se debe adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1668 del 21 octubre de 2016</li> <li>• Resolución 2616 del 07 de Julio del 2016</li> <li>• Resolución 145 del 28 de febrero 2017</li> <li>• Resolución 555 del 13 de julio de 2017</li> <li>• Anexo Técnico - Estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos.</li> <li>• Otros documentos que en materia que se expidan para el sector de hidrocarburos.</li> <li>• Guía para registro de vacantes Módulo E &amp; P On shore</li> </ul> <p>Nota: En el momento de la verificación de la existencia legal de la empresa se validará si es persona natural o jurídica.</p>	<p>Página Web DIAN SISE Modulo Demandantes</p>	<p>Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial</p>
8	<p>Realizar el seguimiento diario de empresas registradas en la plataforma del servicio público de empleo SISE en el ítem notificaciones y alarmas.</p> <p>Una vez la empresa realice el autoregistro en la plataforma SISE se procederá a verificar que no se encuentre inscrita anteriormente, se establece comunicación con la empresa, para la validación de los datos y de esta forma proceder con la aprobación por parte del gestor empresarial.</p> <p>En caso de estar inscrita anteriormente en la plataforma SISE se realizará una indagación si requiere una sede adicional para realizar sus procesos, teniendo en cuenta que compete a empresas que trabajan por proyectos en zonas, entre estas se incluyen las empresas del sector de hidrocarburos, de no requerir la sede adicional, se realiza el rechazo del registro de la sucursal, de ser necesario se actualizan los datos del contacto, se remite correo electrónico recordando usuario y contraseña.</p>	<p>SISE</p> <p>SISE</p>	<p>Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial</p> <p>Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial</p>
9	<p>Presentar al líder gestor empresarial de la AGCE el 3 día hábil del mes la gestión de visitas ejecutadas mediante el Formato Registro de Gestión de Empresas de AGCE, con el fin de retroalimentar la gestión realizada y revisar la ejecución.</p> <p>Los gestores que estén ubicados fuera del área metropolitana deberán enviar por correspondencia el formato de ejecución de</p>	<p>CE-GEM-F001</p>	<p>Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestión Empresarial / Auxiliar Operativo de Registro y postulación Unidad Móvil</p>

	visita del mes vencido.		
10	Descargar el primer día hábil de cada mes el reporte de empresas y vacantes, directamente de la plataforma del servicio público de empleo SISE, con el fin de verificar la información publicada. Finalmente se procederá a realizar informes para remitirlos a la Coordinación	SISE	Analista Experto Gestor empresarial
11	Realizar encuesta trimestral de satisfacción de clientes de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo para su debido análisis en el área de Atención al Cliente.	Correo electrónico	Analista Experto Gestor empresarial

#### 5.1.4 Procedimiento Inscripción y registro vacantes

RESPONSABLE DEL PROCESO	Analista Experto Gestor empresarial
OBJETIVO	Brindar información sobre los servicios y beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante a empresarios y grupos de interés del departamento, mediante una asesoría personalizada, asegurando el registro de las empresas y sus vacantes.
ALCANCE	Inicia, una vez registrada la empresa se procede a la capacitación en el registro y publicación de vacantes en la plataforma SISE y Finaliza con la retroalimentación de la encuesta trimestral de satisfacción de cliente.
DOCUMENTOS APLICABLES	<p><b>INTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato CE-GEM-F001 FORMATO REGISTRO DE GESTIÓN DE EMPRESAS DE AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO Formato cronograma AGCE CE-IRE-F001</li> <li>- Formato Acta CM-GIC-F005</li> <li>- Protocolo de Atención Presencial</li> </ul> <p><b>EXTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1636 del 18 de junio de 2013</li> <li>• Decreto 2852 del 6 de diciembre de 2013 actualizado Decreto 1072 de 2015</li> <li>• Resolución 2605 de 2014</li> <li>• Resolución 129 de 2015</li> <li>• Decreto 1668 del 21 octubre de 2016</li> <li>• Resolución 2616 del 07 de Julio del 2016</li> <li>• Resolución 145 del 28 de febrero 2017</li> <li>• Resolución 555 del 13 de julio de 2017</li> <li>• Anexo Técnico - Estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos.</li> <li>• Prueba psicotécnica TALENTA 365</li> <li>• Manual de uso plataforma de empleo prestador versión 3.7 SISE</li> <li>• Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y de la Ley 1346 de 2009</li> <li>• Ley Estatutaria N° 1618 de febrero de 2013</li> </ul>



- Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Decreto 1507 de 2014 Pérdida de capacidad laboral y ocupacional
- Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017
- Decreto 392 del 26 de febrero del 2018
- Ley 1955 de 2019 “Por el (sic) cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”

## DEFINICIONES

**Agencia de Gestión y Colocación de Empleo (AGCE):** Instancias estatales que prestan servicio de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad; donde su actividad principal es ayudar a los oferentes a encontrar un empleo digno y decente, bajo los parámetros de la legalidad y a los empleadores a encontrar trabajadores apropiados y acorde a las necesidades de la empresa.

**Gestión Empresarial:** Planear, organizar, integrar, articular, orientar y asesorar a todos nuestros grupos de interés de AGGE y de la Caja Santandereana de Subsidio Familia Cajasan

**Servicio Público de Empleo:** Es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

**Prestadores:** es una Red que está conformada por las entidades públicas y privadas autorizadas por el Ministerio de Trabajo y el Servicio Público de Empleo para la prestación de servicio de gestión y colocación de empleo.

**SISE:** Plataforma del sistema de información del servicio de empleo

**Vacante:** Es el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo.

**Empresa nueva:** Es la empresa que según su número de NIT no está registrado en la plataforma SISE con el prestador AGCE Cajasan.

**Empresa mantenimiento:** Es la empresa que ya está registrada según su número de NIT en la plataforma SISE con el prestador AGCE Cajasan que solicita o se le ofrece el servicio.

**Personas con Discapacidad:** incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Ajustes Razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Diseño Universal - DIU:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

**Gestión comercial de referencia:** Se entenderá como la gestión que incluye las siguientes

actividades: ofrecimiento de portafolio, identificación de datos previos para referencia a líderes comerciales de zona: razón social, nombre comercial, NIT, nombre del contacto, correo, cargo, teléfono, número de trabajadores, municipio, unidad que refiere y colaborador que refiere.

## POLÍTICAS

- Las vacantes registradas en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo deben cumplir con los lineamientos mínimos legales vigentes establecidos y las nuevas disposiciones que en materia expida el Ministerio de Trabajo.
- Todos los empleadores están obligados a registrar la empresa en un prestador autorizado y reportar sus vacantes a la AGCE de acuerdo a la Ley 1636 de 2013 Artículo 31 que dicta el carácter obligatorio del registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo.
- Es responsabilidad y deber de cada colaborador de AGCE redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.
- Los gestores empresariales deben estar enfocados hacia la revisión y verificación de los procedimientos establecidos en la AGCE, asegurando la calidad de los datos y sus respectivas evidencias en los procesos que les compete.
- Las empresas que no cuenten con sello al momento de dejar evidencia de la visita realizada en el Formato registro de gestión de empresas de AGCE, deben registrar firma de la persona de contacto con su número de identificación.
- El tiempo de respuesta para la publicación de la vacante no podrá ser mayor a un día hábil después de ser registrada por el empleador, para el sector de hidrocarburos se aplica lo dispuesto en la Resolución 145 de 2017, Artículo 3; que establece el tiempo de publicación de la vacante por parte del prestador.
- El término de vigencia de publicación de vacantes para el sector de hidrocarburos, no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles, ni superior a seis (6) meses, según Resolución 145 de 2017, artículo 3 y Decreto 1072 del 2015 para otros sectores no podrá ser inferior a un (1) día hábil, ni superior a seis (6) meses
- Cuando una empresa del sector de hidrocarburos registre vacantes en la plataforma SISE, las vacantes deberán ser publicadas de acuerdo a las medidas especiales dispuestas para el sector hidrocarburos.
- De acuerdo a la base de datos de perfiles registrados en la agencia de empleo se dará prioridad en el momento de la búsqueda de vacantes.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
	Una vez registrada la empresa se procede a la capacitación en el registro y publicación de vacantes en la plataforma SISE, módulo convencional o módulo E & P On shore para garantizar el		

1	<p>conocimiento y manejo de la plataforma SISE a la empresa en el registro de sus vacantes y revisión de procesos.</p> <p>La empresa registrara sus vacantes, teniendo en cuenta la asesoría realizada por el gestor empresarial para la construcción del perfil de la vacante a registrar, haciendo énfasis en los cargos equivalentes.</p> <p>Para las empresas del sector hidrocarburos se realizará la orientación del perfil, teniendo en cuenta la estandarización de los perfiles ocupacionales para actividades de exploración y producción de hidrocarburos y el anexo técnico - estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos.</p>	SISE	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestion Empresarial
2	<p>El demandante realizara el registro de la vacante en la plataforma SISE orientándose con el manual del prestador del Servicio público de empleo en el Módulo de demandantes, en el ítem de crear vacantes.</p> <p>Teniendo en cuenta la siguiente segmentación para el registro de la vacante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos Básicos.</li> <li>• Perfil del candidato</li> <li>• Datos Complementarios</li> <li>• Condiciones de la solicitud</li> </ul>	SISE Modulo Demandantes	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestion Empresarial
3	<p>Una vez la empresa registre la vacante en la plataforma SISE, el gestor empresarial se contactará con la empresa para retroalimentar la información de la vacante y se encuentre conforme a la normatividad Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del SPE y así proceder a la publicación.</p> <p>Una vez publicada la vacante el gestor empresarial procede a remitir el correo electrónico al empresario con el certificado de registro y publicación que emite la plataforma sise.</p> <p>Si no es posible realizar el contacto con la empresa, se procederá a devolver la vacante por los motivos de devolución indicados en la plataforma SISE, con el fin de que el demandante retroalimente el perfil garantizando la información necesaria para la publicación.</p> <p>Nota: para las empresas que registran vacantes por el módulo E &amp; P On shore, adicional a la información básica de la vacante, el demandante entregará al prestador los siguientes datos: Según lo dispuesto en el decreto 1668 de 2016 y resolución 555 de 2017.</p>	SISE Correo electrónico	Analista Experto Gestor empresarial / Auxiliar Gestion Empresarial

	<p>- Municipio del área de influencia indicada por la empresa - Término de vigencia de la vacante no inferior a 3 días hábiles.</p>		
4	<p>Para la toma de las vacantes de inclusión laboral de Personas con discapacidad el gestor empresarial lo hará a través del formato de Caracterización de empresa y vacante inclusiva con lo cual procederá a registrar y publicar la vacante en la plataforma SISE.</p>	CE-GEM-F016	Analista Experto Gestor empresarial
5	<p>Asignar vacantes a orientadores e intermediadores en SISE y remitir a través de un correo electrónico el soporte de publicación de la vacante al empresario con copia al orientador e intermediador asignado.</p>	SISE Correo electrónico	Analista Experto Gestor empresarial/ Auxiliar Gestion Empresarial
5	<p>Para las orientadoras e intermediadoras encargadas de gestionar vacantes del módulo E &amp; P On shore, se remite un correo adicional donde se indica el municipio y/o área rural (vereda o corregimiento) donde se espera sea residente el oferente según lo indicado por el demandante para garantizar la remisión de oferentes.</p> <p>Criterio para la asignación de las vacantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de puestos de trabajo asignados por orientadora</li> <li>• Atención VIP empresas Pareto</li> </ul>	SISE Correo electrónico	Analista Experto Gestor empresarial/ Auxiliar Gestion Empresarial
6	<p>En el caso de que un empresario solicite la cancelación de la vacante, este lo hará a través de un correo electrónico dirigido al gestor empresarial exponiendo uno de los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de perfil de la vacante.</li> <li>2. Consiguió candidatos por otro medio</li> <li>3. La vacante sigue vigente, pero no está interesada en continuar la gestión con el prestador o prestadores.</li> <li>4. Ya no cuenta con el puesto de trabajo.</li> </ol> <p>La información que debe contener el correo electrónico debe ser: Código de la vacante, cargo, nombre de la empresa y motivo de la cancelación.</p> <p>El gestor empresarial será responsable de autorizar o proceder con dicha cancelación, luego de revisar el soporte del correo electrónico.</p>	SISE Correo electrónico	Analista Experto Gestor empresarial

<b>7</b>	Realizar seguimiento al proceso de intermediación laboral, teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta de remisión de oferentes no puede ser mayor a 4 días hábiles.	<b>SISE Correo electrónico</b>	Analista Experto Gestor empresarial
<b>8</b>	Descargar los primeros días hábiles de cada mes el reporte de empresas y vacantes, directamente de la plataforma del servicio público de empleo SISE, con el fin de verificar la información publicada. Finalmente se procederá a realizar informes para remitirlos a la Coordinación.	<b>SISE Correo electrónico</b>	Analista Experto Gestor empresarial
<b>9</b>	Realizar encuesta trimestral de satisfacción de clientes de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo para su debido análisis en el área de Atención al Cliente	<b>Correo electrónico</b>	Analista Experto Gestor empresarial

## 5.2. Procedimiento del proceso de Orientación laboral a Oferentes

RESPONSABLE DEL PROCESO	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
OBJETIVO	Identificar las fortalezas y aspecto a mejorar de los oferentes, brindando una orientación laboral pertinente para el cierre de brechas y ofreciendo herramientas que les facilite enfrentar procesos de selección.
ALCANCE	Inicia desde la recepción y verificación de la hoja de vida diligenciada al 100% en la plataforma SISE y finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.
DOCUMENTOS APLICABLES	<p>INTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de asistencia a entrevista de orientación laboral CE-OLA-F009</li> <li>- Formato Registro físico de orientación laboral CE-OLA-F012</li> <li>- Formato ficha de entrevista a personas con discapacidad CE-OLA-F013</li> <li>- MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE PRESENCIAL, TELEFÓNICO, VIRTUAL Y POR CORRESPONDENCIA DE-CLI-M003</li> <li>- PROTOCOLO DE SERVICIO PRESENCIAL AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CE-OLA-T001</li> </ul>
	<p>EXTERNOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 1636 del 18 junio 2013</li> <li>- Decreto 2852 del 6 diciembre de 2013 actualizado por el decreto 1072 de 2015</li> <li>- Decreto 1668 del 21 octubre de 2016</li> <li>- Resolución 2616 del 07 de Julio del 2016</li> <li>- Resolución 145 del 28 de Febrero 2017</li> <li>- Resolución 555 del 13 de julio de 2017</li> <li>- Anexo Técnico - Estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos</li> <li>- Pruebas psicotécnicas</li> <li>- Assesment Center</li> <li>- Manual de uso plataforma de empleo prestador versión 3.7 SISE</li> <li>- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y de la Ley 1346 de 2009</li> <li>- Ley Estatutaria N° 1618 de Febrero de 2013</li> <li>- Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.</li> <li>- Decreto 1507 de 2014 Pérdida de capacidad laboral y ocupacional</li> <li>- Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017</li> <li>- Decreto 392 del 26 de febrero del 2018</li> </ul>

## DEFINICIONES

**Agencia De Empleo:** Instancias estatales que prestan servicio de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad; donde su actividad principal es ayudar a los oferentes a encontrar un empleo digno y decente, bajo los parámetros de la legalidad y a los empleadores a encontrar trabajadores apropiados y acorde a las necesidades de la empresa.

**Orientación Laboral:** Busca complementar la hoja de vida de los buscadores de empleo, analizar sus capacidades y competencias, relacionadas con sus expectativas y situación de mercado laboral y diseñar conjuntamente una ruta o proyecto ocupacional.

**Oferente:** Persona natural que busca empleo a través de los prestadores autorizados de gestión y colocación de empleo con la finalidad de cumplir la ruta de empleabilidad establecida por el Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales.

**Servicio Público De Empleo:** Es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

**SISE:** Plataforma del sistema de información del servicio de empleo.

**Personas con Discapacidad:** Incluye a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Ajustes Razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Diseño Universal - DIU:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

## POLÍTICAS

1. Todo oferente debe presentarse con su documento de identidad para acceder a la entrevista de orientación laboral.
2. La ruta de empleabilidad es de carácter obligatorio y de estricto cumplimiento para todos los postulantes al Mecanismo de Protección al Cesante que desean obtener los beneficios.
3. Los oferentes al momento de recibir la orientación laboral deben presentarse con la hoja de vida en físico y sus respectivos soportes.



4. La agencia de empleo no conserva hojas de vida ni soportes que sustenten la información relacionada en la hoja de vida, salvo en los casos de programas de gobierno que el Ministerio de Trabajo lo exige.
5. Dentro de la entrevista de orientación laboral el prestador mantiene la información suministrada por el oferente bajo el concepto de confidencialidad.
6. Los orientadores e intermediadores deben realizar la entrevista de orientación laboral bajo los parámetros del manual de atención al cliente DE-CLI-M003 y el guion de atención al cliente para los procesos de agencia pública de empleo CE-OLA-T001
7. Los orientadores/intermediadores deben estar enfocados hacia la revisión y verificación de los procedimientos establecidos en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, asegurando la calidad de los datos y sus respectivas evidencias en los procesos que les compete.
8. Los orientadores/intermediadores cada seis meses deben programar el envío de mensajes de texto masivos a los oferentes que se encuentren sin ruta de empleabilidad, con el fin de invitarlos a realizar actualizar y culminar el proceso, resaltando la importancia en el cierre de brechas para la inserción laboral.
9. En los eventos masivos de empleabilidad es responsabilidad de los colaboradores de la Agencia de Gestión y colocación de empleo revisar y/o completar la ruta de empleabilidad de los oferentes atendidos, en un periodo máximo de 8 días hábiles posteriores al evento. Si el evento o la jornada se realiza en la última semana del mes, el direccionamiento en SISE quedaría registrado el mes siguiente.
10. Es responsabilidad y deber de cada colaborador de AGCE redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.
11. La duración de la entrevista de orientación laboral tendrá un tiempo mínimo de 15 minutos y máximo 20 minutos pudiendo variar según la dinámica de la entrevista y la vigencia de la misma, tendrá una duración de 6 meses, posterior a este tiempo se debe realizar la actualización pertinente.

#### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Recibe al oferente, se solicita documento de identidad, se verifica que la hoja de vida en SISE esté diligenciada al 100%.</p> <p>Se le solicita al oferente firmar el formato de asistencia entrevista de orientación laboral CE-OLA-F009 con el fin de dejar el registro de su visita.</p>	<p>SISE GRUPOS K CE-OLA-F009 CE-OLA-F012 CE-OLA-F013 DE-CLI-M003 CE-OLA-T001</p>	<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p>

	<p>Nota: Se recalca al oferente la importancia de actualizar la hoja de vida en la plataforma SISE cada vez que se genere un cambio en la información (información básica, nivel educativo, experiencia laboral, educación informal e idiomas y habilidades).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la AGCE móvil y/o eventos masivos se utilizará el formato registro físico de orientación laboral CE-OLA-F012, el cuál debe ser subido a plataforma SISE por los auxiliares de registro y postulación en un periodo máximo de ocho días hábiles posteriores al evento. El orientador e intermediador, debe garantizar que la información registrada en el formato se encuentre al 100% diligenciada en plataforma, a través de una revisión aleatoria de mínimo 10 registros.</li> <li>- Para la atención diferencial a personas con discapacidad se utilizará la Ficha de Entrevista a Personas con Discapacidad CE-OLA-F013</li> </ul> <p>Nota: Para postulantes al FOSFEC se debe informar la obligatoriedad de la ruta de empleabilidad.</p> <p>Nota. La atención se debe realizar bajo el Manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefónico, virtual y por correspondencia DE-CLI-M003 y el protocolo de servicio agencia de gestión y colocación de empleo CE-OLA-T001.</p> <p>Nota: Se debe alimentar el cronograma de actividades con información como eventos, convocatorias, visitas empresariales, permisos y novedades diarias, compartido en grupos k con el fin de que la persona encargada del proceso registro y postulación pueda agendar las entrevistas según la disponibilidad del orientador.</p>		
2	<p>Revisar si la hoja de vida en SISE está diligenciada al 100%, pasar al punto 4, de lo contrario pasar al punto 3</p>	-	<p>Analista Experto Orientación e</p>

			Intermediación Laboral
3	<p>Enviar al oferente a los módulos de auto consulta para que termine el registro de su hoja de vida al 100%.</p> <p>Nota: En caso de que el oferente no tenga manejos tecnológicos se devuelve al módulo de registro para recibir apoyo.</p>	-	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
4	<p>Solicitar soportes físicos o digitales de la hoja de vida, para validar que la información sobre nivel educativo y experiencias laborales registrada en la plataforma SISE por el oferente y los documentos allegados concuerden. Así mismo Verificar e incluir cargos de interés laboral teniendo en cuenta el perfil laboral y los intereses ocupacionales del oferente.</p> <p>Nota: La AGCE no conservará los documentos físicos de los oferentes, a menos que, el oferente pertenezca a un programa de gobierno que exija la conservación de los mismos.</p>	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
5	<p>Registrar en plataforma si el oferente pertenece a una población focalizada y/o programa de gobierno para lo cual se tiene en cuenta lo siguiente:</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La plataforma SISE se encuentra enrolada con la plataforma del Gobierno para la caracterización de las víctimas del conflicto armado en Colombia siendo este un proceso automático.</li> <li>-Para los Grupos étnicos se identifica al momento de la entrevista por sus características y se registra en la plataforma SISE.</li> <li>-Para Personas en procesos de Reintegración, la ARN (Agencia para la Reintegración Nacional) remite vía correo electrónico al Líder de Gestoría Empresarial el listado de personas a realizar ruta de empleabilidad las cuales ya se encuentran caracterizadas por esta entidad. Dicho listado es enviado por El Líder de Gestoría Empresarial al orientador que corresponda para su respectiva atención.</li> </ul>	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral

	<p>-Para el caso de Oferentes Retornados, si se va a asignar al oferente a esta población focalizada, el oferente debe presentar el Certificado de Registro único de Retornados que expide la Cancillería a través del portal <a href="http://www.colombianosune.com">http://www.colombianosune.com</a></p> <p>-Asimismo para la atención a Personas con Discapacidad, se valida el Certificado de Registro de Localización y caracterización de persona con discapacidad expedido por la Secretaria de Desarrollo Social o Salud del municipio que corresponda.</p>		
6	<p>Realizar evaluación sobre la entrevista de orientación, dando un concepto laboral breve del oferente a través del direccionamiento en plataforma SISE, así mismo se debe realizar el cierre del formato CE-OLA-F009 con la opción de direccionamiento SI.</p> <p>Teniendo en cuenta los motivos encontrados en el formato CE-OLA-F009 deben ser especificados por los cuáles NO se sube un direccionamiento a plataforma SISE.</p>	CE-OLA-F009	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
7	<p>Preregistrar y registrar por la plataforma SISE al oferente a Taller de Orientación Laboral con el fin de continuar la ruta de empleabilidad. Para ello el Orientador evalúa si es necesario reforzar algunos aspectos en cuanto a elaboración adecuada de la hoja de vida, presentación personal, actitud durante la entrevista y competencias laborales.</p> <p>Nota: Esta acción se realiza en caso de considerarlo pertinente de acuerdo con la evaluación de la entrevista de orientación laboral.</p> <p>-Si el orientador direcciona al oferente a taller y a capacitación debe fijarse que no se crucen las fechas para que se pueda Registrar al oferente en la convocatoria de taller sin que interfiera.</p> <p>- Para brindar una mejor atención a las Personas con Discapacidad, se debe informar vía correo electrónico a la Tallerista con mínimo un día de anticipación los datos de</p>	SISE Correo electrónico	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral/ Analista Experto Capacitación empleabilidad

	<p>el/los oferentes(s) (nombre, número de documento y tipo de discapacidad).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para las personas con Discapacidad Auditiva, el Orientador solicita el servicio de Interprete para la hora y fecha programada de dicho taller, de manera presencial con Asorsan o de forma virtual a través de las TIC'S.</li> <li>- Para los oferentes con Discapacidad Física usuarios de silla de ruedas, se debe solicitar un salón con accesibilidad donde se pueda impartir el Taller de orientación laboral.</li> <li>- Para los oferentes con Discapacidad Visual, se deben tener en cuenta los ajustes razonables pertinentes para la transmisión de la información como lo son formatos accesibles en braille, guía de firma y lupa para personas con baja visión.</li> <li>- Para los oferentes con Discapacidad Cognitiva/intelectual se debe tener en cuenta los ajustes razonables pertinentes por parte del orientador, de tal manera que se dé información más sencilla y entendible.</li> </ul>		
8	<p>En caso de que exista una vacante disponible en la bandeja de entrada de las oportunidades laborales del oferente, se procederá a realizar la remisión siempre y cuando el oferente cumpla con el perfil requerido de la vacante y esté interesado en participar del proceso.</p>	SISE	<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p>
9	<p>Preregistrar y registrar al oferente por la plataforma SISE a capacitaciones que contribuyan al cierre de brechas.</p> <p>Nota: esta actividad se realizará siempre y cuando existan capacitaciones disponibles acorde al perfil del oferente.</p>	SISE	<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p>

### 5.3. Procedimiento de taller de orientación laboral

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Tallerista y/o Orientador e Intermediador Laboral
<b>OBJETIVO</b>	Brindar herramientas de orientación y motivación laboral para fortalecer en los oferentes las habilidades para enfrentar procesos de selección y mejorar así su nivel de empleabilidad, además de explicar el funcionamiento de la plataforma SISE de servicio público de empleo para búsqueda activa de empleo.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la citación a taller por medio de la plataforma SISE y finaliza con la aprobación de la asistencia y evaluación del taller, posteriormente se realiza la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.
<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<p><b>INTERNOS:</b></p> <p>-Formato de asistencia taller orientación laboral <b>CE-OLA-F010</b></p> <p><b>EXTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ley 1636 (18 Junio 2013)</li> <li>✓ Decreto 2852 (6 Diciembre de 2013).</li> <li>✓ Decreto 1668 del 21 octubre de 2016</li> <li>✓ Resolución 2616 del 07 de Julio del 2016</li> <li>✓ Resolución 145 del 28 de Febrero 2017</li> <li>✓ Resolución 555 del 13 de julio de 2017</li> <li>✓ Anexo Técnico - Estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos.</li> <li>✓ Manual de uso plataforma de empleo prestador versión 3.7 SISE</li> <li>✓ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y de la Ley 1346 de 2009</li> <li>✓ Ley Estatutaria N° 1618 de Febrero de 2013</li> <li>✓ Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.</li> <li>✓ Decreto 1507 de 2014 Pérdida de capacidad laboral y ocupacional</li> <li>✓ Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017</li> <li>✓ Decreto 392 del 26 de febrero del 2018</li> <li>✓ Decreto 1072 de 2015 (15 Abril 2016)</li> </ul>

#### DEFINICIONES

**Taller de orientación laboral:** Actividad grupal o individual que se realiza para Brindar herramientas de orientación y motivación laboral para fortalecer en los oferentes las habilidades para enfrentar procesos de selección y mejorar así su nivel de empleabilidad, además de explicar el funcionamiento de la plataforma SISE para la búsqueda activa de empleo.

**SISE:** Plataforma del sistema de información del servicio de empleo.

**FOSFEC:** Fondo de Solidaridad, Fomento al Empleo y Protección al Cesante

**Agencia De Empleo:** Instancias estatales que prestan servicio de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad; donde su actividad principal es ayudar a los oferentes a encontrar un empleo digno y decente, bajo los parámetros de la legalidad y a los empleadores a encontrar trabajadores apropiados y acorde a las necesidades de la empresa.

**Orientación Laboral:** Busca complementar la hoja de vida de los buscadores de empleo, analizar sus capacidades y competencias, relacionadas con sus expectativas y situación de mercado laboral y diseñar conjuntamente una ruta o proyecto ocupacional.

**Oferente:** Persona natural que busca empleo a través de los prestadores autorizados de gestión y colocación de empleo con la finalidad de cumplir la ruta de empleabilidad establecida por el Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales.

**Servicio Público De Empleo:** es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

### POLÍTICAS

1. El Tallerista y/o orientador laboral el cuál debe ser un profesional en psicología, es responsable de su auditorio y dinámica del taller, estando facultado para la toma de decisiones en el desarrollo del mismo en pro la integralidad, respeto y aprendizaje de todos los asistentes.
2. Cada vez que se realice un evento masivo de empleabilidad es responsabilidad de los colaboradores de la Agencia de Gestión y colocación de empleo revisar y/o completar la ruta de empleabilidad en Sise de los oferentes atendidos en el evento, en un periodo máximo de 8 días hábiles posteriores al evento. Si el evento o la jornada se realiza en la última semana del mes, el direccionamiento en SISE quedaría registrado el mes siguiente.
3. Los orientadores/intermediadores deben estar enfocados hacia la revisión y verificación de los procedimientos establecidos en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, asegurando la calidad de los datos y sus respectivas evidencias en los procesos que les compete.
4. El número de oferentes registrados al taller de orientación laboral no debe superar las 30 personas al realizarse en las instalaciones de las agencias, teniendo en cuenta la capacidad de los salones con los que se cuenta para brindar el taller.
5. Todo oferente debe presentarse con su documento de identidad original, en el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncia por perdida del documento emitido por la policía nacional y cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía.
6. Al taller de Orientación laboral sólo ingresa el oferente que está citado. En el caso de oferentes que se presentan con menores de edad, estos serán direccionados a orientación laboral y se les brindara el taller personalizado.
7. La ruta de empleabilidad es de carácter obligatorio y de estricto cumplimiento para todos los postulantes al Mecanismo de Protección al Cesante que desean obtener los beneficios.
8. El taller de orientación laboral tendrá una duración de 4 horas presenciales y para la AGCE móvil o atención virtual tendrá una duración de 2 horas.

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Revisar el contenido de la capacitación y realizar las modificaciones o actualizaciones que se requieran de acuerdo a los oferentes atendidos.	-	Tallerista /Orientador e intermediador Laboral



2	<p>Generar el listado de oferentes registrados en la convocatoria de taller de orientación laboral a través de la plataforma SISE. Y tomar lista solicitándole al oferente el documento de identidad al ingreso del taller.</p> <p><b>Nota:</b> Previo al taller se debe validar en la plataforma sise y correo electrónico, si hay oferentes con discapacidad registrados al Taller de orientación laboral y corroborar con los orientadores laborales, de acuerdo al tipo de discapacidad hacer los ajustes razonables pertinentes según cada discapacidad.</p>	<p>SISE  Correo Electrónico</p>	<p>Tallerista /Orientador e intermediador Laboral</p>
3	<p>Realizar taller de orientación laboral en la fecha y hora programada, desarrollando el contenido del mismo explicando el funcionamiento de la plataforma a los oferentes para el uso permanente en la búsqueda de su empleo; se recordará y explicará los requisitos y beneficios a los cuales puede acceder por medio del programa de FOSFEC.</p> <p>Para la AGCE móvil y/o eventos masivos que se realicen en municipios con presencia de proyectos de exploración y producción de hidrocarburos, se les explicara a los oferentes la normatividad vigente que rige para el Sector de Hidrocarburos (Decreto 1668 del 2016, Resolución 2616 del 2016, Resolución 145 del 2017 y Resolución 555 del 2017).</p> <p><b>Nota:</b> Para postulantes al FOSFEC se debe informar la obligatoriedad de la ruta de empleabilidad.</p>	-	<p>Tallerista /Orientador e intermediador Laboral</p>
4	<p>Registrar los asistentes en el Formato de asistencia taller orientación laboral CE-OLA-F010.</p> <p><b>Nota:</b> Para la AGCE móvil y/o eventos masivos, una vez realizada la jornada, se tiene un tiempo límite de 08 días hábiles, para subir ruta de empleabilidad y/o direccionamiento en SISE.</p>	<p>CE-OLA-F010</p>	<p>Tallerista /Orientador e intermediador Laboral</p>
5	<p>Medir el grado de satisfacción de los buscadores de empleo y pertinencia de los temas frente al taller.</p>	<p>APLICATIVO VIRTUAL</p>	<p>Tallerista /Orientador e intermediador Laboral</p>
6	<p>Realizar la evaluación del taller de orientación laboral por medio de la plataforma SISE.</p> <p><b>Nota:</b> El Tallerista/orientador o intermediador laboral, debe proceder a realizar el cierre de los oferentes en el formato de asistencia taller orientación laboral <b>CE-OLA-F010</b>, teniendo en cuenta los motivos encontrados en el formato, debe ser especificado por los cuáles se sube o no, un direccionamiento a plataforma SISE y la sumatoria de los mismos.</p>	<p>SISE</p>	<p>Tallerista /Orientador e intermediador Laboral</p>

7	Generar y enviar el reporte mensual de asistentes al taller de orientación laboral por punto de atención validado desde la plataforma SISE, los primeros días hábiles de cada mes a la Coordinadora de AGCE.	SISE	Tallerista /Orientador e intermediador Laboral
---	--	------	--

#### 5.4. Procedimiento de Preselección y Remisión (Intermediación laboral)

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar el encuentro efectivo entre oferta y demanda laboral en la región, preseleccionando los candidatos que más se ajusten a los perfiles solicitados por las empresas, disminuyendo tiempos de reclutamiento en sus procesos internos
<b>ALCANCE</b>	Revisión de las nuevas vacantes publicadas a través del proceso de Gestión Empresarial, hasta la remisión de las hojas de vida de oferentes que cumplan con el perfil solicitado y actualización del estado en la plataforma ha Colocado, Finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.
	<p><b>INTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato diagnóstico inicial de la accesibilidad de la empresa para la inclusión laboral <b>CE-ILS-F013</b></li> <li>- Formato registro interno comunicación vía telefónica <b>CE-ILS-F014</b></li> <li>- Formato Informe Psicológico Laboral <b>CE-ILS-F001</b></li> <li>- Manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefónico, virtual y por correspondencia <b>DE-CLI-M003</b></li> <li>- Protocolo de servicio agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-OLA-T001</b></li> <li>- Formato cronograma AGCE <b>CE-IRE-F001</b></li> <li>- Formato Registro De Gestión De Empresas De Agencia De Gestión Y Colocación De Empleo <b>CE-GEM-F001</b></li> </ul>

**DOCUMENTOS  
APLICABLES****EXTERNOS:**

- Ley 1636 del 18 junio 2013
- Decreto 2852 del 6 diciembre de 2013
- Decreto 1668 del 21 octubre de 2016
- Resolución 2616 del 07 de Julio del 2016
- Resolución 145 del 28 de febrero 2017
- Resolución 555 del 13 de julio de 2017
- Anexo Técnico - Estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos
- Pruebas psicotécnicas TALENTA 365
- Metodología Open Cards
- Manual de uso plataforma de empleo prestador versión 3.4 SISE
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas y de la Ley 1346 de 2009
- Ley Estatutaria N° 1618 de febrero de 2013
- Resolución 583 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Decreto 1507 de 2014 Pérdida de capacidad laboral y ocupacional
- Decreto 2011 del 30 de noviembre de 2017
- Decreto 392 del 26 de febrero del 2018
- Decreto 1072 de 2015 (15 Abril 2016)

**DEFINICIONES**

**Agencia De Empleo:** El Servicio Público de Empleo, es una iniciativa del Gobierno Nacional creado por la Ley 1636 de 2013. Tiene por función esencial lograr la mejor organización del mercado de trabajo, facilitando el encuentro entre oferta y demanda, para lo cual ayudará a los trabajadores a que tengan más y mejores oportunidades de acceso al mercado de trabajo, en menor tiempo y reduciendo costos de desplazamiento. De igual manera el Servicio ayuda a que los empresarios puedan contratar trabajadores de acuerdo a sus necesidades, aumentando su productividad y competitividad.

**Intermediación Laboral:** Es el proceso por el cual, los operadores de las Agencias de Gestión y colocación de empleo remiten los perfiles de los candidatos preseleccionados a los empleadores de acuerdo a las vacantes solicitadas.

**Oferente:** Persona natural que busca empleo a través de los prestadores autorizados de gestión y colocación de empleo con la finalidad de cumplir la ruta de empleabilidad establecida por el Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales.

**Prestadores:** es una Red que está conformada por las entidades públicas y privadas autorizadas por el ministerio de trabajo y el Servicio Público de Empleo para la prestación de servicio de gestión y colocación de empleo.

**Servicio Público de Empleo:** es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

**SISE:** Plataforma del sistema de información del servicio de empleo

**Vacante:** Es el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo.

**Matching:** Herramienta de la plataforma SISE que permite encontrar los candidatos para una vacante específica y remitirlos a los procesos de selección abiertos por los empleadores.

**Colocado:** Oferente contratado por una empresa.

**Personas con Discapacidad:** incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

**Ajustes Razonables:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

**Diseño Universal - DIU:** Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado.

El “diseño universal” no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

## POLÍTICAS

- No se puede excluir para la postulación y colocación de vacantes a ningún oferente por no haber cumplido con la ruta de empleabilidad establecida por el Servicios Público de Empleo.
- Las fuentes de reclutamiento autorizadas serán las siguientes: Plataforma Sise, Redes sociales corporativas, Pagina web corporativa, Mensajes de texto oficiales corporativos, Plataforma Computrabajo corporativa, Medios impresos y televisivos oficiales corporativos.
- La ruta de empleabilidad es de carácter obligatorio y de estricto cumplimiento para todos los postulantes al Mecanismo de Protección al Cesante que desean obtener los beneficios.
- Los orientadores/intermediadores deben estar enfocados hacia la revisión y verificación de los procedimientos establecidos en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, asegurando la calidad de los datos y sus respectivas evidencias en los procesos que les compete.
- Solo se puede dar inicio al proceso de intermediación laboral una vez se encuentre publicada la vacante en la plataforma SISE.
- Se debe realizar el envío trimestral de encuestas de satisfacción a empresas, para verificar la percepción que tienen los empleadores frente al servicio de la AGCE.
- Es responsabilidad y deber de cada colaborador de AGCE redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Revisar diariamente en la plataforma de servicio público de empleo, en el módulo de reportes, opción indicadores totales/vacantes/ver detalle, las vacantes publicadas y asignadas.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez revisada y publicada la vacante en la plataforma SISE el gestor empresarial enviará por correo electrónico a la empresa y al intermediador asignado el certificado de publicación de la vacante solicitada.</li> <li>- Para el caso de las vacantes de Personas con Discapacidad, el Orientador Intermediador recibe la vacante y con el Gestor Empresarial se programa la visita a la empresa para realizar el Diagnóstico Inicial de Accesibilidad de la empresa Formato Diagnóstico Inicial De La Accesibilidad De La Empresa Para La Inclusión Laboral CE-ILS-F013, conocer la infraestructura y determinar qué personas con discapacidad aplican al cargo.</li> </ul>	<p>SISE Correo Electrónico CE-ILS-F013 CE-IRE-F001 CE-GEM-F001</p>	<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p> <p>Gestor Empresarial</p>
2	<p>Informar al empleador a través de correo electrónico sobre el proceso que se llevará a cabo con las vacantes asignadas. <b>Protocolo de Servicio Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CE-OLA-T001</b></p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En caso de que la empresa solicite apoyo en el proceso de selección se les ofrecerá y brindará el servicio de la aplicación de las pruebas TALENTA 365 y la metodología Open Cards.</li> </ul>	<p>Correo Electrónico CE-OLA-T001</p>	<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p>

<p>3</p>	<p>Una vez asignada la vacante al intermediador en la plataforma SISE, procederá a utilizar las fuentes de reclutamiento autorizadas para la obtención de candidatos de acuerdo al perfil solicitado por la empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar las hojas de vida de los oferentes Auto-postulados y las Auto-postulaciones asistidas a la vacante por medio de la plataforma SISE, módulo de gestión de intermediación, opción: gestionar procesos/proceso/código del proceso.</li> <li>2. Cuando los oferentes Auto-postulados y las Auto-postulaciones asistidas no cumplan con los requisitos exigidos en la vacante se procederá a buscar más oferentes por medio de la plataforma SISE a través de la herramienta Matching.</li> <li>3. Agotado el recurso de los Auto-postulados, las Auto-postulaciones asistidas y la revisión a través del proceso matching en SISE, se procede a verificar el perfil solicitado en la matriz de capacitados fosfec, si no se sule el requerimiento se realiza la publicación de la vacante en medios masivos corporativos, a través de los cuales se les informa a los candidatos los pasos de aplicación a la vacante en plataforma. (remitirse al protocolo de servicio)</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para las vacantes del sector de hidrocarburos se realizará este proceso de acuerdo a lo consignado en la resolución 145 del 2017, artículo 4 y 5 y resolución 555 de 2017 artículo 2, parágrafo 1.</li> <li>- En caso de no encontrarse candidatos para las vacantes del sector de Hidrocarburos que pertenezcan al municipio, se procederá a enviar el Certificado de Inexistencia a la empresa vía correo electrónico, con el fin de realizar ampliación a nivel departamental o nacional si la vacante lo requiere, teniendo en cuenta el orden de priorización referenciado en el decreto 1668 del 2016, Artículo 2.2.1.6.2.5. Proceso de priorización de mano de obra local.</li> <li>- Para las vacantes de inclusión laboral de personas con discapacidad el intermediador debe revisar los perfiles de los oferentes que han realizado la ruta de empleabilidad, así como los que estén registrados con la FORMATO FICHA DE ENTREVISTA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CE-OLA-F013) para encontrar posibles candidatos para la vacante.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SISE</b> <b>CE-ILS-F013</b> <b>Correo electrónico</b> <b>CE-OLA-T001</b></p>	<p style="text-align: center;">Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p>
----------	--	--	--

4	<p>Una vez realizado el proceso de reclutamiento a través de los medios mencionados en el punto (3), se realiza la pre-selección y remisión de candidatos mediante la plataforma SISE y el envío de hojas de vida por correo electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Los oferentes sugeridos por la plataforma resultado de las autopostulaciones y el matching que cuentan con la ruta de empleabilidad completa y actualizada se deben remitir en SISE. Posteriormente se realiza la descargar en plataforma de las hojas de vida con el fin de enviarlas por correo electrónico a la empresa solicitante.</li><li>- Si la hoja de vida está incompleta o desactualizada se debe establecer contacto con los oferentes a través de correo electrónico y telefónico donde se le invite a completar su ruta y actualizarla. (FORMATO REGISTRO INTERNO COMUNICACIÓN VÍA TELÉFONICA CE-ILS-F014)</li><li>2. Si el reclutamiento es a través de medios masivos de publicidad se debe: Verificar en plataforma si se encuentra registrado y con ruta de empleabilidad el oferente, si cumple</li></ol>	<p>SISE Correo electrónico CE-ILS-F014</p>	<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral</p>
---	--	--	--



<p>esta condición se procede a remitirlo, si no, se debe contactar a la persona por correo electrónico y telefónico invitándola a realizar ruta de empleabilidad, una vez registrada la persona, se procede a remitirla a la empresa.</p> <p>Una vez se establezca la comunicación telefónica con los candidatos y se oferte la vacante con la descripción de la misma, se procederá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el oferente se encuentra interesado, se realiza el envío de una prueba psicotécnica que permita conocer las habilidades blandas y transversales indicándole que debe realizarla dentro de las próximas 24 horas. Así mismo, se debe realizar envío de la cartilla de orientación laboral vía correo electrónico al candidato; en aras de que cuente con material de apoyo que le permita potencializar herramientas en el proceso de búsqueda de empleo.</li> <li>- Una vez realizado el análisis global de entrevista telefónica y prueba psicotécnica se informará al empresario los resultados obtenidos por los candidatos a remitir a la vacante, quien tomara a consideración los resultados de las pruebas para la remisión y envío de los oferente pre-seleccionados a la vacante en gestión de la AGCEC.</li> </ul> <p>Nota: Para las vacantes del sector hidrocarburos la aplicación de las pruebas psicotécnicas solo se realizarán a solicitud del empleador.</p> <p>Remitir los oferentes que cumplan con los requisitos solicitados en la vacante por medio de la plataforma del Servicio Público de Empleo, dentro de los 4 días hábiles siguientes a la asignación de la vacante.</p>	<p><b>Correo electrónico CE-OLA-T001</b></p>	
	<p><b>SISE Correo electrónico CE-ILS-F001 CE-OLA-T001</b></p>	

5	<p>Para las empresas que hayan solicitado el servicio de aplicación de las pruebas TALENTA 365, se enviará FORMATO INFORME PSICOLOGICO LABORAL CE-ILS-F001 vía correo electrónico en los siguientes días hábiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cargos operativos: 3 días hábiles después de aplicada la prueba TALENTA 365.</li> <li>✓ Cargos tácticos: 5 días hábiles después de aplicada la prueba TALENTA 365.</li> </ul> <p>- Si los oferentes remitidos a la vacante presentan Discapacidad Auditiva, el Orientador Intermediador y el Analista Experto Gestor Empresarial deben asegurar la presencia de un intérprete para el momento en que se lleve a cabo el proceso de selección de los candidatos en la empresa. (remitirse al protocolo de servicio).</p>		<p>Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral / Analista Experto Gestor empresarial</p>
6	<p>Realizar seguimiento semanal vía correo electrónico y telefónico a los procesos de intermediación gestionados con las empresas, una vez la empresa de respuesta al correo con el reporte de los perfiles remitidos, el intermediador procederá a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar en plataforma SISE a cada colocado, si se encuentra registrado y con ruta de empleabilidad, se procederá a colocar la persona en la plataforma y cerrar la vacante.</li> <li>2. Si no se encuentra registrado o incompleta su ruta de empleabilidad deberá contactar la persona a través de correo electrónico y telefónico invitándola a realizar su ruta de y recibir los beneficios del servicio de empleo.</li> </ol> <p>Una vez recibido el reporte de colocación o cancelación de la vacante al realizar el seguimiento, se procederá dentro del mismo mes al cierre del proceso, llegado al caso de no cumplir una de estas dos condiciones la vacante podrá estar abierta máximo 45 días hábiles.</p> <p><b>Nota:</b> En el caso de la actividad económica de obras civiles, la fecha del cierre de la vacante puede ser superior a los 45 días hábiles, según la solicitud previa realizada por la empresa.</p> <p>Con respecto al sector de hidrocarburos, se rige a través de la normatividad vigente de la industria.</p> <p>3. Realizar seguimiento en la plataforma de Servicio</p>	<p>CE-OLA-T001 CE-ILS-F014.0 SISE CE-IRE-F001 CE-GEM-F001</p>	<p>Analista Experto Orientación Intermediación Laboral/ Gestor empresarial</p>

	público de empleo, verificando el reporte que realiza a través de esta el empleador		
	<p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si la vacante corresponde a Inclusión laboral a Personas con Discapacidad se concertará una fecha junto con el Gestor Empresarial y la empresa para realizar la Toma de Conciencia en Inclusión laboral al capital humano de la empresa enfatizando en el tipo de discapacidad que presenten el(los) oferente(s) colocado(s).</li> <li>- Finalizada la actividad, se acordará la fecha para la realización del Análisis de puesto de Trabajo de la(s) Persona(s) con Discapacidad.</li> <li>- Una vez la persona con discapacidad inicia a trabajar, se realizará el primer seguimiento al mes de haber logrado la colocación, a partir de esa fecha se realizará un segundo seguimiento a los 2 meses y pasados 3 meses se realizará el último seguimiento.</li> </ul>		
9	Generar y enviar el reporte mensual del proceso de intermediación laboral, validado desde la plataforma SISE, los primeros días hábiles de cada mes a la Coordinadora de AGCE.	SISE Correo electrónico	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral

**Parágrafo:** La oficina del Servicio Público de Empleo contará con un equipo de trabajo multidisciplinario conformado por personal capacitado y con la idoneidad para la prestación de los servicios expuestos en los numerales anteriores.

**Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN prestará en forma gratuita los servicios básicos de Gestión y Colocación a los oferentes y demandantes de empleo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y en cumplimiento del Artículo 3 del presente reglamento.

**Artículo 7. LUGAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.** Los servicios de Gestión y Colocación de Empleo, en los cuales se relaciona los lugares y en los horarios:

No.	Tipo de punto de atención según resolución 293 de 2017	Dirección punto de atención	Horario punto de atención	Servicios que prestan	Municipio/ Departamento
1	Centro de empleo	Calle 61 # 17f-51 Puerta del Sol	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Bucaramanga
2	Centro de empleo	Carrera 8 # 23 -15 Lagos III	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Floridablanca
3	Centro de empleo	Carrera 6 # 11-15 Piedecuesta	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Piedecuesta
4	Centro de empleo	Calle 35 # 29 - esquina Barrio el Llanito	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Girón
5	Centro de empleo	Carrera 10 # 10-50 Centro	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	San Gil
6	Centro de empleo	Calle 12 No 6A - 71	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Málaga

			8:00 am a 12:00 pm		
7	Centro de empleo	Calle 14 No. 11-53	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Sabana de Torres
8	Punto de servicio	Calle 57 # 27-15	Lunes a Viernes de 7:30 am a 12 pm y 2:00 pm a 6:00 pm Sábados de 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	Barrancabermeja
9	Estrategia Móvil	Unidad móvil	Lunes a Viernes de 8:30 am a 1 pm y 2:00 pm a 5:00 pm	Registro de oferentes, Demandantes y vacantes, orientación a oferentes, demandantes, Preselección y Remisión	87 municipios del departamento de Santander

A través de la unidad móvil de la caja se presta atención a 79 municipios, con los servicios de Inscripción y Registro de oferentes, demandantes y vacantes, orientación laboral, taller de orientación laboral, Talleres de competencias básicas (claves y transversales) y Actividades del Servicio de Preselección y Remisión de oferentes (Intermediación laboral), la prestación se garantiza a través del procedimiento establecido para unidad móvil:

	<b>PROCEDIMIENTO OPERACIÓN UNIDAD MOVIL AGENCIA DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO</b>			<b>CÓDIGO:</b> CE-IRE-P001
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b> 25/10/2016	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 08/06/2020	<b>VERSIÓN</b> 05	<b>PAGINA:</b> 1 DE 6
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo		Inscripción y Registros		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	LIDER UNIDAD MOVIL AGCE			

<b>OBJETIVO</b>	Establecer el procedimiento operativo de la unidad móvil AGCE Cajasan garantizando la planeación, el cumplimiento y la continuidad de la operación en las seis provincias de Santander y sus municipios.
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la planeación mensual de la ruta de la unidad móvil AGCE y finaliza con la entrega de resultados mensual a la coordinación de la AGCE.
<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<p><b>INTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato Cronograma AGCE <b>CE-IRE-F001</b></li> <li>- Procedimiento de gastos de transporte, alojamiento y manutención para contratistas de los convenios de cooperación y colaboradores de la unidad móvil <b>IS-ARE-P001</b></li> <li>- Formato de Inspección Pre operacional Diaria de Vehículos <b>SO-SEG-F010</b></li> <li>- Procedimiento de inscripción y registro hoja de vida en agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-IRE-P002</b>.</li> <li>- Formato de registro físico de orientación laboral <b>CE-OLA-F012</b>.</li> <li>- Procedimiento orientación laboral agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-OLA-P003</b></li> <li>- Procedimiento taller de orientación laboral <b>CE-OLA-P002</b>.</li> <li>- Formato de asistencia a taller de orientación laboral <b>CE-OLA-F010</b></li> <li>- Procedimiento intermediación laboral agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-ILS-P004</b></li> <li>- Formato de asistencia a <b>CE-OLA-F009</b></li> <li>- Procedimiento registro de empresas y vacantes en la agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-GEM-P001</b>.</li> <li>- Formato memorando <b>CM-MPP-F002</b>.</li> <li>- Formato gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención para contratistas, interventores de proyectos y colaboradores unidad móvil <b>IS- ARE-F002</b></li> </ul> <p><b>EXTERNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Norma ISO 9001</li> <li>- Resolución 293 02 de Febrero de 2017</li> <li>- Decreto 1668 de 21 de octubre de 2016</li> <li>- Resolución 145 de 28 de Febrero de 2017</li> <li>- Resolución 555 de 13 de Julio de 2017</li> <li>- Decreto 2852 de 2013 actualizado en el decreto 1072 de 2015</li> </ul>

## 1. DEFINICIONES

**Estrategias Móviles:** Acciones implementadas, encaminadas asegurar la prestación de

los servicios autorizados en los municipios donde no haga presencia el prestador o requiera apoyar la gestión de otros puntos de atención.

**Brigadas Móviles:** Estrategia que consiste en desplazar recurso humano, a diferentes municipios, , haciendo uso de espacios físicos no permanentes, para atender a los buscadores de empleo y los empleadores, en la cual se deben ofrecer los servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

**Vehículo:** Estrategia que consiste en la movilización de un vehículo adecuado para atender a los buscadores de empleo y los empleadores, en la cual se deben ofrecer los servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

**Unidad Móvil:** Vehículo especialmente equipado para acercarse a un territorio una estrategia de servicios para la atención, Información, y comunicación al público en general. La unidad móvil puede ser, por ejemplo, una furgoneta, un coche, un bus, un helicóptero.

**Ruta Agencia Móvil:** destinos previstos o establecidos en el Cronograma AGCE (CE-IRE-F001) para la ejecución y prestación de servicios de la Agencia de Gestión y colocación de empleo.

**Gerente de zona:** Responsable de identificar las necesidades de los municipios y gestionar los permisos requeridos para la movilización y puesta en marcha de la unidad móvil AGCE para articular la oferta corporativa de la caja aprovechando la estrategia de despliegue. Así mismo asignar el personal de apoyo para la atención de los diferentes servicios de la caja y generar los reportes según la actividad desarrollada.

**Líder de unidad móvil:** Responsable de coordinar, dirigir y organizar dentro de la unidad móvil los diferentes recursos y actividades que se requieran para la prestación del servicio AGCE, atendiendo a la necesidad y características de la población del municipio. Generar los reportes según la actividad desarrollada.

**Auxiliar logístico:** Responsable de verificar la gestión para que la agencia móvil puede ejecutar en diferentes municipios, realizar procesos de difusión, convocatoria y atención al público.

**Conductor:** Garantizar el alistamiento puesta en servicio, movilización y mantenimiento en caso de requerirse de la unidad móvil y generar los reportes según la actividad desarrollada.

**Personal de apoyo:** Responsable de conocer la oferta de servicios integrales programas y beneficios que ofrece Cajasan para asesorar y postular a los afiliados y la comunidad en general.

## 2. POLÍTICAS

1. La ruta de la agencia móvil integral de servicios no transitará por las denominadas zonas rojas a menos que sea con el acompañamiento de la fuerza pública.
2. Para realizar las jornadas de Empleabilidad en los municipios de Santander, se tendrá en cuenta los horarios de salida, los cuales no pueden ser antes de las 6:00 am ni después de las 6:00pm, las jornadas se deberán ejecutar entre las 9:00am y 4:00pm.
3. Cuando se presenten disturbios en la zona se solicitará la presencia de la fuerza pública



y se abandonará el lugar.

4. Siempre que se genere tiempo a compensar por trabajo suplementario, es decir, que exceda la jornada flexible, la cual está contenida en los contratos laborales de los colaboradores, entraran a ser compensadas durante el mismo mes en el cual se generaron, estos no deben ser solicitados, en la última semana del mes, correspondiente a cierres de seguimiento de metas.
5. Los equipos portátiles de los colaboradores unidad móvil, únicamente se podrán sacar de la oficina, cuando se realicen ejecución de actividades en zona.
6. El trabajo suplementario no es acumulable, por tal motivo las actividades deberán ser organizadas de forma que todos los colaboradores estén al día con sus compensatorios cuando se presenten.
7. Los colaboradores de la Unidad Móvil de Servicios Integrales manejaran flexibilidad horaria en sus jornadas de trabajo, las cuales entraran a ser acordadas con el jefe inmediato y la líder de la Unidad Móvil. Así mismo mientras no estén en labores con la unidad móvil deberán cumplir el horario general de atención establecido para la operación de las demás sedes: Lunes a viernes de 7:30 am - 12:00 m y 2:00pm - 6:00 pm y Sábados de 8:00 am- 12:00M. Para el rol de gestoría empresarial, su zona base de residencia debe ser Barrancabermeja, y este se ajustará al horario del CIS.
  - Una vez generado el trabajo suplementario estará en cabeza del líder de la unidad, realizar el reporte a la coordinación de la AGCE a través de correo electrónico, el tiempo generado y programar su compensación.
  - Para las jornadas en campo, sea con la unidad móvil o itinerantes, los colaboradores disponen de una hora de almuerzo, para lo cual deben coordinar la actividad de forma que cada colaborador tome el tiempo estipulado.
  - En la unidad Móvil, solo se puede desplazar personal vinculado como colaborador a la caja, y este deberá acatar las normas y directrices de seguridad del mismo.

### 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Planear el cronograma trimestral de visita y desplazamiento a los municipios en el formato cronograma <b>AGCE CE-IRE-F001</b> de acuerdo a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requerimientos y demandas de las empresas para gestión de sus vacantes en sectores de influencia.</li> <li>• La zona con mayor cantidad de empresas y personas afiliadas a la caja de acuerdo a la necesidad de las gerencias comerciales.</li> </ul>	Correo electrónico	Líder de Unidad Móvil/
2	Establecer comunicación con los gerentes de zona, con el fin de identificar las necesidades del territorio que permita articular y ofertar la estrategia comercial de la caja.	Correo electrónico	Líder de Unidad Móvil

3	Enviar vía correo electrónico el Formato Cronograma AGCE <b>CE-IRE-F001</b> a la Gerencia de programas de Impacto social y cooperación y a la Coordinación de la AGCE para su ajuste, visto bueno y aprobación.	<b>Correo electrónico CE-IRE-F001</b>	Líder de Unidad Móvil
4	Remitir vía correo electrónico el Formato Cronograma AGCE <b>CE-IRE-F001</b> de la Unidad Móvil de Servicios Integrales de ruta trimestral al líder de riesgos físicos.	<b>Correo electrónico CE-IRE-F001</b>	Líder de Unidad Móvil
5	Socializar y contactar al ente territorial del municipio para informar sobre los servicios de la brigadas móviles.	<b>Correo Electrónico</b>	Gestor empresarial de zona.
6	Solicitar y tramitar permisos, requisitos, lugar y elementos de seguridad para la operación de la móvil en la fecha previamente establecida.	<b>Correo Electrónico</b>	Gestor empresarial/ Líder AGCE móvil
7	En caso de que las unidades de negocio acompañen la estrategia móvil definir portafolio de servicios e itinerario de actividades de la caja para la ejecución de la estrategia móvil AGCE en el municipio por correo electrónico.	<b>Correo electrónico</b>	Gerente de zona
8	Solicitar y tramitar los gastos de viaje y operación del vehículo mediante el formato gastos de desplazamiento, alojamiento y manutención para contratistas y colaboradores unidad móvil <b>IS-ARE-F002</b> acorde con el Procedimiento de gastos de transporte, alojamiento y manutención para contratistas de los convenios de cooperación y colaboradores de la unidad móvil <b>IS-ARE- P001</b> . Para los colaboradores temporales, por parte del líder unidad móvil debe solicitar los gastos vía correo electrónico, con copia a la gerente de la unidad para ser autorizados, y responsable tramitar por parte de gestión humana. <b>Nota:</b> Los conceptos autorizados para solicitud de gastos, corresponden solo a transporte, manutención y alojamiento, excepto el conductor, quien adicional se le solicitará gastos por concepto de peajes.	<b>IS-ARE-F002 IS-ARE-P001</b>	Colaboradores de la AGCE Móvil
9	Informar al líder de riesgos físicos vía correo electrónico el día, hora y destino en el momento de partida. <b>Nota:</b> Ningún colaborador podrá realizar o indicar cambios de rutas a último momento, sin la previa autorización del líder AGCE MOVIL.	<b>Correo electrónico</b>	Líder de Unidad Móvil
10	Verificar y registrar el estado del vehículo en el Formato de Inspección Preoperacional Diaria de Vehículos <b>SO- SEG-F010</b> y Desplazar la unidad móvil al territorio donde se va a realizar la actividad, antes de salir a jornada el formato debe ir visado por parte del colaborador AGCE MOVIL. <b>Nota:</b> En caso de presentar alguna novedad o emergencia relacionada con la operación del vehículo durante el viaje o en zona, el conductor deberá reportar inmediatamente al líder seguridad y líder unidad móvil.	<b>SO-SEG-F010</b>	Conductor / Líder Gestión de Riesgos Físicos

11	<p>Para la ejecución de las brigadas móviles y vehículo para los municipios o destino de operación, la prestación de los servicios se desarrollará de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al llegar al sitio de destino donde se ejecutará la jornada, el colaborador a cargo debe garantizar con anterioridad a la apertura el alistamiento de los insumos a utilizar, tales como formatos, suvenires, video beam para proyectar y el sonido que debe ser ubicado en un espacio estratégicamente visible, el cual reproducirá los respectivos jingles de la caja y videos institucionales.</li> <li>• Cuando la jornada es en vehículo unidad móvil el conductor debe instalar las señalizaciones necesarias mientras se esté en jornada, de igual forma garantizar la energía eléctrica durante la misma, tomando las respectivas precauciones y cuidados pertinentes de los paneles solares durante la misma, en caso de cualquier novedad comunicarse inmediatamente con el proveedor del servicio ECOENERGY.</li> </ul>	-	Colaboradores de la AGCE Móvil
12	<p>Durante las Brigadas móviles o en vehículo unidad móvil, ofertar los servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo para empleadores de acuerdo el procedimiento <b>CE-GEM-P001</b></p> <p>Para oferentes brindar la accesibilidad a la ruta de empleabilidad de manera diferencial e integral, cuyo fin es la empleabilidad del buscador de empleo, atendiendo las necesidades del empleador y del territorio.</p> <p>Garantizar la inscripción y registro de oferentes de acuerdo al procedimiento <b>CE-IRE-P002</b>, la entrevista de orientación laboral conforme el procedimiento <b>CE-OLA-P003</b>, el taller de orientación laboral en concordancia con el procedimiento <b>CE-OLA-P002</b>.</p>	<p><b>CE-OLA-F012</b>  <b>CE-OLA-F009</b>  <b>CE-OLA-F010</b></p>	

13	<p>Realizar la legalización de gastos de viaje por medio del Formato memorando para registro contable <b>CO-CON- F001</b> de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de gastos de transporte, alojamiento y manutención para contratistas de los convenios de cooperación y colaboradores de la unidad móvil <b>IS-ARE-P001</b>.</p> <p>Para los colaboradores temporales deben legalizar los gastos de viaje mediante el formato memorando <b>CM- MPP-F002</b>, relacionando los conceptos a legalizar, y entregar al líder AGCE MOVIL, para su visado, una vez esté aprobado entregar a la temporal correspondiente; en caso de que esta no lo reciba, el documento será custodiado por parte del líder.</p> <p><b>Nota:</b> Para la entrega de los memorandos en la temporal el colaborador deberá solicitar mediante correo electrónico al líder, un espacio para dirigirse a la entidad correspondiente, entregar al líder copia del recibido, dentro del mismos mes que se solicitó.</p>	<p><b>IS-ARE-P001 CO- CON-F001 CM- MPP-F002</b></p>	<p>Colaboradores Unidad Móvil</p>
14	<p>Generar y enviar el reporte mensual de la gestión Unidad Móvil AGCE Cajasan de acuerdo con los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento de inscripción y registro hoja de vida en agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-IRE-P002</b></li> <li>- Procedimiento orientación laboral agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-OLA-P003</b></li> <li>- Procedimiento taller de orientación laboral <b>CE-OLA- P002</b></li> <li>- Procedimiento intermediación laboral agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-ILS-P004</b></li> <li>- Procedimiento registro de empresas y vacantes en la agencia de gestión y colocación de empleo <b>CE-GEM-P001</b></li> </ul> <p>validando desde la plataforma SISE la veracidad de la información los primeros días hábiles del mes a la Coordinadora de AGCE</p>	<p><b>SISE Correo Electrónico</b></p>	<p>Colaboradores Unidad Móvil</p>

### Municipios y cobertura

COD_DEPTO	DEPARTAMENTO	COD_MPIO	MUNICIPIO	COBERTURA
68	Santander	001	BUCARAMANGA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	013	AGUADA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	020	ALBANIA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	051	ARATOCA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	077	BARBOSA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO

68	Santander	079	BARICHARA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	081	BARRANCABERMEJA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	092	BETULIA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	101	BOLÍVAR	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	121	CABRERA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	132	CALIFORNIA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	147	CAPITANEJO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	152	CARCASÍ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	160	CEPITÁ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	162	CERRITO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	167	CHARALÁ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	169	CHARTA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	176	CHIMA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	179	CHIPATÁ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	190	CIMITARRA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	207	CONCEPCIÓN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	209	CONFINES	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	211	CONTRATACIÓN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	217	COROMORO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	229	CURITÍ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	235	EL CARMEN DE CHUCURÍ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	245	EL GUACAMAYO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	250	EL PEÑÓN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	255	EL PLAYÓN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	264	ENCINO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	266	ENCISO	BRIGADA MOVIL Y/O

				VEHICULO
68	Santander	271	FLORIÁN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	276	FLORIDABLANCA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	296	GALÁN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	298	GAMBITA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	307	GIRÓN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	318	GUACA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	320	GUADALUPE	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	322	GUAPOTÁ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	324	GUAVATÁ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	327	GÜEPSA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	344	HATO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	368	JESÚS MARÍA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	370	JORDÁN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	377	LA BELLEZA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	385	LANDÁZURI	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	397	LA PAZ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	406	LEBRÍJA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	418	LOS SANTOS	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	425	MACARAVITA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	432	MÁLAGA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	444	MATANZA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	464	MOGOTES	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	468	MOLAGAVITA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	498	OCAMONTE	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	500	OIBA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO

68	Santander	502	ONZAGA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	522	PALMAR	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	524	PALMAS DEL SOCORRO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	533	PÁRAMO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	547	PIEDECUESTA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	549	PINCHOTE	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	572	PUENTE NACIONAL	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	573	PUERTO PARRA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	575	PUERTO WILCHES	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	615	RIONEGRO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	655	SABANA DE TORRES	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	669	SAN ANDRÉS	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	673	SAN BENITO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	679	SAN GIL	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	682	SAN JOAQUÍN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	684	SAN JOSÉ DE MIRANDA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	686	SAN MIGUEL	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	689	SAN VICENTE DE CHUCURÍ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	705	SANTA BÁRBARA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	720	SANTA HELENA DEL OPÓN	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	745	SIMACOTA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	755	SOCORRO	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	770	SUAITA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	773	SUCRE	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	780	SURATÁ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	820	TONA	BRIGADA MOVIL Y/O



				VEHICULO
68	Santander	855	VALLE DE SAN JOSÉ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	861	VÉLEZ	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	867	VETAS	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	872	VILLANUEVA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO
68	Santander	895	ZAPATOCA	BRIGADA MOVIL Y/O VEHICULO

Los Demandantes y Oferentes podrán acceder a través del Portal Web de CAJASAN en link [https://www.cajasan.com/Servicios/agencia\\_empleo/Paginas/agencia.aspx](https://www.cajasan.com/Servicios/agencia_empleo/Paginas/agencia.aspx) y consultar los servicios que Ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en sus sedes Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, San Gil, Girón, Málaga, Sabana de Torres, Barrancabermeja y la Agencia Móvil que son los mismos que se describen en el presente reglamento y se ofertan en los centros de empleo bajo los mismos criterios. Así mismo pueden realizar su registro virtual en las plataformas indicadas en artículo 5, numeral 5.1 con el soporte técnico en los mismos horarios de la atención presencial.

**Artículo 8. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo realizara la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección se darán traslado de los resultados con información pertinente de o de los oferentes al demandante de trabajadores.

**Artículo 9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN, está autorizada conforme al consentimiento previo otorgado por los oferentes y demandantes 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 el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

**Artículo 10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.** El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- b. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia Gestión y Colocación de empleo, al momento de la inscripción. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**Artículo 11. DERECHO DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES.** Los oferentes y demandantes de trabajo tendrán derecho a:

- a. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia Gestión y Colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- b. Recibir servicio y atención adecuada, de calidad y transparencia en la agencia de Gestión y Colocación de empleo.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de Gestión y Colocación.
- d. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Para los oferentes y demandantes, 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.
- h. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
- i. Retroalimentar a la agencia de empleo respecto a los oferentes contratados.

**Artículo 12. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES Y LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.** Los oferentes y demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

De los oferentes:

- a. Suministrar información veraz en el contenido de su hoja de vida y soportes de la misma.
- b. A informar a la agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de Gestión y colocación.
- c. A informar o cambiar en la plataforma cualquier novedad presentada en su hoja de vida con relación a actualización de sus estudios, experiencia laboral, cambio de dirección de residencia o número de contacto telefónico.

De los demandantes:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b. Ofertar vacantes que cumplan con las garantías de ley.
- c. Suministrar información cuando una vacante no fue ocupada por los oferentes que se enviaron.
- d. Informar a la agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de Gestión y colocación.

**Artículo 13. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- b. Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 11 del presente reglamento.
- c. Prestar los servicios básicos de Gestión y Colocación de forma gratuita a los oferentes.
- d. Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal 7 del artículo 2.2.6.1.2.2 del Decreto 1072 de 2015.

- e. Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f. Prestar los servicios de Gestión y Colocación de empleo con respecto 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, el artículo 2.2.6.1.2.3 del decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones sobre la materia.
- g. Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la ley 1582 de 2012.
- h. 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 del que trata el artículo 2.2.6.1.2.9 del decreto 1072 de 2015, 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.
- i. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- j. 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.
- k. Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la Gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución.
- l. Recibir, atender y responder las peticiones, quejas y reconocimientos, que presenten los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- m. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;
- n. Solicitar aprobación de las reformas al Reglamento de Prestación de Servicios al Ministerio del Trabajo;
- o. Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes;
- p. 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 numeral 4. del artículo 2.2.6.1.2.19 del decreto 1072 de 2015.
- q. Remitir, dentro del 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.
- r. Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos;
- s. Garantizar que las empresas registradas estén legalmente constituidas.

#### **Artículo 14. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS, RECONOCIMIENTOS Y SUGERENCIAS (PQRS):**

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar de forma escrita, verbal o telefónica sus PQRS, a través de los canales de atención:

- a. Telefónico

- b. Virtual
- c. Correspondencia
- d. Presencial

Portal web [www.cajasan.com](http://www.cajasan.com)

Correo electrónico: [gestion.cliente@cajasan.com](mailto:gestion.cliente@cajasan.com)

Línea Gratuita: 018000972021.

Línea telefónica: 6434444 Ext. 4328.

Oficina de atención al usuario: Sede Administrativa Puerta del Sol - Primer Piso.

Buzones ubicados en los puntos de atención de Cajasan.

Asesores empresariales o personal de contacto.

El tratamiento de las PQRS, comprende: Solicitud, protocolos de atención, tiempos de respuesta y corrección.

El procedimiento para el tratamiento de las PQR será de la siguiente manera:

- a. Cuando se reciba la PQRS, el primer paso será leer detenidamente el contenido del comentario del cliente.
- b. En segundo lugar, la PQRS deberá ser enviada a la oficina de gestión al cliente con el fin de que sea radicada en el sistema de gestión de prestación de servicios.
- c. Una vez radicada la PQRS se deberá gestionar la respuesta al cliente con sus respectivos requisitos (llamar al cliente, solicitar información del cliente con respecto a los manifestado, aclarar la situación)

En todos los casos se aplica el siguiente protocolo de respuesta a PQRS:

- Registrar en los medios disponibles la PQRS.
- Realizar el análisis de la situación como se detalla en el Instructivo Respuesta a Quejas y Peticiones en SGPS DE-CLI-I005.
- Proyectar la respuesta de la petición al cliente.
- Registrar la evidencia de la respuesta en el software (SGPS) cuando es enviada por medio físico.

En Cajasan se establecen los siguientes tiempos de respuesta para el manejo de PQRS:

- Petición interna o Externa: 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- Queja/reclamo interna o externa: 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- Sugerencia externa: 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- Reconocimientos externos: 2 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- PQRS de la Superintendencia de Subsidio Familiar: 5 días hábiles a partir de su radicación en la sede electrónica de la Superintendencia de Subsidio Familiar
- Derechos de petición: 12 días hábiles a partir de su radicación en la sede electrónica.

Una vez se captura y registra la PQRS, se aplica el siguiente protocolo:

- Realizar el análisis de la situación como se detalla en el Instructivo Respuesta a Quejas y Peticiones en SGPS DE-CLI-I005.
- Identificar la solución inmediata del problema y proceder conforme a la situación de acuerdo al Procedimiento control de servicio no conforme SIG-GCA-P004, como insumo fuente: quejas repetitivas. (cambio de producto, respuesta inmediata al cliente, entre otros).
- Proyectar la respuesta al cliente.
- El responsable tiene término máximo de dos días hábiles para el envío de la respuesta al cliente, cuando es enviado por medio físico es obligatorio subir la evidencia al sistema (SGPS).
- El responsable registra en el Formato de Seguimiento y control de PQRS DE-CLI-F008 la actividad o actividades realizadas al interior de la unidad a la queja recibida para lo cual puede realizar una corrección inmediata o registrar en el sistema una acción correctiva.

Cuando se trate de una Queja:

- a. Se Investigará todo lo relacionado con información de identificación del cliente y la situación expuesta por el mismo.
- b. Se contactará al cliente para escuchar su comentario y de esta manera poder dar tratamiento de la queja, a través de una búsqueda de soluciones.
- c. La persona que dé tratamiento a la queja dedicará, tiempo y espacio necesario para dar al cliente una atención de calidad, buscando la satisfacción del cliente ante la solución de su queja.

Las respuestas a las PQRS se dirigirán al cliente de manera verbal y/o escrita a través de una carta, que contenga básicamente; excusas por la inconformidad encontrada en el servicio, agradecimientos por su comentario que aportará al mejoramiento del servicio y las acciones de mejora que se tomarán al respecto de la PQR, buscando la conformidad y satisfacción del cliente ante la pronta respuesta a su solicitud.