

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, según el decreto 1823 de diciembre de 2020, en su artículo 2.2.6.1.2.17, el cual define los servicios de gestión y colocación que garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre la demanda laboral y comprende a las actividades, así mismo se expide 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.

5.1. Servicios básicos de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasan en los centros de empleo de Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Girón, San Gil, Málaga y Sabana de Torres, Barrancabermeja, de conformidad a lo dispuesto en la resolución 2232 de 30 de agosto de 2021:

- a. Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes
- b. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores
- c. Preselección.
- d. Remisión.

Agencia de gestión y colocación de empleo tendrá una estrategia móvil la cual hará presencia en los 87 municipios del departamento de Santander a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales emperadores, con el fin de prestar los siguientes servicios:

- a. Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes
- b. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores
- c. Preselección.

d. Remisión.

La estrategia móvil: Son las acciones implementadas por parte de los prestadores del Servicio Público de Empleo encaminadas a asegurar la prestación de los servicios.

- **Brigada Móvil:** Es la 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/o empleadores en la cual se deben ofrecer servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.
- **Vehículo:** Es la estrategia que consiste en la movilización de un vehículo adecuado para atender a los buscadores de empleo y empleadores, en la cual se ofrecen servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

5.2. Modalidad para la prestación de los servicios de básicos de gestión y colocación de empleo

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo realizara la modalidad presencial en la prestación del servicio en espacio físicos autorizados como centros de empleo y atención remota a través de canales de comunicación digitales.

5.3. Definición de las actividades de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo

1. **Registro de oferentes o buscadores:** Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.
2. **Registro de potenciales empleadores:** Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del nito documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombres, teléfono y correo electrónico).
3. **Registro de vacantes:** Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.
4. **Orientación ocupacional a oferentes o buscadores:** Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivacionales y necesidades para analizar uy construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados

5. **Orientación a potenciales empleadores:** Son las acciones para conocer las características. Necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo forma y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados

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

7. **Remisión:** Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de Información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

5.4. Procedimiento de los servicios básicos de Agencia de gestión y colocación de empleo

5.4.1. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ACTUALIZACION DE HOJA DE VIDA DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

#	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Direccionar al oferente o buscador de empleo a solicitar un turno de atención teniendo en cuenta el Manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefónico, virtual y por correspondencia DE-CLI-M003.</p> <p>Nota: Para la atención a personas con discapacidad auditiva, se brindará apoyo con intérpretes a través de SIEL, en caso de no estar disponible la app por fallas técnicas o el oferente o buscador de empleo no cuente con la aplicación, se debe reprogramar la atención, solicitando un intérprete para la prestación del servicio.</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>	DE-CLI-M003	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
2	<p>Solicitar al oferente el diligenciamiento del tratamiento de datos personales</p> <p>Presencialidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar el Formato autorización datos personales agencia de gestión y colocación de empleo CE-IRE-F005 • En el caso de la gestión la realice la estrategia Móvil y/o eventos masivos, se realizará la recolección de los datos por medio del formato de registro y/o actualización de hoja de vida CE-OLA-F012 y cuando se cuente con accesibilidad a internet se verificará si se encuentra inscrito en la plataforma 	CE-IRE-F005 CE-OLA-F012	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación

	<p>SISE, en caso de no estar inscrito se procederá a realizar el registro o la actualización del mismo.</p> <p>Atención remota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar al oferente o buscador de empleo el diligenciamiento del habeas data a través del siguiente link: https://serviciosonline.cajasan.com/Subsidio/postular.aspx indicando la importancia del correcto diligenciamiento de la información y aceptación de los términos y condiciones, dirigidos hacia la política de protección de datos de la caja santandereana de subsidio familiar. • Posteriormente se realiza validación del correcto diligenciamiento del habeas data en el aplicativo de FOLIUM • En caso de que el oferente tome un turno de atención remota se procede a la prestación inmediata del servicio, teniendo en cuenta que para el registro del turno debe autorizar sus datos personales a través de la herramienta de turnos https://turno-virtual-cajasan.web.app/ 		
<p align="center">3</p>	<p>Solicitar el documento de identidad y la hoja de vida con soportes del oferente o buscador, con la finalidad de verificar la información que se registrará en la plataforma SISE.</p> <p>En caso de que el oferente o buscador de empleo no cuente con lo mencionado, se procede a realizar el registro partiendo del principio de la buena fe.</p>	<p align="center">SISE</p>	<p align="center">Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>
<p align="center">4</p>	<p>Proceder a realizar el registro de la hoja de vida al 100% en la plataforma SISE, teniendo en cuenta el correcto diligenciamiento de todos los campos de información en la hoja de vida de plataforma SISE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos Personales: Fecha, país, departamento y municipio de nacimiento; sexo; país; departamento y municipio de residencia. • Formación académica: Nivel educativo, título formación académica, fecha de finalización, país y profesión. • Experiencia Laboral: Perfil, nombre del cargo, ocupación, país, departamento y municipio; fecha de inicio y finalización; total tiempo laborado, condiciones de la oferta de mano de obra, aspiración salarial. <p>En caso de que ya se encuentre registrado en la plataforma SISE se verifica que la información de la hoja de vida del oferente o buscador de empleo esté al 100% y actualizada.</p> <p>Se debe tener en cuenta la asignación de núcleos de conocimiento asociados cuando el perfil del oferente es de mano de obra calificada, el registro del núcleo de conocimiento se realizará teniendo en cuenta el documento de apoyo del Ministerio de</p>	<p align="center">SISE</p>	<p align="center">Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>

	educación y proporcionado por la unidad del servicio público de empleo.		
5	Indicar al oferente la página dispuesta por el Servicio Público de empleo y promover la actualización de la hoja de vida a través de la plataforma SISE Link: https://personas.serviciodeempleo.gov.co/	SISE	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
6	Verificar en modulo comercial de Cajasán si el oferente cumple con un año de aportes a CCF dentro de los últimos 3 años para direccionamiento a ruta de empleabilidad.	Comercial Cajasán	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
7	<p>Dar a conocer al oferente la ruta de empleabilidad, la cual se describe a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el registro de la hoja de vida en la plataforma SISE. Postulación a vacantes que estén disponibles y acordes al perfil. <p>De cumplir con la C.473 de octubre de 2019 contar con un año de aportes a CCF dentro de los últimos 3 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar entrevista de orientación ocupacional. Asistir a taller de orientación laboral. Recibir capacitación enfocada al mejoramiento de su perfil laboral. 	SISE	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
8	<p>Proceder a direccionar al oferente o buscador de empleo de forma presencial a entrevista de orientación ocupacional en plataforma SISE de forma inmediata.</p> <p>Si la atención se da través de un turno de atención remota, se transfiere el turno al orientador teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda o calendario.</p> <p>En el caso que el oferente o buscador de empleo no cumpla con el año de aportes a CCF en los últimos 3 años, proceder a orientar al oferente en el proceso de auto postulación a vacantes por la plataforma SISE, para esta gestión se orientara al oferente a hacer uso de los instructivos que reposan en la sección de Empleo de la página web: www.cajasán.com; así mismo se remitirá en este caso el instructivo de auto postulación a vacantes y contraseña vía correo electrónico.</p>	SISE	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación
9	Indagar si el oferente o buscador de empleo cuentan con conocimientos o habilidades en herramientas tecnológicas, en caso de tenerlas el auxiliar operativo de registro y postulación deberá direccionarlo al módulo auto consulta, para que pueda ingresar usuario y contraseña, realizar actualizaciones de la hoja de vida y postularse a las vacantes de interés que cumpla perfil laboral y en	SISE	Auxiliar Operativo de Registro y Postulación

	<p>caso de que se requiera el auxiliar de registro apoyara con el proceso de auto postulación.</p> <p>Adicionalmente se le informa mediante correo electrónico los datos de acceso a la plataforma SISE</p>		
10	<p>Solicitar el envío de 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>	<p>SISE Mensajes de texto masivos</p>	<p>Líder de Registro y Postulación</p>
11	<p>Descargar de la plataforma SISE el reporte de oferentes inscritos el primer día hábil de cada mes, con el fin de verificar la información registrada, elaborar el informe y remitirlo al 3 día hábil a la Coordinador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo para su validación.</p>	<p>SISE Correo Electrónico</p>	<p>Auxiliar Operativo de Registro y Postulación</p>

5.4.2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Gestionar la base PARETO entregada por la coordinación al líder de geroría empresarial; posteriormente se asignará a cada uno de los gestores con el fin de priorizar la atención empresarial y garantizar la fidelización del tejido empresarial.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Líder Gestor empresarial / Gestor empresarial</p>
2	<p>Realizar la planeación de visitas trimestral de gestión empresarial a los potenciales empleadores según el Formato planeación de gestión empresarial CE-IRE-F008.</p> <p>La ejecución de la planeación se realizará de forma quincenal, validando las empresas que se atendieron y confirmando que se reprogramen las visitas que quedaron pendientes garantizando la atención a las mismas.</p> <p>La revisión de la gestión empresarial realizada; será verificada por el coordinador de la agencia de empleo.</p>	<p>CE-IRE-F008</p>	<p>Gestor empresarial</p>
3	<p>Promover los servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo Cajasán, realizando asesoría de gestión empresarial, teniendo en cuenta el protocolo de servicio de gestión empresarial agencia de gestión y colocación de empleo CE-GEM-T001, posteriormente se procede a la inscripción del potencial empleador en la plataforma SISE</p>	<p>CE-GEM-T001 SISE</p>	<p>Gestor empresarial</p>
4	<p>Realizar el registro de la visita del potencial empleador en el formato registro digital de agencia de gestión y colocación de empleo CE-VIR-F002, en caso de ser una vista presencial se deberá dejar evidencia de firma y/o sello en el formato registro de gestión de agencia de gestión y colocación de empleo CE-GEM-F001.</p> <p>Adicionalmente, el gestor empresarial enviará un correo electrónico al potencial empleador, donde se relacionan los temas tratados y compromisos de la gestión empresarial realizada, para dejar trazabilidad de lo acontecido en la reunión.</p>	<p>CE-GEM-F001 CE-VIR-F002 Correo electrónico</p>	<p>Gestor empresarial</p>

5	<p>Solicitar los datos básicos del potencial empleador para realizar la inscripción en la plataforma SISE; el gestor empresarial solicitará los siguientes datos:</p> <p>Tipo de persona: Naturales Jurídicas Razón social y/o nombre de la empresa</p> <p>Datos Del Representante Legal: Nombres y apellidos de la Persona Numero de NIT o documento de identidad Correo Electrónico Teléfonos de contacto</p> <p>Lugar: Ciudad Departamento</p> <p>El gestor empresarial asegurará la información requerida en la visita empresarial ya sea de manera presencial o por otro medio de contacto con la empresa.</p>	Correo Electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
6	<p>Realizar el registro del potencial empleador 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 de la DIAN la existencia legal de la misma, se debe guardar registro de pantalla y guardar en la carpeta asignada.</p> <p>Adicionalmente se enviará mediante correo electrónico el contenido de bienvenida del potencial empleador en el registro con la agencia de empleo; este contiene los datos de acceso y documentos adjuntos que se requieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Contraseña • Nombre de la sede 	Página Web DIAN SISE Modulo Demandantes	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
7	<p>Gestionar la información mediante correo electrónico para realizar actualización, rectificación y/o modificación o dar de baja el registro del potencial empleador cuando lo solicite el mismo.</p> <p>El gestor empresarial enviará el correo electrónico con la solicitud de los datos requeridos al potencial empleador para realizar la gestión solicitada y confirmará mediante el mismo que la gestión fue realizada en la plataforma de acuerdo a lo solicitado.</p>	Correo Electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
8	<p>Realizar el seguimiento diario de potenciales empleadores auto registrados en la plataforma del servicio público de empleo SISE en el ítem notificaciones y alarmas.</p> <p>Una vez la empresa realice el auto-registro 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, de no requerir la sede adicional, se realiza el rechazo del registro de la sucursal, de ser necesario se actualizan</p>	SISE	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial

	los datos del contacto, se remite correo electrónico recordando usuario y contraseña.		
10	Los gestores deberán escanear los formatos CE-GEM-F001 de las visitas realizadas en el mes y guardar el archivo en la en el repositorio de documentos asignado por la organización.	CE-GEM-F001	Gestor empresarial
11	Descargar el primer día hábil de cada mes el reporte de potenciales empleadores, 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 el tercer día hábil del mes.	SISE	Gestor empresarial
12	Realizar encuesta mensual de experiencia clientes de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo para su debido análisis en el área de Atención al Cliente. Nota: La muestra del envío de las encuestas será realizada conforme a las políticas de unidad de planeación de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN.	Correo electrónico CE-EXP-F001	Gestor empresarial

5.4.3. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE REGISTRO A VACANTES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Indicar al potencial empleador el registro de la vacante en la plataforma SISE orientándose con el manual del empleador del Servicio público de empleo y la asesoría prestada por el gestor empresarial. El potencial empleador deber tener en cuenta las siguientes variables definidas para el registro de la vacante: <ul style="list-style-type: none"> • Título de la vacante. • Descripción. • Tiempo de experiencia • Nivel de estudio requerido • Profesión • Salario • Ubicación de la vacante. • Tipo de contrato. 	SISE Modulo	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
2	Informar al potencial empleador de la excepción en la publicación de vacantes relacionada con cargos estratégicos; proyectos especiales; posiciones directivas en mercados e industrias especializadas y demás vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas, para notificar el registro de estas vacantes; el gestor empresarial le indicara al potencial empleador que debe enviar un correo electrónico al prestador para conocimiento del registro de vacante excepcional; posteriormente se procede a comprobar que el perfil se ajusta a la excepción; en caso no ajustarse se le indicará que debe cancelar la vacante y publicarla normalmente.	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial

3	<p>Validar la información de la vacante registrada por el potencial empleador en la plataforma SISE, el gestor empresarial se contactará con el potencial empleador para retroalimentar la información de la vacante que se encuentre conforme a la normatividad vigente, en caso de requerir ajustes a la información; se realizarán de manera asistida en la comunicación vía telefónica con la autorización del mismo para garantizar las condiciones jurídicas y criterios de inclusión para población de difícil inserción para continuar con la publicación.</p> <p>El gestor empresarial indagará al potencial empleador si requiere conservar la confidencialidad en la publicación de la vacante; garantizando así no hacer públicos esta información.</p> <p>El gestor empresarial debe tener en cuenta al realizar la validación de la información en la vacante registrada; los siguientes principios establecidos por el Servicio Público de Empleo y contemplados en el Decreto 2852 de 2013; art. 3; entre estos la Universalidad, Igualdad, Integralidad, Confiabilidad, Enfoque diferencial y Calidad.</p> <p>Si no es posible realizar el contacto con el potencial empleador en un tiempo máximo de 2 días hábiles, se procederá a devolver la vacante por los motivos de devolución indicados en la plataforma SISE, con el fin de que el potencial empleador retroalimente el perfil garantizando la información necesaria para la publicación.</p>	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
4	<p>Para la toma de información de las vacantes de inclusión laboral de Personas con discapacidad el gestor lo hará a través del formato de caracterización de empresa inclusión laboral CE-GEM-F016, con lo cual se procederá a registrar y publicar la vacante en la plataforma SISE.</p> <p>Nota: El formato de caracterización de empresa aplicará únicamente a aquellas que desean implementar la ruta de inclusión laboral de agencia de gestión y colocación de empleo Cajasán.</p>	CE-GEM-F016	Gestor empresarial
5	<p>Confirmar la publicación de la vacante al potencial empleador, asignando las vacantes al intermediador laboral en la plataforma SISE, remitiendo un correo electrónico con la publicación al potencial empleador con copia al intermediador asignado.</p>	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
6	<p>En el caso de que un potencial empleador solicite la cancelación de la vacante a los intermediadores, éste lo hará a través de un correo electrónico dirigido al gestor empresarial; indicando el motivo por el cual se cancela la vacante. El gestor empresarial es el responsable de autorizar y/o proceder con la cancelación, luego se realizará notificación al empresario de la cancelación de la vacante.</p>	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
7	<p>El gestor empresarial realizara seguimiento a las vacantes</p>	SISE	Gestor

	publicadas por medio de los correos electrónicos enviados desde el proceso de Intermediación laboral para garantizar la remisión de los perfiles preseleccionados al potencial empleador en los tiempos de respuesta estipulados; adicional realizara una reunión mensual con intermediación laboral con el objetivo de revisar la gestión realizada en los procesos de las vacantes, dichos temas tratados se dejarán registrados en el Formato de Acta CM-GIC-F005	Correo electrónico	empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
8	Descargar el primer día hábiles de cada mes el reporte de 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 al 3 día hábil del mes.	SISE Correo electrónico	Gestor Empresarial

5.4.4. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Verificar el cumplimiento del tiempo de cotización en Caja de Compensación Familiar, del oferente o buscador de empleo, según lo estipulado en la sentencia C-473 del 9 de octubre de 2019 (Ley 1636 de 2013, doce meses en los últimos tres años). La validación se debe realizar a través del módulo comercial de Cajasán. En caso de que el oferente no aparezca se le solicitará un certificado de aportes de la Caja de compensación en la que estuvo afiliado.</p> <p>Si el oferente no cuenta con el requisito para realizar la ruta de empleabilidad de manera completa (orientación ocupacional, taller de orientación ocupacional y capacitación), el orientador sólo procederá a la revisión de la hoja de vida, validando que esté diligenciada al 100%, brindándole apoyo en la construcción del perfil laboral; establecer como mínimo tres cargos de interés conforme al perfil laboral y socializar el correcto manejo de la plataforma para postulación a las vacantes de empleo.</p>	Módulo Comercial	Analista Experto Orientación Laboral
2	<p>Garantizar el respectivo diligenciamiento del Habeas Data por parte del oferente o buscador de empleo.</p> <p>Atención Remota Enviar al oferente o buscador de empleo el link de Habeas Data: https://serviciosonline.cajasan.com/Subsidio/postular.aspx indicando la importancia del correcto diligenciamiento de la información y aceptación de los términos y condiciones, dirigidos hacia la política de protección de datos de la caja santandereana de subsidio familiar CAJASAN.</p>	FOLIUM	Analista Experto Orientación e

	<p>Posteriormente se realiza validación del correcto diligenciamiento del habeas data en el aplicativo de FOLIUM.</p> <p>En caso de que el oferente tome un turno de atención remota, se procede a la atención inmediata teniendo en cuenta que para el registro del turno debe autorizar sus datos personales a través de la herramienta de turnos https://turno-virtual-cajasan.web.app/</p> <p>Atención Presencial: no se valida la autorización del tratamiento de datos personales; dicha validación está a cargo del auxiliar de registro.</p>		Intermediación Laboral
3	<p>Iniciar la orientación ocupacional al oferente o buscador de acuerdo a los establecido el protocolo CE-OLA-T001 sea modalidad presencial o atención remota a través de video llamada whatsapp corporativo o plataforma Microsoft TEAMS; solicitando la hoja de vida con soportes para corroborar los datos consignados en la plataforma SISE. Apoyar en la construcción del perfil laboral; establecer como mínimo tres cargos de interés conforme al perfil laboral; verificar núcleo de conocimiento y socializar el correcto manejo de la plataforma para postulación a las vacantes de empleo. Para atención de municipios donde se desarrollen proyectos de exploración y producción de hidrocarburos se socializará los parámetros establecidos en el marco normativo para la remisión de candidatos.</p> <p>Nota: En caso de que el oferente o buscador de empleo no cuente con hoja de vida ni soportes, se procede a realizar la orientación con la información suministrada partiendo del principio de la buena fe.</p>	<p align="center">SISE CE-OLA-T001 Microsoft TEAMS</p>	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
4	<p>Enfatizar 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 idiomas y habilidades); así mismo se da la recomendación de la actualización de la contraseña para el ingreso a la plataforma SISE, con el fin de evitar posible suplantación de terceros que alteren los procesos de postulación o la información de la hoja de vida.</p>	<p align="center">SISE</p>	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
5	<p>Realizar la orientación ocupacional a personas con discapacidad usando el formato ficha de entrevista a personas con discapacidad CE-OLA-F013.</p>	-	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral

6	Indagar si el oferente o buscador pertenece a una población focalizada, programa de gobierno o condiciones especiales y caracterizar en la plataforma SISE.	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
7	Emitir un concepto laboral del oferente orientado en la plataforma SISE y realizar el cierre del formato de asistencia CE-OLA-F009 . Así mismo, direccionar al buscador de empleo al taller de orientación ocupacional y capacitaciones para el cierre de brechas conforme al perfil laboral del oferente o buscador de empleo.	SISE CE-OLA-F009	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
8	Generar y enviar vía correo electrónico el reporte mensual del módulo de direccionamiento del proceso de orientación ocupacional, los primeros días hábiles del mes ala Coordinadora de AGCE; validando que el número de registros encontrados en el formato CE-OLA-F009 sea el mismo que los resultados arrojados por la plataforma SISE.	Correo electrónico: CE-OLA-F009	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral

5.4.5. DIRECCIONAMIENTO AL TALLER DE ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Realizar pre registro al taller de orientación ocupacional al oferente o buscador de empleo en la plataforma SISE. En el momento en el que se registre a una persona con Discapacidad, se debe informar al colaborador encargado de brindar el taller de orientación ocupacional; vía correo electrónico indicando nombre, número de documento y tipo de discapacidad del oferente. El orientador realizará los ajustes razonables para la atención de personas con Discapacidad en dicho taller y si es necesario solicitará la presencia de un intérprete (tener presente que esta solicitud se debe hacer con 7 días de anticipación como mínimo).	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
2	Generar el listado de oferentes o buscadores de empleo registrados en la convocatoria de taller de orientación ocupacional a través de la plataforma SISE.	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
3	Tomar asistencia al inicio del taller de orientación ocupacional.	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
	Realizar el taller de orientación ocupacional en la fecha y hora programada, desarrollando el contenido del mismo <u>Descripción del taller de orientación ocupacional</u> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 3 horas • Periodicidad: única vez 		

4	<ul style="list-style-type: none"> • Modalidad: presencial o atención remota a través de la plataforma Microsoft TEAMS. • Medios de convocatoria: piezas publicitarias, mensajes de texto, divulgación por redes corporativas y llamadas telefónicas. • Material de orientación: uso de diapositivas, videos ilustrativos, juego de roles y actividades teorico-practico • Lugar: salones de los diferentes centros empleo. • Medio informativo de inscripción: correo electrónico del oferente o buscador de empleo. • Temática: <p>Estructura de hoja de vida: socialización manejo de plataforma SISE; de formación académica, habilidades, experiencial laboral, referencias, soportes.</p> <p>Creación de marca personal e impacto procesos de selección: definición de conceptos; elaboración de marca personal; aspectos que influyen en la creación de la marca personal (imagen interna y externa).</p> <p>Aspectos claves para una entrevista satisfactoria: el candidato ideal; cómo influye la actitud en la entrevista; preguntas frecuentes; tipos de pruebas.</p> <p>Nota: En municipios donde se desarrolla proyectos de exploración y producción de hidrocarburos, se realiza socialización del marco normativo de las medidas especiales.</p>	SISE	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
5	<p>Medir el grado de satisfacción de los oferentes o buscadores de empleo y pertinencia de los temas tratados frente al taller de orientación ocupacional:</p> <p>Atención presencial: Formato encuesta de experiencia de clientes agencia empleo personas CE-EXP-F002</p> <p>Atención Remota: a través del siguiente link https://forms.office.com/r/yHLiEC0In9</p>	CE-EXP-F002	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
6	<p>Realizar la evaluación del taller de orientación laboral por medio de la plataforma SISE y proceder a realizar el cierre del formato de asistencia taller orientación ocupacional CE-OLA-F010</p>	SISE CE-OLA-F010	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral
7	<p>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.</p>	Correo electrónico	Analista Experto Orientación e Intermediación Laboral

--	--	--	--

6.4.6. PROCEDIMIENTO DE SERVICIO A ORIENTACION A POTENCIALES EMPLEADORES

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Realizar asesoría al potencial empleador del análisis del entorno laboral de acuerdo a la gestión en materia de empleabilidad realizada por la agencia de empleo y apoyándonos en material proporcionado por la unidad del servicio público de empleo.	Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
2	Asesorar de manera personalizada al potencial empleador cómo acceder al manual del empleador del Servicio público de empleo que se encuentra en la plataforma SISE, y en base a este contará con un material de apoyo para el registro vacantes. Adicionalmente se socializará el portafolio de servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo; donde incluye la hoja de ruta de servicios al empleador, deberes en la retroalimentación y reporte de la información de los procesos vigentes en la plataforma SISE.	Manual del Empleador Portafolio de Servicios Agencia	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
3	Asesorar al potencial empleador al registrar sus vacantes, teniendo en cuenta la construcción del perfil de la vacante a publicar, incluyendo las variables definidas para el registro de la vacante: <ul style="list-style-type: none"> • Título de la vacante. • Descripción. • Tiempo de experiencia • Nivel de estudio requerido • Profesión • Salario • Ubicación de la vacante. • Tipo de contrato. Así mismo realizara capacitación en el manejo de la plataforma SISE para registro de vacantes de acuerdo a la necesidad del potencial empleador.	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
4	Programar los eventos dirigidos a los potenciales empleadores mediante reunión de equipo de gestión empresarial trimestral, para identificar la necesidad del tejido empresarial; se debe incluir temáticas de mercado laboral, modalidades de contratación, beneficios tributarios, inclusión laboral, eventos de reconocimiento	Correo electrónico CM-GIC-F005	Gestor empresarial

	<p>empresarial, programas y proyectos de la agencia de gestión y colocación de empleo.</p> <p>También se realizarán eventos dirigidos a potenciales empleadores por demanda de acuerdo al programa de gobierno que se constituya priorizar al tejido empresarial.</p>		
5	<p>Gestionar las convocatorias de los eventos para los potenciales empleadores mediante los canales de comunicación de la caja de compensación, incluyendo piezas publicitarias, difusión de mailing, mensajería instantánea a través de la línea corporativas del gestor empresarial.</p>	Correo electrónico	<p>Analista Experto Gestor empresarial</p>
6	<p>Atender las solicitudes realizadas de los potenciales empleadores mediante nuestros canales de atención, correo electrónico, líneas de corporativas de gestoría empresarial, visitas u otros medios de comunicación de la caja de compensación.</p>	Correo electrónico	<p>Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>
7	<p>Gestionar las actividades de orientación al potencial empleador de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 1 – 3 horas de acuerdo al contenido • Periodicidad: mínimo cada 2 meses. • Modalidad: presencial en salones de los diferentes centros empleo y/o atención remota a través de las herramientas de videoconferencia disponibles por la corporación. • Medios de convocatoria: piezas publicitarias, difusión de mailing, mensajería instantánea a través de la línea corporativas del gestor empresarial. • Material de orientación al potencial empleador: Uso de diapositivas, videos ilustrativos; interacción digital mediante la plataforma SISE. • Medio inscripción: formularios de inscripción, correo electrónico y líneas corporativas del gestor empresarial. 	Correo electrónico	<p>Gestor empresarial</p>
8	<p>Orientar al potencial empleador en la priorización de población vulnerable, socializar beneficios de contratación de población de difícil inserción laboral y sensibilizar al empresario en realizar inclusión laboral con enfoque diferencial.</p> <p>Así mismo debe promover la ruta de inclusión laboral de personas con discapacidad y los programas de gobierno que impulsan la inclusión laboral de la población vulnerable.</p>	SISE Modulo	<p>Gestor empresarial</p>

5.4.7. PROCEDIMIENTO DE PRESELECCION

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
---	-----------------------------	----------	-------------

1	Revisar diariamente en la plataforma de servicio público de empleo, en el módulo de reportes, las vacantes publicadas y asignadas.	SISE	Orientador e intermediador laboral
2	Tramitar solicitud recibida por correo electrónico de la publicación de la vacante en la que permita llevar la trazabilidad de la gestión.	Correo Electrónico	Orientador e intermediador laboral
3	<p>Buscar candidatos de acuerdo al perfil solicitado por la empresa de acuerdo al modelo tradicional en donde se valida formación académica, cursos complementarios y experiencia laboral, teniendo en cuenta las diferentes fuentes reclutamiento autorizadas y en el siguiente orden de prioridad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar las hojas de vida de los oferentes Auto-postulados y las Auto-postulaciones asistidas a la vacante en la plataforma SISE, módulo de gestión de intermediación. 2. Verificar el perfil solicitado en la base de datos de capacitados, programas de gobierno y proyectos de la Unidad de Impacto Social. 3. Consultar la herramienta Matching de la plataforma SISE. 	SISE	Orientador e intermediador laboral I
4	<p>Validar las hojas de vida a través de la plataforma teniendo en cuenta los criterios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar de residencia: para todos los casos corresponderá al municipio o municipios señalados por el empleador al momento de registrar la vacante. • Formación académica: para el caso de perfiles estandarizados el prestador partirá del menor requerimiento de formación previsto en la casilla "Nivel Educativo" contenida en el anexo técnico de la estandarización de perfiles. • Experiencia laboral: para el caso de perfiles estandarizados el prestador observará el tipo y tiempo de experiencia requerido para cada perfil en el Anexo Técnico de la Resolución 2616 de 2016 del Ministerio del Trabajo. Los requerimientos de formación académica previstos en la casilla de "Experiencia Laboral" que sean inferiores a los previstos en la casilla de "Nivel Educativo", solo serán observados por el prestador cuando no se encuentren oferentes con la formación prevista en esta última casilla. • Los cursos, competencias y conocimientos requeridos por cada perfil serán consideradas para realizar la preselección, en especial, cuando existan varios oferentes que cumplan las condiciones anteriores. 	SISE	Orientador e intermediador laboral
5	Establecer comunicación telefónica con los candidatos que cumplen con el perfil laboral de las vacantes, se realiza validación de los datos contenidos en la hoja de vida de la plataforma sise, en caso de que se	SISE Correo Electrónico	Orientador e intermediador laboral

	<p>encuentre incompleta se procede a realizar la actualización de los datos, teniendo en cuenta el protocolo de servicio agencia de gestión y colocación de empleo CE-OLA-T001 y Manual de protocolo para la atención al cliente presencial, telefónico, virtual y por correspondencia DE-CLI-M003.</p> <p>Posteriormente se le indica al oferente que a través del portal web de Cajasán; podrá acceder al instructivo auto postulación a vacantes, en aras de que cuente con material de apoyo que le permita potencializar sus competencias en el proceso de búsqueda de empleo,</p> <p>Nota: En caso de no contar con el perfil requerido se debe realizar la búsqueda a través de medios masivos corporativos y plataformas de búsqueda de empleo externas</p>	<p>CE-OLA-T001 DE-CLI-M003</p>	
6	<p>Realizar aplicación de pruebas psicotécnicas a los potenciales empleadores que soliciten el servicio; remitiendo formato Informe Psicológico Laboral CE-ILS-F011, vía correo electrónico con un tiempo de respuesta de 3 días hábiles para operativos y 5 para cargos tácticos.</p> <p>Nota: La aplicación de pruebas psicotécnicas quedara sujeto a términos y condiciones exclusivo a la necesidad del empresario.</p>	<p>CE-ILS-F011</p>	<p>Orientador e intermediador laboral</p>
7	<p>Preseleccionar las personas con discapacidad postuladas a las vacantes inclusivas en base a la información recopilada en el Formato diagnóstico inicial de la accesibilidad de la empresa para la inclusión laboral CE-ILS-F013.</p>	<p>CE-ILS-F013</p>	<p>Orientador e intermediador laboral</p>
8	<p>Informar al empresario en el tiempo de respuesta de 4 días hábiles máximo, el estado actual de la intermediación laboral, si la vacante es de difícil gestión se informará al empresario mediante correo electrónico con copia al gestor empresarial que se procede a realizar el uso de las fuentes de reclutamiento disponibles en AGCE (elaboración de pieza publicitaria, publicación en medios de comunicación corporativos, publicación en las plataformas de búsqueda de empleo externas y convocatorias).</p> <p>El tiempo de respuesta para la consecución de las vacantes de difícil gestión será de máximo 10 días hábiles.</p>	<p>SIE Correo Electrónico</p>	<p>Orientador e intermediador laboral</p>
9	<p>Informar al oferente o buscador de empleo estar atento a las notificaciones que genera la plataforma SISE vía correo electrónico (remisión, preselección, no selección o colocación), donde informa el estado del proceso frente a las vacantes a las cuales se haya postulado directamente o haya sido remitidos de forma directa por el prestador.</p>	<p>SISE</p>	<p>Orientador e intermediador laboral</p>

5.4.8. PROCEDIMIENTO DE REMISION

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
---	-----------------------------	----------	-------------

1	Remitir las hojas de vida en la plataforma sise de los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados que cumplen con el perfil requerido y están interesados en el proceso, como valor agregado se realiza la descarga de la hoja de vida de la plataforma la cual será enviada al correo electrónico del empleador con copia al gestor empresarial.	CE-OLA-T001	Orientador e intermediador laboral
2	Realizar seguimiento semanal vía correo electrónico y telefónico a los procesos de intermediación gestionados con las empresas para obtener la retroalimentación de la contratación de las personas.	Correo electrónico	Orientador e intermediador laboral
3	Proceder a realizar la colocación en plataforma sise de acuerdo a lo reportado por la empresa, generando el soporte del cierre o colocación que corresponda según vacante individual o masivas, este será notificado a través de correo electrónico a la empresa con copia al gestor empresarial, esta evidencia quedara almacenada en el equipo de cómputo asignado de acuerdo a los lineamientos establecidos por unidad de tecnología dejando como constancia en el nombre del archivo (Nombre de empresa y código de la vacante). Nota: Una vez se supla la totalidad de los puestos de trabajo se dará cierre a la vacante.	SISE Correo electrónico	Orientador e intermediador laboral
6	Realizar invitación al taller de orientación ocupacional vía mensaje de texto a los oferentes o buscadores de empleo que se han auto postulado a las vacantes y aun no uno no ha sido seleccionado por el potencial empleador. Nota: Esta actividad aplica para los oferentes que cumplan con la sentencia C473 de 2019.	SISE	Orientador e intermediador laboral
7	Realizar y enviar el reporte mensual del proceso de intermediación laboral, a la Coordinación de AGCE el tercer día hábil de cada mes.	SISE Correo electrónico	Orientador e intermediador laboral

5.4.9. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO Y ACTUALIZACION DE HOJA DE VIDA DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

Aplica el procedimiento general. Remitirse el punto 5.4.1.

5.4.10. PROCEDIMIENTO REGISTRO A POTENCIALES EMPLEADORES DE HIDROCARBUROS

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Gestionar la base PARETO entregada por la coordinación al líder de geroría empresarial; posteriormente se asignará a cada uno de los gestores con el fin de priorizar la atención empresarial y garantizar la fidelización del tejido empresarial.	Correo Electrónico	Líder Gestor empresarial / Gestor empresarial
2	Realizar la planeación de visitas trimestral de gestión	CE-IRE-F008	Gestor empresarial

	<p>empresarial a los potenciales empleadores según el Formato planeación de gestión empresarial CE-IRE-F008.</p> <p>La ejecución de la planeación se realizará de forma quincenal, validando las empresas que se atendieron y confirmando que se reprogramen las visitas que quedaron pendientes garantizando la atención a las mismas.</p> <p>La revisión de la gestión empresarial realizada; será verificada por el coordinador de la agencia de empleo.</p>		
3	<p>Promover los servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo Cajasán, realizando asesoría de gestión empresarial, teniendo en cuenta el protocolo de servicio de gestión empresarial agencia de gestión y colocación de empleo CE-GEM-T001, posteriormente se procede a la inscripción del potencial empleador en la plataforma SISE</p>	<p>CE-GEM-T001 SISE</p>	<p>Gestor empresarial</p>
4	<p>Realizar el registro de la visita del potencial empleador en el formato registro digital de agencia de gestión y colocación de empleo CE-VIR-F002, en caso de ser una vista presencial se deberá dejar evidencia de firma y/o sello en el formato registro de gestión de agencia de gestión y colocación de empleo CE-GEM-F001.</p> <p>Adicionalmente, el gestor empresarial enviará un correo electrónico al potencial empleador, donde se relacionan los temas tratados y compromisos de la gestión empresarial realizada, para dejar trazabilidad de lo acontecido en la reunión.</p>	<p>CE-GEM-F001 CE-VIR-F002 Correo electrónico</p>	<p>Gestor empresarial</p>
5	<p>Solicitar los datos básicos del potencial empleador para realizar la inscripción en la plataforma SISE; el gestor empresarial solicitará los siguientes datos:</p> <p>Tipo de persona: Naturales Jurídicas Razón social y/o nombre de la empresa</p> <p>Datos Del Representante Legal: Nombres y apellidos de la Persona Numero de NIT o documento de identidad Correo Electrónico Teléfonos de contacto</p> <p>Lugar: Ciudad Departamento</p> <p>El gestor empresarial asegurará la información requerida en la visita empresarial ya sea de manera presencial o por otro medio de contacto con la empresa.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>

6	<p>Realizar el registro del potencial empleador 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 de la DIAN la existencia legal de la misma, se debe guardar registro de pantalla y guardar en la carpeta asignada.</p> <p>Para los potenciales empleadores que realicen actividades de Exploración y Producción o conexas en hidrocarburos en municipios con presencia de estos proyectos; de se debe adjuntar la normatividad vigente que para el sector se expida.</p> <p>Adicionalmente se enviará mediante correo electrónico el contenido de bienvenida del potencial empleador en el registro con la agencia de empleo; este contiene los datos de acceso y documentos adjuntos que se requieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Contraseña • Nombre de la sede 	<p>Página Web DIAN SISE Modulo Demandantes</p>	<p>Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>
7	<p>Gestionar la información mediante correo electrónico para realizar actualización, rectificación y/o modificación o dar de baja el registro del potencial empleador cuando lo solicite el mismo.</p> <p>El gestor empresarial enviará el correo electrónico con la solicitud de los datos requeridos al potencial empleador para realizar la gestión solicitada y confirmará mediante el mismo que la gestión fue realizada en la plataforma de acuerdo a lo solicitado.</p>	<p>Correo Electrónico</p>	<p>Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>
8	<p>Realizar el seguimiento diario de potenciales empleadores auto registrados en la plataforma del servicio público de empleo SISE en el ítem notificaciones y alarmas.</p> <p>Una vez la empresa realice el auto-registro 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, 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>Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>
10	<p>Escanear los formatos CE-GEM-F001 de las visitas realizadas en</p>	<p>CE-GEM-F001</p>	<p>Gestor empresarial</p>

	el mes y guardar el archivo en la en el repositorio de documentos asignado por la organización.		
11	<p>Descargar el primer día hábil de cada mes el reporte de potenciales empleadores, directamente de la plataforma del servicio público de empleo SISE, con el fin de verificar la información publicada.</p> <p>Finalmente se procederá a realizar informes para remitirlos a la coordinación el tercer día hábil del mes.</p>	SISE	Gestor empresarial
12	<p>Realizar encuesta mensual de experiencia clientes de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo para su debido análisis en el área de Atención al Cliente.</p> <p>Nota: La muestra del envío de las encuestas será realizada conforme a las políticas de unidad de planeación de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN.</p>	Correo electrónico CE-EXP-F001	Gestor empresarial

5.4.11. PROCEDIMIENTO REGISTRO Y PUBLICACION DE VACANTES DE HIDROCARBUROS

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Indicar al potencial empleador el registro de la vacante en la plataforma SISE orientándose con el manual del empleador del Servicio público de empleo y la asesoría prestada por el gestor empresarial.</p> <p>El potencial empleador deber tener en cuenta las siguientes variables definidas para el registro de la vacante en el módulo E&P on shore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de proyecto • Sector • Sub Sector • Título de la vacante. • Código interno de la vacante (Debe coincidir con el registro de la misma vacante entre otros prestadores) • Cargo (s) equivalente (s) (Ajustados a la resolución 2616 de 2016; obligatorio registro en caso de ajustarse al perfil) • Descripción. • Tiempo de experiencia • Nivel de estudio requerido • Profesión • ¿Requiere capacitación específica? (En caso de perfiles que requieren conocimientos específicos y/o especializados de la industria de hidrocarburos) • Selección de los núcleos de conocimiento (Asignación de 	SISE Modulo	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial

	<p>hasta 3 núcleos de conocimientos solo aplica para MOC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de contrato. • Salario • Ubicación de la vacante. (Municipio área de influencia del proyecto) • 		
<p align="center">2</p>	<p>Informar al potencial empleador de la excepción en la publicación de vacantes relacionada con cargos estratégicos; proyectos especiales; posiciones directivas en mercados e industrias especializadas y demás vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas, para notificar el registro de estas vacantes; el gestor empresarial le indicara al potencial empleador que debe enviar un correo electrónico al prestador para conocimiento del registro de vacante excepcional; posteriormente se procede a comprobar que el perfil se ajusta a la excepción; en caso no ajustarse se le indicará que debe cancelar la vacante y publicarla normalmente.</p>	<p align="center">SISE Correo electrónico</p>	<p align="center">Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>
<p align="center">3</p>	<p>Validar la información de la vacante registrada en el módulo E&P On shore; por el potencial empleador en la plataforma SISE, el gestor empresarial se contactará con el potencial empleador para retroalimentar la información de la vacante que se encuentre conforme a la normatividad vigente, en caso de requerir ajustes a la información; se realizarán de manera asistida en la comunicación vía telefónica con la autorización del mismo para garantizar las condiciones jurídicas y criterios de inclusión para población de difícil inserción para continuar con la publicación.</p> <p>El gestor empresarial indagará al potencial empleador si requiere conservar la confidencialidad en la publicación de la vacante; garantizando así no hacer públicos esta información.</p> <p>El gestor empresarial debe tener en cuenta al realizar la validación de la información en la vacante registrada; los siguientes principios establecidos por el Servicio Público de Empleo y contemplados en el Decreto 2852 de 2013; art. 3; entre estos la Universalidad, Igualdad, Integralidad, Confiabilidad, Enfoque diferencial y Calidad.</p> <p>Las vacantes registradas en el módulo E&P On shore se valida la siguiente información en contacto con el potencial empleador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de proyecto • Sector • Sub Sector • Título de la vacante. • Código interno de la vacante (Debe coincidir con el registro de la misma vacante entre otros prestadores) 	<p align="center">SISE Correo electrónico</p>	<p align="center">Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Cargo (s) equivalente (s) (Ajustados a la resolución 2616 de 2016; obligatorio registro en caso de ajustarse al perfil) • Descripción. • Tiempo de experiencia • Nivel de estudio requerido • Profesión • ¿Requiere capacitación específica? (En caso de perfiles que requieren conocimientos específicos y/o especializados de la industria de hidrocarburos) • Selección de los núcleos de conocimiento (Asignación de hasta 3 núcleos de conocimientos solo aplica para MOC) • Tipo de contrato. • Salario • Ubicación de la vacante. (Municipio área de influencia del proyecto) <p>Si no es posible realizar el contacto con el potencial empleador en un tiempo máximo de 2 días hábiles, se procederá a devolver la vacante por los motivos de devolución indicados en la plataforma SISE, con el fin de que el potencial empleador retroalimente el perfil garantizando la información necesaria para la publicación.</p>		
4	<p>Para las vacantes del módulo E & P On shore; se valida la información de la población vulnerable priorizar con barreras de inserción laboral, de acuerdo al perfil de la vacante con el potencial empleador; en la toma de información de las vacantes de inclusión laboral de Personas con discapacidad el gestor lo hará a través del formato de caracterización de empresa inclusión laboral CE-GEM-F016, con lo cual se procederá a registrar y publicar la vacante en la plataforma SISE.</p> <p>Nota: El formato de caracterización de empresa aplicará únicamente a aquellas que desean implementar la ruta de inclusión laboral de agencia de gestión y colocación de empleo Cajasán.</p>	CE-GEM-F016	Gestor empresarial
5	<p>Confirmar la publicación de la vacante al potencial empleador, asignando las vacantes al intermediador laboral en la plataforma SISE, remitiendo un correo electrónico con la publicación al potencial empleador con copia al intermediador asignado; también remitirá un correo electrónico adicional donde se indica el municipio y área rural a priorizar (veredas, corregimientos, etc), donde se espera sea residente el oferente en las áreas donde se encuentren los proyectos y según lo indicado por el potencial empleador; para garantizar la remisión de oferentes o buscadores</p>	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial

	en cumplimiento de la resolución 0334 de 2021.		
6	<p>En el caso de que un potencial empleador solicite la cancelación de la vacante a los intermediadores, éste lo hará a través de un correo electrónico dirigido al gestor empresarial; indicando el motivo por el cual se cancela la vacante.</p> <p>El gestor empresarial es el responsable de autorizar y/o proceder con la cancelación, luego se realizará notificación al empresario de la cancelación de la vacante por correo electrónico.</p>	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
7	<p>Realizar el seguimiento a las vacantes publicadas del módulo E & P On shore por medio de los correos electrónicos enviados desde el proceso de Intermediación laboral para garantizar la remisión de los perfiles preseleccionados al potencial empleador en los tiempos de respuesta estipulados; adicional realizara una reunión mensual con intermediación laboral con el objetivo de revisar la gestión realizada en los procesos de las vacantes, dichos temas tratados se dejarán registrados en el Formato de Acta CM-GIC-F005</p> <p>Los procesos vigentes se deben monitorear para informar al potencial empleador la cantidad de procesos que se encuentran pendientes por cerrar y recordar las obligaciones de reportar la selección o las razones de no selección de los oferentes remitidos.</p>	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
8	<p>Descargar el primer día hábiles de cada mes el reporte de 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 al 3 día hábil del mes.</p>	SISE Correo electrónico	Gestor Empresarial

5.4.12. PROCEDIMIENTO ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES BUSCADORES DE EMPLEO DE HIDROCARBUROS

Aplica el procedimiento general. Remitirse el punto 5.4.4.

5.4.13. PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO A TALLER DE ORIENTACION OCUPACIONAL DE HIDROCARBUROS

Aplica el procedimiento general. Remitirse el punto 5.4.5.

5.4.14. PROCEDIMIENTO ORIENTACION OCUPACIONAL A POTENCIALES EMPLEADORES DE HIDROCARBUROS

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Realizar asesoría al potencial empleador del análisis del entorno laboral de acuerdo a la gestión en materia de empleabilidad realizada por la agencia de empleo y apoyándonos en material proporcionado por la unidad del servicio público de empleo.	Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
2	<p>Asesorar de manera personalizada a los potenciales empleadores que realicen actividades de Exploración y Producción o conexas en el sector de hidrocarburos cómo acceder al manual del empleador del Servicio público de empleo que se encuentra en la plataforma SISE, y en base a este contará con un material de apoyo para el registro vacantes.</p> <p>Socializar el portafolio de servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo; donde incluye la hoja de ruta de servicios al potencial empleador, obligaciones en la retroalimentación y reporte de la información de los procesos vigentes en la plataforma SISE.</p> <p>Se realizará asesoría en las medidas especiales para el sector de hidrocarburos; funcionalidades de manejo en la plataforma SISE módulo E&P On shore, el uso correcto del código interno de la vacante, el uso de los cargos equivalentes según resolución 2616 de 2016, los núcleos de conocimiento para MOC, retroalimentación de los procesos; entre otros aspectos relevantes en la gestión de procesos del módulo E&P On shore.</p>	Manual del Empleador Portafolio de Servicios Agencia	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial
	<p>Capacitar al potencial empleador al registrar sus vacantes, en el módulo módulo E&P On shore; teniendo en cuenta la construcción del perfil de la vacante a publicar, incluyendo las variables definidas para el registro de la vacante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de proyecto • Sector • Sub Sector • Título de la vacante. • Código interno de la vacante (Debe coincidir con el registro de la misma vacante entre otros prestadores) • Cargo (s) equivalente (s) (Ajustados a la resolución 2616 de 2016; obligatorio registro en caso de ajustarse al perfil) • Descripción. • Tiempo de experiencia • Nivel de estudio requerido • Profesión • ¿Requiere capacitación específica? (En caso de perfiles que requieren conocimientos específicos y/o 	SISE Correo electrónico	Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial

	<p>especializados de la industria de hidrocarburos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección de los núcleos de conocimiento (Asignación de hasta 3 núcleos de conocimientos solo aplica para MOC) • Ubicación de la vacante. (Municipio área de influencia del proyecto) • Indicaciones respecto a las áreas rurales de las vacantes y la gestión de las mismas. <p>Así mismo realizara capacitación en el manejo de la plataforma SISE para registro de vacantes y gestión de procesos de acuerdo a la necesidad del potencial empleador.</p>		
3	<p>Programar los eventos dirigidos a los potenciales empleadores mediante reunión de equipo de gestión empresarial trimestral, para identificar la necesidad del tejido empresarial; se debe incluir temáticas de mercado laboral, conocimiento de contexto normativo para los potenciales empleadores que realicen actividades de Exploración y Producción o conexas en el sector de hidrocarburos, modalidades de contratación, beneficios tributarios, inclusión laboral, eventos de reconocimiento empresarial, programas; y proyectos de la agencia de gestión y colocación de empleo.</p> <p>También se realizarán eventos dirigidos a potenciales empleadores por demanda de acuerdo al programa de gobierno que se constituya priorizar al tejido empresarial.</p>	<p>Correo electrónico CM-GIC-F005</p>	<p>Gestor empresarial</p>
4	<p>Gestionar las convocatorias de los eventos para los potenciales empleadores mediante los canales de comunicación de la caja de compensación, incluyendo piezas publicitarias, difusión de mailing, mensajería instantánea a través de la línea corporativas del gestor empresarial.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Analista Experto Gestor empresarial</p>
5	<p>Atender las solicitudes realizadas de los potenciales empleadores mediante nuestros canales de atención, correo electrónico, líneas de corporativas de gestoría empresarial, visitas u otros medios de comunicación de la caja de compensación.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Gestor empresarial / Auxiliar de gestión empresarial</p>
6	<p>Gestionar las actividades de orientación al potencial empleador de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duración: 1 – 3 horas de acuerdo al contenido • Periodicidad: mínimo cada 2 meses. • Modalidad: presencial en salones de los diferentes centros empleo y/o atención remota a través de las herramientas de videoconferencia disponibles por la corporación. • Medios de convocatoria: piezas publicitarias, difusión de mailing, mensajería instantánea a través de la línea 	<p>Correo electrónico</p>	<p>Gestor empresarial</p>

	<p>corporativas del gestor empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de orientación al potencial empleador: Uso de diapositivas, videos ilustrativos; interacción digital mediante la plataforma SISE. • Medio inscripción: formularios de inscripción, correo electrónico y líneas corporativas del gestor empresarial. 		
7	<p>Orientar al potencial empleador en la priorización de población vulnerable, socializar beneficios de contratación de población de difícil inserción laboral y sensibilizar al empresario en realizar inclusión laboral con enfoque diferencial.</p> <p>Así mismo debe promover la ruta de inclusión laboral de personas con discapacidad y los programas de gobierno que impulsan la inclusión laboral de la población vulnerable, y beneficios asociados al sector de hidrocarburos.</p>	SISE Modulo	Gestor empresarial

5.4.15. PROCEDIMIENTO PRESELECCION DE HIDROCARBUROS

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Revisar diariamente en la plataforma SISE, en el módulo de reportes, opción indicadores totales las vacantes publicadas y asignadas.	SISE	Orientador e intermediador laboral
2	Tramitar solicitud recibida por correo electrónico de la publicación de la vacante en la que permita llevar la trazabilidad de la gestión.	Correo Electrónico	Orientador e intermediador laboral
3	Realizar búsqueda de candidatos, haciendo uso de la herramienta Matching establecido por la plataforma SISE; teniendo en cuenta los oferentes con postulación directa (autopostulados) y los establecidos por la misma. Exportar el detalle de la totalidad de candidatos inscritos en plataforma para dichas vacantes.	SISE	Orientador e intermediador laboral
4	<p>Validar las hojas de vida a través de la plataforma teniendo en cuenta los criterios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lugar de residencia: para todos los casos corresponderá al municipio o municipios señalados por el empleador al momento de registrar la vacante. • Formación académica: para el caso de perfiles estandarizados el prestador partirá del menor 	SISE	Orientador e intermediador laboral

	<p>requerimiento de formación previsto en la casilla “Nivel Educativo” contenida en el anexo técnico de la estandarización de perfiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral: para el caso de perfiles estandarizados el prestador observará el tipo y tiempo de experiencia requerido para cada perfil en el Anexo Técnico de la Resolución 2616 de 2016 del Ministerio del Trabajo. Los requerimientos de formación académica previstos en la casilla de “Experiencia Laboral” que sean inferiores a los previstos en la casilla de “Nivel Educativo”, solo serán observados por el prestador cuando no se encuentren oferentes con la formación prevista en esta última casilla. • Los cursos, competencias y conocimientos requeridos por cada perfil serán consideradas para realizar la preselección, en especial, cuando existan varios oferentes que cumplan las condiciones anteriores 		
5	<p>Recibir llamada por parte de los buscadores de empleo interesado en las vacantes, apoyando el proceso de auto postulación directa. Así mismo, se indica al oferente que a través del portal web de Cajasan; podrá acceder al instructivo de auto postulación a vacantes, en aras de que cuente con el material que le permita potencializar sus competencias en el proceso de búsqueda de empleo.</p> <p>Es importante mencionar, que cada vez que se realiza una acción con la hoja de vida de un oferente (remisión, preselección, no selección o colocación) SISE genera un mensaje vía correo electrónico informando el estado del candidato frente a las vacantes a las cuales se haya postulado directamente o haya sido remitidos de forma directa por el prestador.</p>		Orientador e intermediador laboral

5.4.16. PROCEDIMIENTO DE REMISION DE HIDROCARBUROS

#	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Preseleccionar candidatos que cumplan el perfil requerido por el Potencial Empleador; el intermediador realizará como mínimo 3 tres grupos de remisión.	SISE	Orientador e intermediador laboral

2	<p>Realizar la primera remisión dentro del término de la Publicación de la vacante, teniendo en cuenta los siguientes parámetros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las vacantes de MOC el rango de remisión será entre 10 y 15 candidatos por puesto de trabajo. • Para las vacantes de MONC el rango de remisión será entre 15 y 20 candidatos por puesto de trabajo. Respecto de la priorización de mano de obra no calificada será del 60% para el área rural y 40% para el área urbana. • En el caso de que el número de oferentes inscritos (auto postulados o matching) que cumplan con el perfil requerido sea superior a los rangos mencionados anteriormente, el intermediador priorizará la remisión de aquellos que lleven un mayor tiempo cesante. Así mismo priorizará la población vulnerable o con otras barreras de reinserción laboral, previa solicitud del Potencial Empleador. • En caso de existir más de un proyecto de exploración y producción de hidrocarburos, en el municipio o los municipios que correspondan al área de influencia del proyecto, la priorización en la remisión de oferentes del área rural se realizará respecto de los oferentes que Residan en las áreas donde se encuentren los proyectos, las cuales deberán ser informadas previamente por el Potencial Empleador. 	SISE	Orientador e intermediador laboral
3	<p>Informar al Potencial Empleador mediante correo electrónico de acuerdo al protocolo CE-OLA-T001, el número de postulados directos (auto postulados), número de candidatos que quedan disponibles en el Matching; y si la vacante requiere ampliación o no.</p> <p>Para realizar Ampliación de Anillo de priorización, es indispensable que el intermediador haya agotado el recurso establecido por la plataforma (postulaciones directas y matching). Así mismo que el empleador haya referido previamente los motivos de la no selección en la totalidad de los candidatos remitidos, y que realice la solicitud formal mediante correo electrónico de dicha ampliación. El intermediador tendrá la responsabilidad de remitir el Certificado de Inexistencia vía correo electrónico en el primer anillo de priorización.</p> <p>Nota: La oferta de vacantes se realizará en el siguiente orden de priorización y/o ampliación de anillos:</p>	Correo electrónico CE-OLA-T001	Orientador e intermediador laboral

	<p>a. En el municipio o municipios que correspondan al área de influencia.</p> <p>b. En los municipios que limiten con aquel o aquellos que conforman el área de influencia del proyecto.</p> <p>c. En los demás municipios del departamento o departamentos donde se encuentre el área de influencia del proyecto.</p> <p>d. En el ámbito nacional</p>		
4	Solicitar al potencial empleador reporte de colocación, una vez por semana vía correo electrónico y a través de llamada conforme al protocolo CE-OLA-T001	Correo electrónico CE-OLA-T001	Orientador e intermediador laboral
5	Emitir un soporte de colocación y/o cierre de las vacantes reportadas, este debe ser enviado por correo electrónico al potencial empleador en respuesta de la información suministrada y el mismo será archivado en el repositorio de documentos de la organización.	SISE Correo electrónico	Orientador e intermediador laboral
6	Realizar invitación al taller de orientación ocupacional vía mensaje de texto a los oferentes o buscadores de empleo que se han auto postulado a las vacantes y aun no uno no ha sido seleccionado por el potencial empleador. Nota: Esta actividad aplica para los oferentes que cumplan con la sentencia C473 de 2019.	SISE	Orientador e intermediador laboral
7	Realizar y enviar el reporte mensual del proceso de intermediación laboral, a la Coordinación de AGCE el tercer día hábil de cada mes.	SISE Correo electrónico	Orientador e intermediador laboral

5.4.17. PROCEDIMIENTO ESTRATEGIA MOVIL

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	<p>Planear el cronograma trimestral de visita y desplazamiento a los municipios en el Formato Cronograma AGCE CE-IRE-F001. La ruta de desplazamiento de la estrategia se planeará de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento y demanda de las empresas y/o aliados estratégicos del territorio, para gestión de sus vacantes en sectores de influencia. • La zona con mayor cantidad de empresas y personas afiliadas a la caja de acuerdo a la necesidad de las gerencias comerciales. • Ferias y fiestas de los municipios de Santander. 	CE-IRE-F001	Líder de estrategia Móvil

	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes o requerimientos en articulación de los profesionales sociales de entorno de las zonas donde se ejecuten proyectos que generen vacantes. <p>Nota: Ningún colaborador podrá realizar o indicar cambios de rutas a último momento, sin la previa autorización del líder AGCE MOVIL y/ o Coordinación Agencia de empleo</p>		
2	<p>Enviar vía correo electrónico el Formato Cronograma AGCE CE-IRE-F001 periodo trimestral, a la Coordinación de la AGCE para su ajuste, visto bueno y aprobación a la Gerencia de programas de Impacto social y cooperación.</p> <p>Una vez aprobado el cronograma de la AGCE móvil, se debe socializar a los líderes de la unidad comercial, gestores empresariales e integrantes de la estrategia móvil; en los primeros 5 días del trimestre a través de correo electrónico y esta debe reposar en el OneDrive.</p>	<p>Correo electrónico CE-IRE-F001</p>	<p>Líder de estrategia Móvil</p>
3	<p>Remitir vía correo electrónico el Formato Cronograma AGCE CE-IRE-F001 de la estrategia Móvil de Servicios Integrales de ruta mensual al líder de riesgos físicos.</p>	<p>Correo electrónico CE-IRE-F001</p>	<p>Líder de estrategia Móvil</p>
4	<p>Socializar y contactar al ente territorial del municipio para informar sobre los servicios de la estrategia móvil.</p> <p>La socialización de los servicios en las alcaldías de los municipios de las zonas asignadas de la estrategia móvil estará a cargo del gestor empresarial.</p>	-	<p>Gestores Empresariales y Auxiliar de registro estrategia móvil</p>
5	<p>Solicitar y tramitar permisos, requisitos, lugar y elementos de seguridad para la operación de la móvil en la fecha previamente establecida.</p> <p>La solicitud y trámite de permisos se realiza a las respectivas secretarías encargadas (desarrollo y/o gobierno) de las alcaldías en cada municipio donde se realizará la jornada a través de correo electrónico.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Auxiliar de registro estrategia móvil</p>
6	<p>En caso de que las unidades de negocio acompañen la estrategia móvil, deberán definir portafolio de servicios e itinerario de actividades de la caja para la ejecución de la estrategia móvil AGCE en el municipio.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Gerente de zona Líder comercial</p>
7	<p>Solicitar y tramitar los gastos de viaje correspondiente a manutención, alojamiento y peajes para la operación del vehículo mediante la mesa de servicios SEVEN, Mínimo dos días de anticipación al día de la jornada; de acuerdo a los valores</p>	<p>SEVEN IS-ARE-P001</p>	

	<p>establecidos en el procedimiento de gastos de viaje para el personal de proyectos, interventores de proyectos y colaboradores de la estrategia móvil IS-ARE-P001.</p> <p>Para los colaboradores temporales, por parte del líder estrategia 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.</p> <p>Nota: 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.</p>		<p>Líder de estrategia Móvil</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>
8	<p>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 riesgos físicos y líder estrategia móvil.</p>	-	<p>Conductor y colaboradores estrategia móvil/ Líder Gestión de Riesgos Físicos</p>
9	<p>Realizar la ejecución de las actividades, itinerarios y prestación de servicios de la estrategia móvil AGCE en el municipio o destino de operación.</p> <p>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, lapiceros, libretas, 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, por parte del conductor instalar las señalizaciones necesarias mientras este la estrategia móvil en jornada, y tomar las respectivas precauciones y cuidados pertinentes de los paneles solares durante la misma, para garantizar el uso de la energía, en caso de cualquier novedad comunicarse inmediatamente con el proveedor del servicio ECOENERGY.</p>	-	<p>Conductor/ Colaboradores de la estrategia Móvil</p>
10	<p>Realizar la legalización de gastos de viaje mediante la mesa de servicios SEVEN plantilla legalización gastos de viaje, alojamiento y desplazamiento, hasta tres días después de regreso del viaje. de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de gastos de transporte, alojamiento y manutención para contratistas de los convenios de</p>	<p>SEVEN IS-ARE-P001 Correo Electrónico</p>	<p>Colaboradores estrategia Móvil</p>

	<p>cooperación y colaboradores de la estrategia móvil IS-ARE-P001.</p> <p>Para los colaboradores temporales deben legalizar los gastos de viaje mediante correo electrónico, relacionando los valores y conceptos a legalizar, se debe presentar de manera digital los soportes por conceptos de alojamiento, peajes y transportes internos, a la temporal a la cual corresponda.</p>		
II	<p>Generar y enviar el reporte mensual de la gestión estrategia Móvil a la coordinación el primero 5 hábil de cada mes, correspondiente a los indicadores de los procesos ejecutados en la prestación del servicio, validando desde la plataforma SISE la veracidad de la información.</p>	<p>SISE Correo Electrónico</p>	<p>Colaboradores estrategia Móvil</p>

La estrategia móvil ofertara los servicios básicos de gestión y colocación de empleo en todo el Departamento de Santander en los siguientes municipios:

COD_DEPTO	DEPARTAMENTO	COD_MPIO	MUNICIPIO	COBERTURA
68	Santander	1	Bucaramanga	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	13	Aguada	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	20	Albania	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	51	Aratoca	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	77	Barbosa	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	79	Barichara	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	81	Barrancabermeja	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	92	Betulia	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	101	Bolívar	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	121	Cabrera	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	132	California	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	147	Capitanejo	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	152	Carcasí	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	160	Cepitá	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	162	Cerrito	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	167	Charalá	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	169	Charta	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	176	Chima	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	179	Chipatá	Brigada móvil y/o vehículo

68	Santander	190	Cimitarra	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	207	Concepción	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	209	Confines	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	211	Contratación	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	217	Coromoro	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	229	Curiti	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	235	El Carmen De Chucuri	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	245	El Guacamayo	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	250	El Peñón	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	255	El Playón	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	264	Encino	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	266	Enciso	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	271	Florián	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	276	Floridablanca	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	296	Galán	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	298	Gambita	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	307	Girón	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	318	Guaca	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	320	Guadalupe	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	322	Guapotá	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	324	Guavatá	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	327	Güepsa	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	344	Hato	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	368	Jesús María	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	370	Jordán	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	377	La Belleza	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	385	Landázuri	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	397	La Paz	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	406	Lebríja	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	418	Los Santos	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	425	Macaravita	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	432	Málaga	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	444	Matanza	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	464	Mogotes	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	468	Molagavita	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	498	Ocamonte	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	500	Oiba	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	502	Onzaga	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	522	Palmar	Brigada móvil y/o vehículo

68	Santander	524	Palmas Del Socorro	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	533	Páramo	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	547	Piedecuesta	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	549	Pinchote	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	572	Puente Nacional	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	573	Puerto Parra	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	575	Puerto Wilches	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	615	Rionegro	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	655	Sabana De Torres	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	669	San Andrés	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	673	San Benito	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	679	San Gil	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	682	San Joaquín	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	684	San José De Miranda	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	686	San Miguel	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	689	San Vicente De Chucurí	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	705	Santa Bárbara	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	720	Santa Helena Del Opón	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	745	Simacota	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	755	Socorro	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	770	Suaita	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	773	Sucre	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	780	Suratá	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	820	Tona	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	855	Valle De San José	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	861	Vélez	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	867	Vetas	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	872	Villanueva	Brigada móvil y/o vehículo
68	Santander	895	Zapatoca	Brigada móvil y/o vehículo

Los potenciales empleadores y oferentes y/o buscadores podrán acceder a través del Portal Web de CAJASAN en link: <https://www.cajasan.com/agencia-de-empleo> y consultar los servicios que Ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en sus sedes Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta, Girón, San Gil, Málaga, Sabana de Torres, Barrancabermeja y la estrategia 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 el sistema de Información del Servicio De Empleo SISE en el link:

<https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>; y se brindara atención conforme indica el artículo 5, numeral 5.1 con el soporte técnico en los mismos horarios de la atención presencial.

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 o buscadores de empleo y potenciales empleadores, 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	Carrera 27 # 61 – 78 Puerta del Sol	Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm sábados 8:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	Bucaramanga
2	Centro de empleo	Carrera 8 # 23 -15 Lagos III	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados 8:00 am a 11:00 am	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	Floridablanca
3	Centro de empleo	Carrera 6 # 11-15 Piedecuesta	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y	Piedecuesta

			8:00 am a 11:00 am	potenciales empleadores, preselección y remisión.	
4	Centro de empleo	Calle 35 # 29 - esquina Barrio el Llanito	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados 8:00 am a 11:00 am	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	Girón
5	Centro de empleo	Calle 10 # 12 - 184 local 116 Centro comercial el puente	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados 9:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	San Gil
6	Centro de empleo	Calle 12 No 6A - 71	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados 9:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	Málaga
7	Centro de empleo	Calle 14 No. 11-53	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados 9:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	Sabana de Torres
8	Centro de empleo	Calle 57 # 27-15	Lunes a viernes 7:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm sábados 9:00 am a 12:00 pm	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	Barrancabermeja
9	Estrategia Móvil	No aplica	Lunes a viernes 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:00 pm	Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes, orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, preselección y remisión.	87 municipios del departamento de Santander

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 potencial empleador, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección se darán traslado de los resultados con información pertinente de los oferentes al potencial empleador.

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

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

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- 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.
- 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.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 11. DERECHO Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- 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.
- Presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

- Actualizar su información laboral y datos de contacto.
- A ser corresponsable de la búsqueda de vacantes a través del sistema de información.
- Presentarse a las actividades programadas por la Agencia; acciones de orientación ocupacional, entrevistas de trabajo.

Artículo 12. DERECHO Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES

- Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación.
- Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio.
- Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- Suministrar información veraz y oportuna sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- Brindar información sobre los resultados de los procesos de intermediación laboral gestionados por la agencia.
- A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
- Retroalimentar a la agencia de empleo respecto a los oferentes contratados.

Artículo 13. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE AGENCIA DE GESTION Y COLOCCION DE EMPLEO:

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

- Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización. 3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.

- Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana. 8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
- En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.
- Disponer de un sistema de información para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en la normatividad que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
- Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
- Remitir a la autoridad competente las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.
- Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.
- Informar oportunamente a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo cuando haya cambios en la coordinación de la agencia.

Artículo 14. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO. QUEDA PROHIBIDO A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.
2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
7. Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
8. Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
9. Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
10. Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

Artículo 15. 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

Correo electrónico: 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: 15 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.