



Comfamiliar
RISARALDA

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y
COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE RISARALDA
“COMFAMILIAR RISARALDA”**

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURIDICA

COMFAMILIAR RISARALDA, es una Caja de Compensación Familiar, Persona Jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como Institución en la forma prevista en el Código Civil; cumple funciones de Seguridad Social y está sometida al control y vigilancia del Estado, en la forma establecida por la Ley.

1.1 TIPO DE PRESTADOR:

Agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen entre sus objetivos la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo sin percibir utilidades por dicha actividad.

2. SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

2.1 REGISTRO

Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado el prestador.

2.1.1 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.



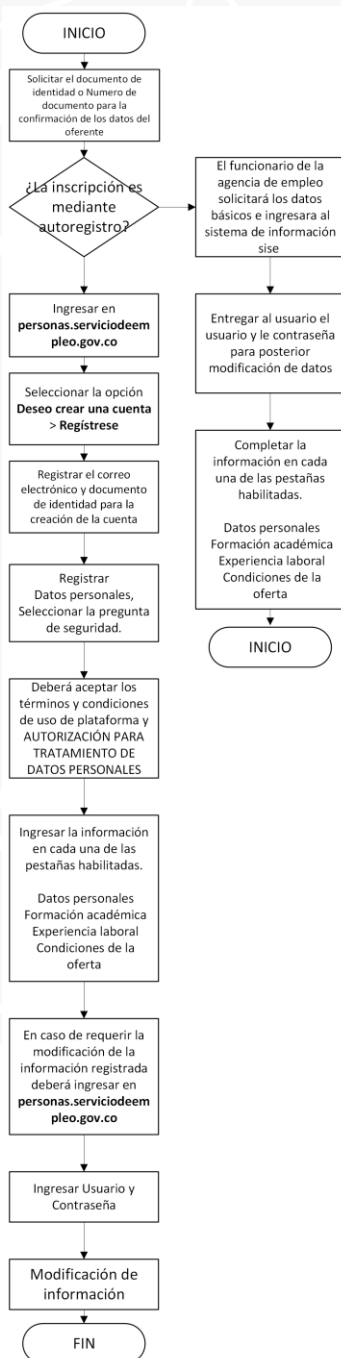
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar el documento de identidad o Numero de documento cuando sea virtual para verificar el cumplimiento de requisitos de ley en el Sistema de Información de la Caja de Compensación con el fin de realizar la confirmación de los datos del oferente	Auxiliar de registro
2	En caso de realizar un auto registro deberá ingresar en personas.serviciodeempleo.gov.co	Auxiliar de registro
3	Seleccionar la opción Deseo crear una cuenta > Regístrese	Auxiliar de registro
4	Se deberá registrar el correo electrónico y documento de identidad para la creación de la cuenta	Auxiliar de registro
5	Se deberá registrar los datos básicos: Datos personales: § Nombres y apellidos § Fecha de nacimiento § Sexo § Teléfono § País de residencia § Departamento de residencia § Municipio de residencia Deberá escoger el prestador de su preferencia y seleccionar la pregunta de seguridad en caso de olvidar su contraseña Deberá aceptar los términos y condiciones de uso de plataforma y AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Auxiliar de registro



6	Una vez creada la cuenta deberá completar la información en cada una de las pestañas habilitadas. Datos personales: § Fecha de nacimiento § País de nacimiento § Departamento de nacimiento § Municipio de Nacimiento § Sexo § País de residencia § Departamento de residencia § Municipio de residencia Formación académica § Nivel Educativo § Título de formación académica § Fecha de finalización de formación académica § País § Profesión Experiencia laboral § Perfil § Nombre del Cargo § Ocupación § País § Departamento § Municipio § Fecha de Inicio de la experiencia § Fecha de finalización de la experiencia § Total Tiempo de experiencia laboral Condiciones de la oferta	Auxiliar de registro
7	En caso de requerir la modificación de la información registrada deberá ingresar en personas.serviciodeempleo.gov.co	Auxiliar de registro
8	Ingresar Usuario y Contraseña	Auxiliar de registro
9	Ingresar en la opción olvide mi usuario o contraseña	Auxiliar de registro
10	En caso de ser un registro asistido se deberá solicitar el documento de identidad o Numero de documento cuando sea virtual para verificar el cumplimiento de requisitos de ley en el Sistema de Información de la Caja de Compensación con el fin de realizar la confirmación de los datos del oferente	Auxiliar de registro
11	El funcionario solicitará los datos básicos e ingresara al sistema de información sise prestadores.serviciodeempleo.gov.co para creación de la cuenta, y entregará al usuario de manera inmediata el usuario y le contraseña asignados a la cuenta para posterior modificación de datos	Auxiliar de registro



	Una vez creada la cuenta deberá completar la información en cada una de las pestañas habilitadas.	
12	Datos personales Formación académica Experiencia laboral Condiciones de la oferta	Auxiliar de registro





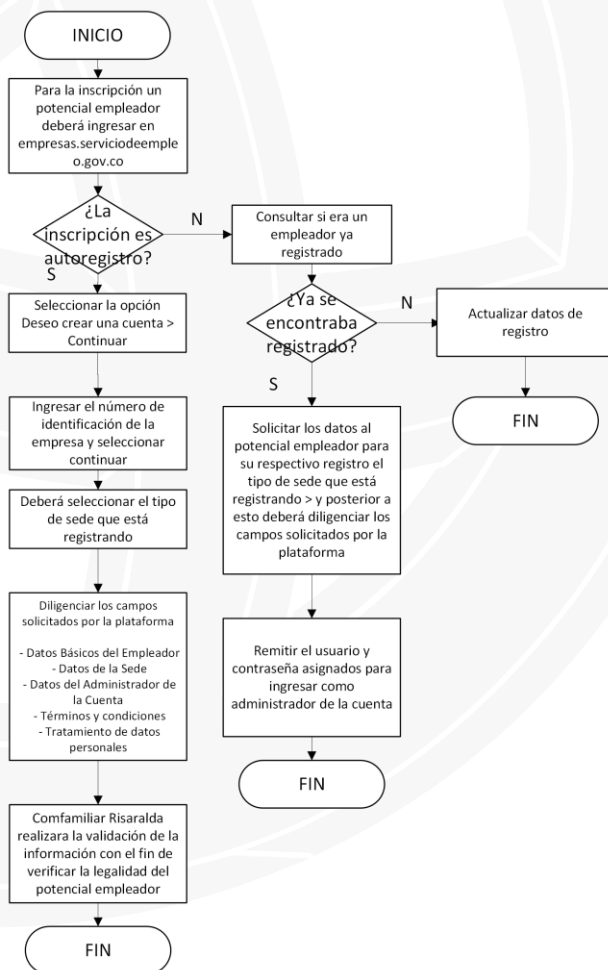
2.1.2 Registro de potenciales empleadores

Es la Inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del NIT o documento de identificación; datos del representante legal (Nombre Correo electrónico); domicilio (Ciudad, departamento, país); datos de la persona de contacto (nombres, teléfonos y correos electrónicos).

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Para un auto registro un potencial empleador deberá ingresar en empresas.serviciodeempleo.gov.co en la opción > Deseo crear una cuenta > Continuar	Asesor de Promoción empresarial
2	Deberá ingresar el número de identificación de la empresa y seleccionar continuar	Asesor de Promoción empresarial
3	Deberá seleccionar el tipo de sede que está registrando > y posterior a esto deberá diligenciar los campos solicitados por la plataforma - Datos Básicos del Empleador - Datos de la Sede - Datos del Administrador de la Cuenta - Términos y condiciones - Tratamiento de datos personales	Asesor de Promoción empresarial
4	Comfamiliar Risaralda realizara la validación de la información registrada en SISE contra el sistema de información SISFAMI (SISTEMA DE INFORMACION DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN) La respectiva afiliación con el fin de verificar la legalidad del potencial empleador	Asesor de Promoción empresarial
5	En caso de ser un registro asistido se deberá consultar si era un empleador ya registrado	Asesor de Promoción empresarial
6	El asesor deberá validar el registro con el Número de Identificación en el sistema de información SISE	Asesor de Promoción empresarial
7	En caso de ser un empleador ya registrado se procederá a la actualización de datos de contacto	Asesor de Promoción empresarial



8	Se solicitarán los datos al potencial empleador para su respectivo registro el tipo de sede que está registrando > y posterior a esto deberá diligenciar los campos solicitados por la plataforma - Datos Básicos del Empleador - Datos de la Sede - Datos del Administrador de la Cuenta - Términos y condiciones - Tratamiento de datos personales	Asesor de Promoción empresarial
	Una vez registrado se remitirá el usuario y contraseña asignados para ingresar como administrador de la cuenta	Asesor de Promoción empresarial





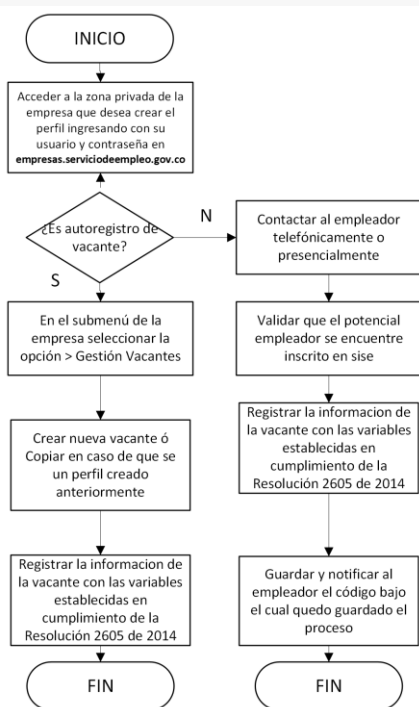
2.1.3 Registro de vacantes

Es Inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador que incluye como mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	En caso de ser un registro de vacante autónoma, el potencial empleador deberá acceder a la zona privada de la empresa que desea crear el perfil ingresando con su usuario y contraseña en empresas.serviciodeempleo.gov.co	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Dentro del submenú de la empresa seleccionar la opción > Gestión Vacantes	Asesor(a) de Promoción Empresarial
3	Seleccionar la opción Crear nueva vacante ó Copiar en caso de que se un perfil creado anteriormente	Asesor(a) de Promoción Empresarial
4	Realizar el registro de la vacante incluyendo las variables establecidas en cumplimiento de la Resolución 2605 de 2014 Título de la vacante Descripción de la vacante Tiempo de experiencia relacionada Cantidad de vacantes Cargo Tipo de documento del empleador Número de identificación del empleador Razón social Fecha de publicación Fecha de vencimiento Nivel de estudios requeridos Profesión Salario/ingreso Departamento Municipio Sector económico	Asesor(a) de Promoción Empresarial
5	Una vez diligenciada la información deberá seleccionar la opción > Guardar	Asesor(a) de Promoción Empresarial
6	En caso de ser un registro asistido por el prestador el asesor deberá contactar al empleador telefónicamente o presencialmente	Asesor(a) de Promoción Empresarial



7	Deberá validar que se haya inscrito anteriormente como potencial empleador en el sistema de información	Asesor(a) de Promoción Empresarial
8	Se deberá solicitar al potencial empleador la información correspondiente para registrar la vacante Título de la vacante Descripción de la vacante Tiempo de experiencia relacionada Cantidad de vacantes Cargo Tipo de documento del empleador Número de identificación del empleador Razón social Fecha de publicación Fecha de vencimiento Nivel de estudios requeridos Profesión Salario/ingreso Departamento Municipio Sector económico	Asesor(a) de Promoción Empresarial
9	Una vez diligenciada la información deberá seleccionar la opción > Guardar y notificar al empleador el código bajo el cual quedo guardado el proceso	Asesor(a) de Promoción Empresarial





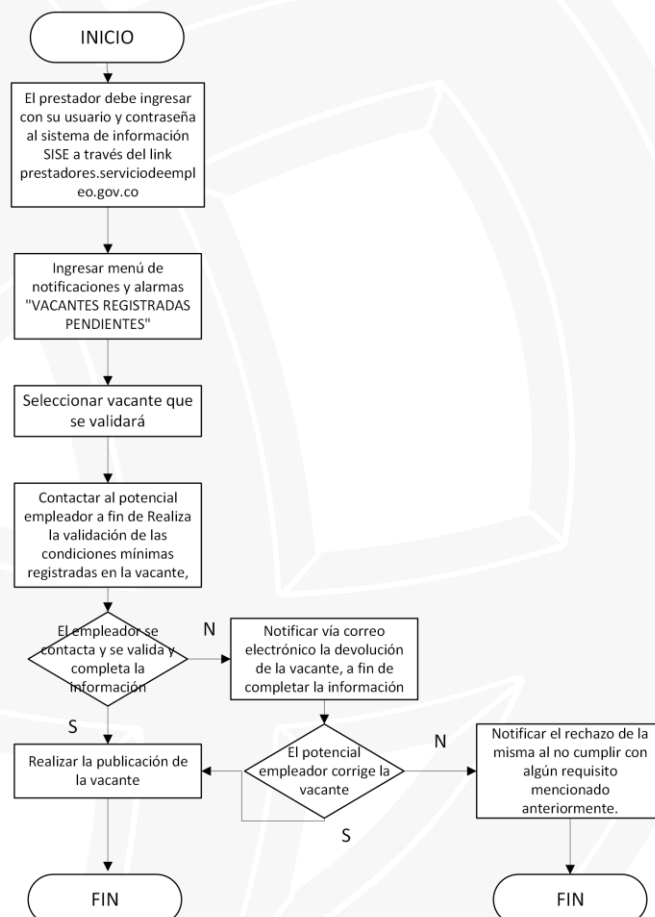
2.1.4 Validación de vacantes

Es la acción mediante la cual un prestador, valida la información registrada por el potencial empleador verificando que cumpla con todos los requisitos exigidos por la normatividad vigente

N o	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El prestador ingresará con su usuario y contraseña al sistema de información SISE a través del link prestadores.serviciodeempleo.gov.co	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Ingresar menú de notificaciones y alarmas "VACANTES REGISTRADAS PENDIENTES"	Asesor(a) de Promoción Empresarial
3	Deberá contactar al empleador a fin de Realiza la validación de las condiciones mínimas registradas en la vacante, Título de la vacante Descripción de la vacante Tiempo de experiencia relacionada Cantidad de vacantes Cargo Tipo de documento del empleador Número de identificación del empleador Razón social Fecha de publicación Fecha de vencimiento Nivel de estudios requeridos Profesión Salario/ingreso Departamento Municipio Sector económico La gestión del acuerdo que corresponde a los puntos de entendimiento entre ambas partes, para llegar a un consenso de cómo se va a prestar el servicio. Incluyen el tiempo de respuesta, personal asignado al servicio, número de candidatos a presentar y lugar de prestación de servicio, búsqueda especializada y el envío de grupos con un promedio de tres candidatos que cumplan con el perfil definido, de acuerdo a la complejidad de la vacante.	Asesor(a) de Promoción Empresarial
4	En caso de no poder contactar al potencial empleador y la vacante no cumplir con algún requisito mencionado anteriormente se le notificará vía correo electrónico la devolución de la vacante, a fin de completar la información	Asesor(a) de Promoción Empresarial



4	En caso de que el potencial empleador no corrija la vacante, se notificará el rechazo de la misma al no cumplir con algún requisito mencionado anteriormente.	Asesor(a) de Promoción Empresarial
---	---	------------------------------------



2.1.5 Publicación de vacantes

La publicación es la acción mediante la cual un prestador y/o la Unidad del Servicio Público de Empleo, difunden entre los buscadores de empleo, la información de la(s) vacante(s) registrada(s) por el empleador.



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Una vez aprobada la vacante el orientador asignado procederá a la elaboración de la pieza grafica para la difusión en redes sociales	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Envío de mensaje de texto para consecución de perfiles.	Asesor(a) de Promoción Empresarial
3	Publicación de vacantes en pagina web www.comfamiliar.com > Agencia de empleo > Vacantes	Asesor(a) de Promoción Empresarial
4	d. Las vacantes registradas y aprobadas estarán publicadas en www.buscadordeempleo.gov.co a través de serviciodeempleo.gov.co	Asesor(a) de Promoción Empresarial

2.1.6 Orientación ocupacional

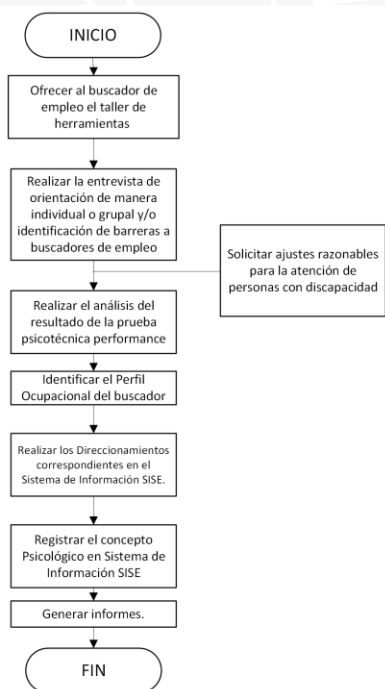
2.1.6.1 Orientación ocupacional a oferentes o buscadores

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

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ofrecer al buscador de empleo el taller de herramientas para la búsqueda con el fin de realizar el registro y actualización de hoja de vida así como brindar herramientas para la búsqueda de empleo y autoempleo	Psico-orientador(a)
2	Realizar la entrevista de orientación de manera individual o grupal y/o identificación de barreras a buscadores de empleo,	Psico-orientador(a)
3	En caso de que se presenten personas con discapacidad auditiva, solicitar servicio de intérprete de lengua de señas, servicios de interpretación en línea SIEL y/o Centro de relevo, para la atención de personas con discapacidad visual hacer uso de la impresora Braille, Máquina All reader, Línea Braille, programa Jaws o lector de pantalla entre otros. (Cuando aplique).	Psico-orientador(a)
4	Realizar el análisis del resultado de la prueba psicotécnica	Psico-orientador(a)



	performance	
5	Identificar el Perfil Ocupacional del buscador, con base en su formación educativa, trayectoria laboral, sumado a las competencias dominantes que se hayan identificado y/o confirmado como parte de la entrevista, teniendo en cuenta las posibilidades del mercado laboral, y el resultado de la prueba cuando la haya aplicado	Psico-orientador(a)
8	Realizar los Direccionamientos correspondientes en el Sistema de Información SISE.	Psico-orientador(a)
9	Construir el Plan de Desarrollo Individual (cuando aplique) físico o virtual, en el que se definan de manera conjunta entre el orientador y el oferente acciones que le permitirán al último mitigar las barreras de acuerdo con las necesidades e intereses ocupacionales.	Psico-orientador(a)
10	Registrar el concepto Psicológico en Sistema de Información SISE. Este concepto corresponde a la información cualitativa o cuantitativa que se valora como relevante para un proceso de intermediación laboral después de la realización de la entrevista de empleabilidad	Psico-orientador(a)
11	Generar informes.	Psico-orientador(a)

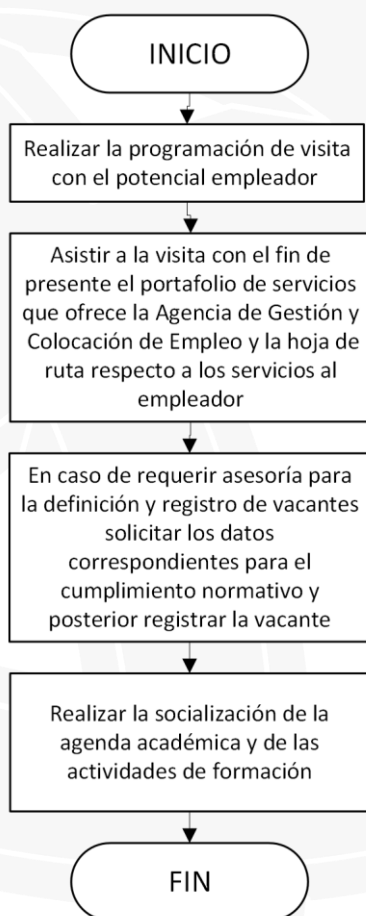




2.1.7 Orientación ocupacional a potenciales empleadores

Son las Acciones para conocer características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado laboral y programas de fomento al empleo formal y, según el caso direccionar a servicios especializados autorizados.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar la programación de visita con el potencial empleador con el fin de realizar la orientación laboral respecto al mercado laboral	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Asistir a la visita con el fin de presentar el portafolio de servicios que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y la hoja de ruta respecto a los servicios al empleador	Asesor(a) de Promoción Empresarial
3	En caso de requerir asesoría para la definición y registro de vacantes solicitar los datos correspondientes para el cumplimiento normativo y posterior registrar la vacante. Título de la vacante Descripción de la vacante Tiempo de experiencia relacionada Cantidad de vacantes Cargo Tipo de documento del empleador Número de identificación del empleador Razón social Fecha de publicación Fecha de vencimiento Nivel de estudios requeridos Profesión Salario/ingreso Departamento Municipio Sector económico	Asesor(a) de Promoción Empresarial
4	Realizar la socialización de la agenda académica y de las actividades de formación en mercado laboral, inclusión laboral, modalidades de contratación, entre otras temáticas.	Asesor(a) de Promoción Empresarial
5	Enviar vía correo electrónico el portafolio socializado en la visita y la programación de la agenda académica	Asesor(a) de Promoción Empresarial



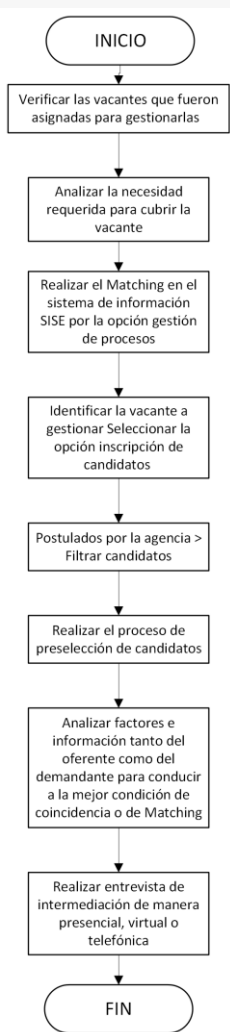
2.1.8 Preselección

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 y/o la gestión realizada.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verificar las vacantes que fueron asignadas para gestionarlas en el sistema de información prestadores.serviciodeempleo.gov.co	Psico-orientador(a)
2	Analizar la necesidad requerida para cubrir la vacante: - Características del individuo	Psico-orientador(a)



	- expectativas e intereses vs. Posibilidades de inclusión laboral - Identificación de competencias para un proceso de selección.	
3	Realizar el Matching en el sistema de información SISE por la opción gestión de procesos	Psico-orientador(a)
4	Identificar la vacante a gestionar Seleccionar la opción inscripción de candidatos > Postulados por la agencia > Filtrar candidatos: -Información sociodemográfico - ciudad - educación formal - idiomas - situación laboral - grupos ocupacionales - cargos - industria / sector - meses de experiencia - aspiración salarial - otros.	Psico-orientador(a)
5	Realizar el proceso de preselección de candidatos que sean el resultado de una identificación objetiva, bajo un enfoque de competencias, identificando además los perfiles anteriormente entrevistados y oferentes autos postulados.	Psico-orientador(a)
6	Analizar factores e información tanto del oferente como del demandante para conducir a la mejor condición de coincidencia o de Matching, analizando la trayectoria laboral del oferente, la formación versus trayectoria laboral del oferente y las expectativas versus trayectoria laboral del candidato	Psico-orientador(a)
7	Realizar entrevista de intermediación de manera presencial, virtual o telefónica, y aplicar diferentes técnicas de selección y pruebas psicotécnicas cuando la vacante y la empresa así lo requieran	Psico-orientador(a)



2.1.9 Remisión

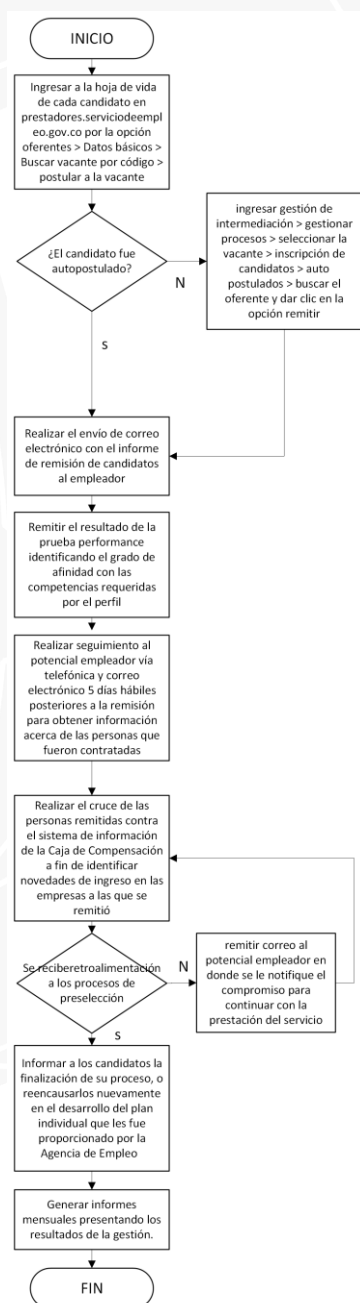
Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida a los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto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



N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El Psicoorientador deberá ingresar a la hoja de vida de cada candidato en prestadores.serviciodeempleo.gov.co por la opción oferentes > Datos básicos > Buscar vacante por código > postular a la vacante.	Psico-orientador(a)
2	En caso de que el preseleccionado se haya auto postulado se deberá ingresar gestión de intermediación > gestionar procesos > seleccionar la vacante > inscripción de candidatos > auto postulados > buscar el oferente y dar clic en la opción remitir.	Psico-orientador(a)
3	El Psicoorientador deberá Realizar el envío de correo electrónico con el informe de remisión de candidatos al empleador que contenga como mínimo la siguiente información: I. vacante II. Cantidad de hojas de vida remitidas III. Formación académica IV. experiencia en meses (tiempo y área) V. conocimientos adicionales cuando aplique	Psico-orientador(a)
4	Cuando aplique remitir el resultado de la prueba performance identificando el grado de afinidad con las competencias requeridas por el perfil	Psico-orientador(a)
5	Realizar seguimiento al potencial empleador vía telefónica y correo electrónico 5 días hábiles posteriores a la remisión para obtener información acerca de las personas que fueron contratadas	Psico-orientador(a)
6	Realizar el cruce de las personas remitidas contra el sistema de información de la Caja de Compensación a fin de identificar novedades de ingreso en las empresas a las que se remitió	Psico-orientador(a)
7	En caso de no recibir retroalimentación a los procesos de preselección se deberá remitir correo al potencial empleador en donde se le notifique el compromiso para continuar con la prestación del servicio	Psico-orientador(a)
8	Informar a los candidatos la finalización de su proceso, o reencausarlos nuevamente en el desarrollo del plan individual que les fue proporcionado por la Agencia de Empleo	Psico-orientador(a)



9	Generar informes mensuales presentando los resultados de la gestión, indicando buenas prácticas para la consecución de perfiles y factores limitantes en el proceso	Psico-orientador(a)
---	---	---------------------





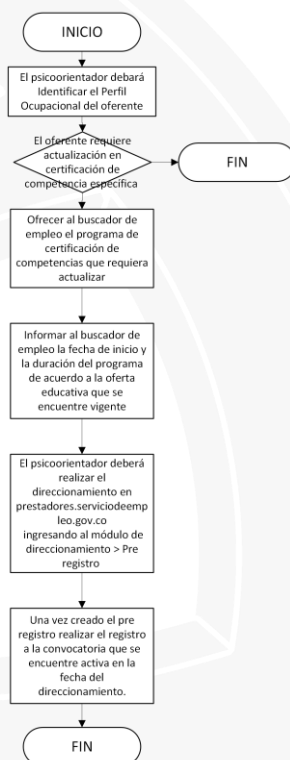
2.2 Servicios Especializados

Servicios diferentes a los básicos y adicionales dirigidos al oferente o buscador que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras de para el acceso y permanencia a un empleo formal.

2.2.1 Servicios asociados

- **Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas.**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Identificar el Perfil Ocupacional del buscador, trayectoria laboral, sumado a las competencias dominantes que se hayan identificado y/o confirmado como parte de la entrevista	Psico-orientador(a)
2	Si requiere actualización en certificación de competencia específica	Psico-orientador(a)
3	Ofrecer al buscador de empleo el programa de certificación de competencias que requiera actualizar	Psico-orientador(a)
4	Informar al buscador de empleo la fecha de inicio y la duración del programa de acuerdo a la oferta educativa que se encuentre vigente	Psico-orientador(a)
5	Realizar el direccionamiento en sistema de Información SISE ingresando al módulo de direccionamiento > Pre registro	Psico-orientador(a)
6	Una vez creado el pre registro realizar el registro a la convocatoria que se encuentre activa en la fecha del direccionamiento.	Psico-orientador(a)



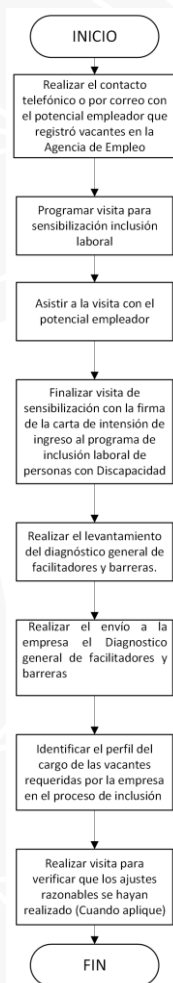
2.2.2 Servicios adicionales

- **Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad**

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar el contacto telefónico o por correo con el potencial empleador que registró vacantes en la Agencia de Empleo	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Programar visita para sensibilización inclusión laboral.	Asesor(a) de



		Promoción Empresarial
3	Asistir a la visita con el potencial empleador desarrollando los siguientes pasos: - Contexto de la discapacidad (Tipos de discapacidad y abordaje a personas con discapacidad) - Contexto normativo (Beneficios tributarios)	Asesor(a) de Promoción Empresarial
4	Finalizar visita de sensibilización con la firma de la carta de intensión de ingreso al programa de inclusión laboral de personas con Discapacidad	Asesor(a) de Promoción Empresarial
5	Realizar el levantamiento del diagnóstico general de facilitadores y barreras, adjuntando las evidencias encontradas durante la primer visita	Asesor(a) de Promoción Empresarial
6	Realizar el envío a la empresa el Diagnostico general de facilitadores y barreras	Asesor(a) de Promoción Empresarial
7	Identificar el perfil del cargo de las vacantes requeridas por la empresa en el proceso de inclusión	Asesor(a) de Promoción Empresarial
10	diligenciar el formato 2-FT-532 (VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL EN LA EMPRESA)	Asesor(a) de Promoción Empresarial



3. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS PRESENCIALES

Centro de Empleo Pereira	
Punto de Atención presencial	Descripción
Caracterización del Punto de Atención	Centro de Empleo
Ciudad	Pereira
Dirección	Sede Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Calle 22 # 4-27 Pereira, Risaralda.
Teléfono de Contacto	PBX: 3135600 Ext. 2202, 2489



Horario de Atención al Público	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 11:00 a.m. - 2:00 p.m. - 5:00 p.
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Validación de vacantes Publicación de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores Preselección Remisión Servicios Especializados Servicios asociados • Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas. • Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad
Centro de Empleo Dosquebradas	
Punto de Atención presencial	Descripción
Caracterización del Punto de Atención	Centro de Empleo
Ciudad	Dosquebradas
Dirección	Sede de Servicios Comfamiliar Risaralda, Dosquebradas, Av. Simón Bolívar
	Calle 35 #16 -41
Teléfono de Contacto	PBX 3135600 Ext. 2750, 2273
Horario de Atención al Público	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 11:00 a.m. - 2:00 p.m. - 5:00 p.



Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Validación de vacantes Publicación de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores Preselección Remisión Servicios Especializados Servicios asociados • Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas. • Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad
	Centro de Empleo Santa Rosa de Cabal
Punto de Atención presencial	
Descripción	
Caracterización del Punto de Atención	
Centro de Empleo	
Ciudad	
Santa Rosa de Cabal	
Dirección	
Sede Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Carrera 14 N° 17-57 Santa Rosa de Cabal	
Teléfono de Contacto	
PBX 3135600 Ext 2920	
Horario de Atención al Publico	
Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 11:00 a.m. - 2:00 p.m. - 5:00 p.	
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Validación de vacantes Publicación de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores Preselección Remisión Servicios Especializados Servicios asociados



	• Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas. • Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad
Centro de Empleo La Virginia	
Punto de Atención presencial	Descripción
Caracterización del Punto de Atención	Centro de Empleo
Ciudad	La Virginia
Dirección	Sede Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Carrera 8 N° 6-21 La Virginia Risaralda
Teléfono de Contacto	PBX 3135600 Ext 2930
Horario de Atención al Publico	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 11:00 a.m. - 2:00 p.m. - 5:00 p.
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Validación de vacantes Publicación de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores Preselección Remisión Servicios Especializados Servicios asociados • Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas. • Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad
Punto de Servicio Marsella	
Punto de Atención presencial	Descripción
Caracterización del Punto de Atención	Punto de Servicio
Ciudad	Marsella
Dirección	Calle 9 Cra 9 esquina, Biblioteca Pública León de Greiff, Municipio de Marsella.
Teléfono de Contacto	PBX 3686537
Horario de Atención al Publico	Los servicios de registro de Hoja de vida, orientación ocupacional, registro de empresa, orientación del talento humano, preselección y remisión de hojas de vida se prestaran únicamente primer miércoles de



	cada mes 9:00 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores
Punto de Servicio Quinchía	
Punto de Atención presencial	Descripción
Caracterización del Punto de Atención	Punto de Servicio
Ciudad	Quinchía
Dirección	Cra 13 N 4-67 Edificio Crem 2 piso, Barrio la Unión, Biblioteca Pública Danilo Calamanta, Municipio de Quinchía.
Teléfono de Contacto	PBX 3563587
Horario de Atención al Publico	Los servicios de registro de Hoja de vida, orientación ocupacional, registro de empresa, orientación del talento humano, preselección y remisión de hojas de vida se prestaran únicamente primer jueves de cada mes 10:00 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores
Punto de Servicio Belén de Umbría	
Punto de Atención presencial	Descripción
Caracterización del Punto de Atención	Punto de Servicio
Ciudad	Belén de Umbría
Dirección	Cra 12 N 3-47, casa de la Cultura 2 piso, Biblioteca Pública Municipio Belén de Umbría
Teléfono de Contacto	PBX 3529148



Horario de Atención al Publico	Los servicios de registro de Hoja de vida, orientación ocupacional, registro de empresa, orientación del talento humano, preselección y remisión de hojas de vida se prestaran únicamente primer vienes de cada mes 9:00 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Orientación ocupacional Orientación ocupacional a oferentes o buscadores Orientación ocupacional a potenciales empleadores
Punto de Información Cuba	
Caracterización del Punto de Atención	Punto de Información
Ciudad	Cuba
Dirección	Cra 25 N 68b 58, vía principal de cuba, Pereira
Teléfono de Contacto	PBX 3135600 Ext 2202
Horario de Atención al Publico	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 5:30 p.m. Jornada Continua
Servicios	SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.: REGISTRO Registro de oferentes o buscadores Registro de potenciales empleadores Registro de vacantes Validación de vacantes Publicación de vacantes



4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS

4.1 Derechos de los oferentes

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



4.2 Obligaciones de los oferentes

- a) Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida para la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- b) Informar por escrito a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR cuando no esté interesado en que se le continúen prestando los servicios de gestión y colocación

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

5.1 Derechos de los potenciales empleadores registrados

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- d) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA en cualquier momento.
- e) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- f) Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA en desarrollo de la prestación de servicio, Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación



Comfamiliar
RISARALDA

de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su presentación.

5.2 Obligaciones de los potenciales empleadores

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes Ofertadas.
- b) Informar por escrito a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c) Registrar sus vacantes de acuerdo a la resolución 2605 del 25 de junio de 2014 la cual establece “todos los empleadores están obligados a registrar sus vacantes a partir del 01 de Julio de 2014, en el sistema de información del Servicio Público de Empleo o a través de cualquier prestador autorizado”
- d) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
- e) Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.
- f) Reportar la vinculación y/o colocación de los oferentes remitidos por el prestador.
- g) Retroalimentar los procesos de preselección al prestador.
- h) Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente, en cumplimiento de los aspectos contemplados en la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo y la Resolución



6. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- b) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 10 del presente reglamento.
- c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de Empleo en forma gratuita a los trabajadores.
- d) Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y universalidad en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal b y c del artículo 3° del Decreto 2852 de diciembre de 2013; Adicionado por el Decreto Nacional 1508 de 2014
- e) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f) Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y POTENCIALES EMPLEADORES. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el artículo 4° del decreto 2852 de diciembre de 2013; Adicionado por el Decreto Nacional 1508 de 2014 y demás disposiciones sobre la materia.
- g) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, solicitud que deberá ser por escrito, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.



Comfamiliar
RISARALDA

- h) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- i) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia de gestión y colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
- j) Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre La gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y en los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución.
- k) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia de gestión y colocación, dentro de los diez días calendario siguientes a su recepción.
- l) Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos;
- m) Garantizar que las empresas registradas están legalmente constituidas.



7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO

El Servicio Público de Empleo se prestará con sujeción a los siguientes principios:

1. Eficiencia. Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores;
2. Universalidad. Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador;
3. Igualdad. El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica;
4. Libre escogencia. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;
5. Integralidad. El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;
6. Confiabilidad. El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran;



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

8. Calidad. El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

9. Respeto a la intimidad y dignidad. El Servicio Público de Empleo se prestará con respeto a la dignidad de los usuarios y al derecho a la intimidad en el tratamiento de sus datos, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política y las leyes y decretos que la desarrollan.

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

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento: Comfamiliar Risaralda ha destinado como mecanismos para la recolección de quejas y reclamos de los usuarios los siguientes canales: Línea 018000948787, radicación de documentos físicos, correos electrónicos, buzones de sugerencias, redes sociales (Facebook y Twitter); adicionalmente todos los colaboradores de la institución están en capacidad de recepcionar las percepciones de los usuarios. El trámite de las quejas y reclamos, inicia con la centralización en la Coordinación del Proceso de Atención al Usuario, en donde se generan actividades de clasificación, registro, contacto inicial, investigación y análisis por parte del responsable/líder del proceso/servicio y la generación de una respuesta oficial en un plazo no mayor a 10 días calendario. (Tiempo sujeto a las directrices impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar).



Comfamiliar Risaralda tiene incluido dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, el procedimiento 0-PR-007 La Voz del Cliente.

N	DESCRIPCIÓN	Responsable
1	Recepcionar la información a través de las fuentes: CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE Los mecanismos a través de los cuales un cliente puede manifestarse son: Formato físico La Voz del Cliente, Carta Física, Correos Electrónicos Institucionales, Sevenet, Comunicación telefónica PBX – Extensiones, Línea 01 8000 94 8787, Redes Sociales Institucionales y personal por medio de cualquier colaborador presente en los servicios. Comunicación telefónica o personal. Cuando se recibe voz del cliente telefónica o personal, quien la recibe la direcciona depositándola en los buzones disponibles o la remite de manera física o digital a los procesos de Atención al Usuario o Administración de Documentos. La información recibida del usuario contempla, en la medida de lo posible, la información básica personal de contacto para posteriormente generar y remitir la respuesta. Con el fin de cumplir con el numeral 4 de la circular 016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar y el numeral 1.1 de la Circular Única, de la Superintendencia de Salud, se estableció para Comfamiliar Risaralda la Línea 018000948787. Comunicación Electrónica. Los correos disponibles para la recepción de las voces del cliente son: comfarda@comfamiliar.com, atencionusuario@comfamiliar.com y ausalud@comfamiliar.com En caso que un correo electrónico con motivo de una voz del cliente sea remitido a un correo institucional de un colaborador, este lo redireccionará de manera oportuna a los correos antes mencionados.	Agencia de Empleo en Cada una de sus sedes centros de empleo, puntos de servicio y puntos de información
2	Realizar recepción de apertura del buzón en donde se efectúan los pasos enunciados en la generalidad 4.6 APERTURA DE BUZONES y la recepción de voces del cliente de canales alternativos (telefónico, 018000, web, email, Sevenet, redes sociales y personal)	Funcionarios proceso de atención al usuario
3	Identificar a que servicio pertenece la voz del cliente y asignar el tipo, la clase y la clasificación (Ver generalidad 4.14 CLASES Y CLASIFICACIÓN DE VOCES DEL CLIENTE). Los derechos de petición que se reciban por medio de los buzones, son direccionados al proceso de Administración de Documentos el cual radicará en Sevenet como trámite especial a la oficina jurídica.	Funcionarios proceso de atención al usuario
4	Según el tipo, clase y clasificación registrar en el Sistema de Información SIAU.	Funcionarios proceso de atención al usuario



5	Analizar la información recibida determinando el objeto de ella, identificando e investigando la necesidad e inconformidad planteada por el usuario. De requerirse apoyo para la respuesta al usuario se solicita concurso de personal de la institución con conocimientos y perfiles adecuados.	Asistente Centro de Empleo
6	Registrar en SIAU sección respuesta. Esta información es verificada por el Coordinador Corporativo de Atención al Usuario y la Jefe del Proceso de Servicio al Cliente Salud.	Asistente Centro de Empleo
7	Verificar el impacto y repetitividad de la voz del cliente con el fin de implementar acciones. De acuerdo a la investigación realizada y a la información presentada, se determina si se presentó una No Conformidad. Si de la queja y reclamo se genera una No Conformidad el responsable del proceso realizará el trámite	Asistente Centro de Empleo
8	Realizar justificación de la determinación o no realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Asistente Centro de Empleo
9	Realizar seguimiento y control de cumplimiento de fechas en el sistema de información SIAU.	Jefe Oficina Atención al Usuario
10	Evaluar el contenido de la respuesta generada desde el proceso involucrado, avalar o devolver la respuesta según la coherencia y la investigación realizada.	Jefe Oficina Atención al Usuario
11	Elaborar y enviar respuesta escrita (electrónica o física) con la información recibida del proceso involucrado hacia el usuario. (Queja y/o Sugerencia) Una vez radicada la correspondencia actualizar el radicado de cada voz del cliente en el aplicativo SIAU. Los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de manifestaciones establecidos por Comfamiliar Risaralda y en concordancia con la normatividad vigente son los siguientes: - Voces de cliente generales 10 días calendario - Voces de cliente generales salud 5 días calendario - Solicitud cita mayores 62 años 2 días calendario - Gestión de historias clínicas 5 días calendario - Riesgo de vida salud 1 día - Entes de control 5 días calendario - Tratamiento de datos 5 días calendario	Jefe Oficina Atención al Usuario
12	Evaluar pertinencia e impacto de la voz del cliente según clasificación de perspectivas del Cuadro de Mando Integral (Financiera, Proceso, Aprendizaje)	Jefe Oficina Atención al Usuario
13	Realizar llamadas aleatoriamente a los usuarios para verificar la recepción de las respuestas y la satisfacción de las mismas.	Jefe Oficina Atención al Usuario
14	Realizar análisis estadísticos de la información recibida de los usuarios, con el fin de retroalimentar a los procesos y la alta dirección.	Jefe Oficina Atención al Usuario
15	Dirigir el comunicado del cliente interno a Gestión Humana al responsable del proceso involucrado, por los canales disponibles en la Institución.	Funcionarios proceso de atención al usuario
16	Determinar la pertinencia del comunicado, mediante contacto con el usuario, indagando lo sucedido y expresando la intención de aclarar lo sucedido.	Asistente Centro de Empleo



17	Realizar la investigación mediante indagación, descargos al personal involucrado. Generar conclusiones, planes de acciones de la situación investigada.	Asistente centro de empleo
----	---	----------------------------

9. MARCO LEGAL

- Ley 1636 de 2013
- Decreto 1072 de 2015
- Resolución 0293 de 2017
- Decreto 1823 de 2020
- Resolución 295 de 2017
- Resolución 2232 de 2021
- Resolución 2605 de 2014
- Resolución 129 de 2015

10. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS EN COMFAMILIAR RISARALDA

Establecer un marco de referencia para que tanto los titulares de la información, operadores, usuarios y fuentes de información, puedan ejercer sus derechos y deberes según sea el caso; conocer como en COMFAMILIAR RISARALDA se recolecta, almacena, usa y actualiza la información, y la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada. Para ello, COMFAMILIAR RISARALDA ha adoptado herramientas tecnológicas que garantizan la seguridad de la información, procedimientos de divulgación, entrenamiento y evaluación de la Política de protección de datos en sus funcionarios que hacen parte integral del reglamento interno de trabajo.