

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO

Contenido

OBJETO.....	4
1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA.....	4
1.1 ENTIDAD	4
1.2 NATURALEZA	4
1.3 DOMICILIO	4
2. SERVICIOS	4
2.1 REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES.....	5
2.1.1 Procedimiento Registro de Oferentes o Buscadores.....	5
2.2 REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES	7
2.2.1 Procedimiento Registro de Potenciales Empleadores.....	7
2.3 REGISTRO DE VACANTES	11
2.3.1 Procedimiento de Registro de Vacantes.....	11
2.4 ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES	13
2.4.1 Procedimiento de Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores	13
2.5 ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES.....	16
2.5.1 Procedimiento de Orientación a Potenciales Empleadores.....	16
2.6 PRESELECCIÓN Y REMISIÓN	20
2.6.1 Procedimiento de Preselección	20
2.6.2 Procedimiento de Remisión.....	23
3. ACTIVIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS	25
3.1 REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES DE HIDROCARBUROS.....	25
3.2 PRESELECCIÓN HIDROCARBUROS	26
3.3 REMISIÓN HIDROCARBUROS.....	26
4. CENTROS DE EMPLEO.....	27
4.1 ESTRATEGIA MÓVIL (VEHÍCULO).....	29
4.2 TABLA DE PUNTOS DONDE HARÁ PRESENCIA LA ESTRATEGIA MÓVIL VEHÍCULO.	30
5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.....	32
5.1 DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.....	32

5.2	OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS	32
6.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS	33
6.1	DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS.....	33
6.2	OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS	33
7.	PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	33
8.	OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.....	35
9.	MARCO LEGAL	36
10.	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	36
10.1	DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	36
11.	PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	37

OBJETO

El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los Servicios de Empleo y Productividad; que consagra los derechos y deberes de los usuarios de La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio.

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

1.1 ENTIDAD

LA CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR – COLSUBSIDIO, en adelante COLSUBSIDIO, es una corporación de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá y NIT No. 860.007.336-1, con Personería Jurídica conferida por medio de la Resolución No. 3286 del día 4 de diciembre de 1957 proferida por el Ministerio de Justicia.

1.2 NATURALEZA

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, se constituye como agencia privada sin ánimo de lucro y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

1.3 DOMICILIO

La sede principal de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio se encuentra ubicada en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Teusaquillo en la Carrera 17 # 36-74.

2. SERVICIOS

Los servicios se prestarán con sujeción a lo dispuesto en la ley 1636 de 2013, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de mayo de 2015, la Ley 50 de 1990 y la ley 2225 del 30 de junio de 2022.

Así mismo, los servicios que estarán dispuestos para los oferentes o buscadores, Potenciales Empleadores, empresas afiliadas, sus trabajadores y beneficiarios; se encuentran descritos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 de mayo de 2015 modificado por el artículo 4 del decreto 1823 de 2020 y la resolución 2232 de 2021, artículo 3° Numeral 1; en los artículos 64, 65 y 66 de la ley 2036 del 31 de diciembre de 2020, en el decreto 689 del 24 de junio de 2021.

En concordancia con lo anterior, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio prestará los siguientes servicios básicos de gestión y colocación:

- Registro de oferentes o buscadores
- Registro de potenciales empleadores
- Registro de vacantes
- Orientación ocupacional a oferentes o buscadores
- Orientación a potenciales empleadores
- Preselección
- Remisión

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo presta en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y el artículo 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015.

2.1 REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES

De acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 artículo 3 numeral 1 literal 1.2 el Registro de Oferentes o Buscadores y buscadores es la inscripción presencial /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.

La prestación del servicio de Registro de Oferentes o Buscadores se realiza de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos establecidos:

Dando cumplimiento a lo normado en el numeral 3° del artículo 3 de la Resolución 2232 de 2021, se establece una Modalidad de Atención Presencial que es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

2.1.1 Procedimiento Registro de Oferentes o Buscadores

Recibir al oferente de acuerdo con el protocolo de servicios, e identificar qué servicio requiere. **Nota:** Durante esta actividad se solicita al oferente ubicarse en sala de espera para gradualmente recibir la información de manera individual.

Brindar la información acerca de los servicios que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, requisitos de acceso a los diferentes subsidios y/o programas de Gobierno vigentes, haciendo salvedad de que somos un servicio gratuito. Validar si el oferente tiene proceso con otra agencia de otro prestador.

Realizar el cambio de prestador directamente en el sistema de información SISE del Servicio Público de Empleo, y diligenciar el formato GS.FC/198 V0, establecido como soporte del cambio solicitado por el oferente. Ssi después de haber realizado la búsqueda para confirmar si el oferente a registrar está en el sistema, la aplicación genera el mensaje, “No existen oferentes registrados por el criterio de búsqueda”, implicará que

el oferente no está inscrito en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, y se continuará con el proceso de una nueva inscripción, pulsando en “Nuevo Oferente”.

Luego de pulsado el botón “Nuevo oferente”, se accede a los formularios de la plataforma que permiten el ingreso de los datos del oferente a registrar. Datos básicos: En este apartado se presentan diferentes campos en los que se recoge la información básica del oferente, tanto a lo que se refiere a datos identificativo

s, como aquellos de carácter sociodemográfico y de caracterización.

Se debe diligenciar el campo de pregunta de seguridad, esta información es útil para la funcionalidad de recuperación de contraseña y los términos y condiciones que es la información relacionada con los términos y condiciones de uso de la plataforma.

Posteriormente se diligenciará el Código de seguridad que es un valor alfanumérico de 4 caracteres que debe ser digitado por el usuario y que intenta garantizar que no es una máquina quien se está registrando.

A continuación, la plataforma toma los datos del oferente y personaliza en el encabezado el espacio privado de registro. Véase que la parte superior de la pantalla está encabezada por el nombre y apellidos de la persona que se está registrando, así como el porcentaje de completitud de la hoja de vida. La hoja de vida al 25% se captura en esta fase.

En concordancia con el Artículo 2 de la Resolución 295 de 2017, se tendrán en cuenta en esta fase las siguientes variables:

1. Fecha de nacimiento
2. País de nacimiento
3. Departamento de nacimiento
4. Municipio de nacimiento
5. Sexo
6. País de residencia
7. Departamento de residencia
8. Municipio de Residencia.

Las demás variables definidas en el Artículo establecidas como Contenido Mínimo de la Hoja de Vida, se complementarán en el proceso de Orientación ocupacional, por ende se procede a capturar los datos básicos solicitados en la plataforma, dejando la hoja de vida al 25%, posterior se solicita al oferente la aceptación de términos y condiciones de la política de tratamiento de datos, finalizando este proceso, se le brinda al oferente usuario y contraseña de acceso al sistema.

A continuación, se asigna el turno según corresponda así: Orientación socio-ocupacional, Registro de hoja de vida, actualización, atención a consultas de Subsidio al desempleo.

Cuando el usuario no pueda tomar la orientación laboral en el momento, se asignará una cita, de acuerdo con las necesidades del usuario y se hará por medio de la herramienta asistida tecnológica o presencial, establecida para este proceso de atención.

Por último, se da cierre a la atención y se solicita que regrese a la sala de espera para ser llamado por el orientador laboral. En caso de que la cita, sea asignada por medio de la herramienta asistida tecnológica, será el orientador laboral quien se comunicará con el usuario en el horario previamente establecido.

2.2 REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES

De acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 artículo 3 numeral 1 literal 1.3 el 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; NIT o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

La prestación del servicio de Registro Potenciales Empleadores se realiza de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos establecidos:

Dando cumplimiento a lo normado en el numeral 3° del artículo 3 de la Resolución 2232 de 2021, se establece una Modalidad de Atención Presencial que es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

2.2.1 Procedimiento Registro de Potenciales Empleadores

1. Asignar a su equipo de Asesores / promotores empleabilidad, el grupo de empresas clientes que tendrán bajo su responsabilidad de acuerdo con el sector económico asignado, a las cuales se debe suministrar la información de los servicios y programas proporcionados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, a través de los siguientes canales: -
 - a. Auto registra en la plataforma SISE
<https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Analista/RegistroEmpresa.aspx>
 - b. Página
<https://www.agenciadeempleocolsubsidio.com/empresas/servicios-empresariales/>
 - c. Canal PQR Colsubsidio
 - d. Centro de empleo

2. Programar y registrar las visitas a las empresas en plataforma Salesforce. **Nota:** Cada una de estas visitas deben quedar registradas en la plataforma Salesforce garantizando los datos en cada una de las etapas (Asunto –Inicio –Fin –Contacto -Relacionado con – Agenda- Estado) y se debe generar un acta de reunión en cada una de ellas con firma de todos los participantes. Adicional se debe alimentar el desarrollo de la empresa con la última gestión realizada.
3. Verificar el estado de las empresas con el fin de determinar los servicios que se van a presentar en las visitas programadas Los motivos por los cuales un Asesor empleabilidad visita a una empresa son:
 - a. Registro de empresa
 - b. Presentación de portafolio de servicios acorde a las necesidades de la empresa
 - c. Capacitación de Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo
 - d. Registro de vacantes
 - e. Identificación de capacitación a la medida de los perfiles requeridos
 - f. Acompañamiento a los procesos de desvinculación labora
 - g. Seguimiento a la gestión.

Con el fin de garantizar que todas las empresas asignadas estén siendo contactadas para lograr que se activen utilizando los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, los Asesores empleabilidad deben garantizar:

- a. Contactar toda su base mensualmente (Telefónicamente/Correo)
 - b. Activar a las empresas
 - c. Realizar seguimiento para mantener las empresas que ya se encuentran activas.
 - d. Hacer seguimiento a las áreas de operación para garantizar que se cumplan los acuerdos establecidos con las empresas en los tiempos pactados.
 - e. Garantizar el cumplimiento de los indicadores del área.
4. Registrar las llamadas telefónicas en Salesforce. Nota: Cada una de estas llamadas deben quedar registradas en la plataforma Salesforce garantizando los datos en cada campo de información (Tipo de llamada entrante o saliente, Asunto, fecha de llamada, efectividad del contacto, seleccionar el estado finalizado una vez cerrada la llamada, comentarios donde describen el desarrollo de la llamada telefónica) Adicional se debe alimentar el desarrollo de la empresa con la última gestión realizada.

5. Verificar el estado de las empresas con el fin de determinar los servicios que se van a presentar en las visitas programadas. Los motivos por los cuales un promotor empleabilidad contacta a una empresa son:
 - a. Registro de Empresa
 - b. Presentación de portafolio de servicios acorde a las necesidades de la empresa
 - c. Capacitación de Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo
 - d. Registro de vacantes
 - e. Identificación de capacitación a la medida de los perfiles requeridos
 - f. Acompañamiento a los procesos de desvinculación laboral
 - g. Seguimiento a la gestión.

¿La empresa cliente se muestra interesada en acceder a los servicios ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio? SI/NO SI: Continua en la actividad No. 6, NO: Realizar cierre de visita en el aplicativo Salesforce

¿La empresa quiere realizar el registro en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo? SI: Continua en la actividad No. 6, NO: No se realizan los pasos de registro y se le sugiere conocer el portafolio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, pasa a la actividad No. 10.

6. Realizar el registro de la empresa con los datos actualizados en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo. Los datos necesarios para el registro de la empresa son:
 - a. Nombre Comercial de la empresa
 - b. NIT de la Empresa con digito de verificación
 - c. Actividad Principal
 - d. Cantidad de empleados
 - e. Dirección física de la empresa (Sede Administrativa)
 - f. Teléfono

DATOS DE CONTACTO

- a. Nombre completo
 - b. Número de Cédula
 - c. Correo electrónico
 - d. Teléfono fijo o número de celular
 - e. Cargo Actual de la persona de contacto
7. Cuando la empresa se auto registra en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Analista/RegistroEmpresa.aspx> o

solicita ser registrada por otros canales de contacto. Página <https://www.agenciadeempleocolsubsidio.com/empresas/servicios-empresariales/>. Canal PQR Colsubsidio y centros de empleo en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo. El Asesor / promotor Empleabilidad antes de realizar el registro debe:

- a. Validar que la empresa no esté registrada en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo para evitar duplicidad de registro.
- b. Consultar en Salesforce para verificar sector y segmento.
- c. Verificar en la plataforma RUES (<https://www.rues.org.co/>) la existencia de la empresa. En caso de no contar con el registro, se debe solicitar a la empresa el documento que avale legalmente su existencia.
- d. Contactar a la empresa telefónicamente para validar la Información registrada en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo o remitirla por otro canal de contacto según el requerimiento que presenta. Si la empresa contesta:
 - e. Se validan los datos registrados. Pasa a la actividad No. 6 (auto registro)
 - f. Se envía un correo electrónico con el formato de los campos que se requieren para hacer el registro de la empresa. Pasa a la actividad No. 6 (remitida por otro canal de contacto)
 - g. Se activa la empresa y se confirma usuario y contraseña. Máximo en un lapso de 48 horas. Sigue en la actividad No. 8
 - h. Si la empresa no contesta
 - i. Se le envía un correo electrónico confirmando que no pudimos contactarle y se dejan los datos del Asesor / promotor empleabilidad. Máximo en un lapso de 48 horas.
 - j. Se rechaza el registro en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo envía una respuesta automática a la empresa de registro no efectivo. (auto registro). máximo en un lapso de 48 horas Nota: Después de generado el registro en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de manera satisfactoria, se genera automáticamente usuario y contraseña.
8. Enviar a la empresa cliente, correo electrónico con toda la información y los requisitos para acceder a los servicios suministrados por Empleabilidad. Máximo en un lapso de 48 horas. Nota: Los documentos e información que se envía en esta comunicación son:
 - a. Usuario y contraseña para publicación de vacantes y el respectivo instructivo con las indicaciones de acceso al Sistema de Información SISE del Servicio Público.
 - b. Presentación de los Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio.

- c. Normatividad y marco legal de los servicios suministrados por el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo. Nota: En caso de que la empresa ya se encuentre registrada en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, se actualizarán datos.
9. Contactar telefónicamente a la empresa cliente, para validar si recibió satisfactoriamente la información enviada por correo electrónico e indagar si es clara la información. Máximo en un lapso de 48 horas.
10. Ejecutar la gestión correspondiente de acuerdo con los servicios requeridos por la(s) empresa(s) cliente(s).
 - a. Registro de vacantes
 - b. Acompañamiento en los procesos de desvinculación laboral
 - c. Bienestar.
 - d. Programas de Gobierno.

2.3 REGISTRO DE VACANTES

De acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 artículo 3 numeral 1 literal 1.4 el Registro de vacantes es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

La prestación del servicio de Registro de Vacantes se realiza de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos establecidos:

Dando cumplimiento a lo normado en el numeral 3° del artículo 3 de la Resolución 2232 de 2021, se establece una Modalidad de Atención Presencial que es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

2.3.1 Procedimiento de Registro de Vacantes

1. Solicitar al Asesor/promotor Empleabilidad la necesidad de publicación de vacantes.
2. Iniciar contacto con las empresas clientes o que llegan por demanda dando a conocer el proceso de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. Máximo en un lapso de 48 horas ¿La empresa se encuentra registrada en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo? SI/NO. NO: Continuar con las actividades establecidas en el proceso de Registro de potenciales empleadores. SI: Continua en la actividad No. 3.
3. 3. Brindar asesoría:
 - a. Para el caso del Asesor Empleabilidad realizar visita en las instalaciones de las empresas clientes para ampliar información acerca de los servicios

ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, y atender las necesidades y requerimientos de la empresa.

- b. Para el caso del Promotor Empleabilidad realizar llamadas a las empresas cliente para ampliar información acerca de los servicios ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio, y atender las inquietudes y requerimientos de la empresa. Nota: Tanto el Promotor como el Asesor deberán responder a todas las solicitudes realizadas por el cliente interno y externo concerniente a la gestión realizada por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio.
4. 4. De manera autónoma o asistida por el prestador, apoyar en el registro de la(s) vacante(s) disponible(s) en la empresa teniendo en cuenta los criterios de publicación solicitados por el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo. A continuación, se citan los criterios de publicación de las vacantes en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo estableció para ello:
 - a. Experiencia en Tiempo
 - b. Área educativa – Nivel de Formación
 - c. Horario
 - d. Salario
 - e. Condición Laboral (Tipo de Contrato)
 - f. Sector
 - g. Funciones Específicas
 - h. Fechas de vigencia de publicación
 - i. Número de Puestos de trabajo
 - j. Fecha de Vencimiento
 - k. Municipio o Departamento
 - l. Cargo
5. Validación de vacantes en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Validar y aprobar las vacantes que cumplen con los criterios de publicación mencionados en el punto anterior. ¿La vacante cumple con los criterios de Publicación? SI/NO. SI: Ejecutar la actividad No. 8. NO: Ejecutar la actividad No. 6.
6. Informar de manera inmediata al Asesor / promotor Empleabilidad los criterios faltantes en la publicación de la vacante. Nota: Una vacante incompleta se podrá ajustar en un plazo no mayor a un día hábil, después de la notificación del intermediador. Si pasado ese tiempo no se completa la vacante se devuelve en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.
7. Contactar a la empresa para completar la información de los criterios faltantes en la publicación de la vacante. Posteriormente se actualiza la vacante con los criterios faltante y se le notifica al área de intermediación el ajuste de la vacante. Máximo en un lapso de 24 horas.

8. Aprobar las vacantes en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, el intermediador notificará de inmediato al Asesor/promotor Empleabilidad la aprobación.
9. En caso de ser necesario, solicitar al área de Mercadeo apoyo para realizar convocatorias para cumplir con los requerimientos de la empresa cliente. Nota: Esta actividad se lleva a cabo para dar respuesta al requerimiento realizado por la empresa cliente.
10. Realizar el seguimiento en Salesforce sobre las remisiones realizadas a las empresas.
11. Realizar seguimiento a la gestión empresarial con el fin de que las plataformas estén actualizadas. Y con un énfasis especial en la normativa vigente en cuanto a retroalimentación que deben proporcionar las empresas frente a los procesos gestionados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. (Artículo 12 de la Ley 2225/2022)

2.4 ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES

De acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 artículo 3 numeral 1 literal 1.5 son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

La prestación del servicio de Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores se realiza de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos establecidos:

Dando cumplimiento a lo normado en el numeral 3° del artículo 3 de la Resolución 2232 de 2021, se establece una Modalidad de Atención Presencial que es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

2.4.1 Procedimiento de Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores

Recibir o llamar al oferente de forma presencial o por medio de la herramienta asistida tecnológica para dar inicio al proceso de Orientación Ocupacional, aplicando el protocolo de atención establecido por el área corporativa de servicio al cliente, explicando en qué consiste y cuál es el objetivo del proceso de atención en los centros de empleo.

El proceso de Orientación Ocupacional se divide en 4 etapas, teniendo en cuenta si es una Orientación por primera vez o una actualización de la hoja de vida, tendrá duración estimada de una hora (1 hora).

Esta actividad retoma el cargue de la hoja de vida consignada en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, en la etapa de registro donde se

consignó en un 25% y en la etapa de Orientación Ocupacional se da la continuidad al cargue de 75% restante, garantizando la completitud de la hoja de vida al 100% en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.

Para actualizar la información o completar al 100% la hoja de vida se ingresa a “Editar Hoja de vida” la información de la hoja de vida se encuentra habilitada para realizar cambios o actualizaciones.

Cuando un Prestador ingresa al formulario de edición de información básica de un oferente con tipo de documento principal CE, PA o PEP, se mostrará un mensaje indicando que se debe realizar la actualización del tipo y número de documento del del oferente, adicional en el listado de tipos de documento a mostrar solamente se deben cargar los permitidos en SISE (CC, TI y DNI). Si el oferente tiene uno de los tipos de documento CE, PA o PEP, el campo de tipo de documento principal se cargará con la opción que se seleccione y nos permitirá la edición de la información básica si no se asigna un tipo y número de documento principal.

Para ingresar a la sección de hoja de vida, es necesario acceder al módulo de oferentes, realizar la búsqueda correspondiente y gestionar, como se ha mencionado en apartados anteriores: Habiéndose generado la pantalla de datos básicos del oferente seleccionado, se pulsa en la opción “Hoja de Vida”

Para observar el estado de la hoja de vida se debe ingresar por medio del submenú, en (Hoja de vida / Ver Hoja de Vida), cuando ésta tenga un nivel de completitud del 100%, se podrá ejecutar la descarga e impresión del formato, de lo contrario se tendrá que editar la hoja de vida.

Para actualizar la información o completar al 100% la hoja de vida se ingresa a “Editar Hoja de vida”.

La información de la hoja de vida se encuentra habilitada para realizar cambios o actualizaciones a nivel de información básica, Nivel educativo, Experiencia laboral, Educación informal, Idiomas y Habilidades.

A continuación, se describe de forma desagregada las actividades establecidas para el proceso de orientación ocupacional a oferentes de conformidad con el Anexo Técnico de la Resolución No. 2232 Numeral 1 literal 1.1:

- Entrevista individual o grupal de orientación e identificación de brechas para buscadores de empleo.
- Actividades grupales (Talleres) sobre competencias básicas, claves y transversales.
- Construcción, reconstrucción o actualización de hoja de vida.

- Actividades grupales (Talleres) sobre herramientas de búsqueda de empleo, autogestión.
- **Etapa I- Identificación de Brechas de la Población:** Identificar las brechas y barreras para el acceso al mercado laboral, revisión de aspectos como; educación, trayectoria laboral, expectativas, competencias, construcción de hoja vida. En esta etapa se indaga a través de diferentes preguntas si el oferente pertenece a alguna población diferencial, como: ¿Tiene alguna discapacidad? ¿Pertenece a algún grupo étnico? ¿Cuenta con certificado poblacional? (Víctima del Conflicto Armado/Discapacidad). Entre otras.
- **Etapa II- Recomendaciones de la Hoja de Vida:** Asesorar al oferente en la elaboración de la hoja de vida en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, como estrategia primordial en el proceso de búsqueda de empleo, con el propósito de tener una hoja de vida suficientemente atractiva para obtener una entrevista con el personal de Recursos Humanos de las empresas, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: datos básicos, nivel educativo, educación informal, idiomas, habilidades, perfil laboral y experiencia laboral registrada acorde a la tabla de ocupaciones suministrada por el Servicio Público de Empleo, asegurando su adecuada homologación con las vacantes en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.
- **Etapa III- Asistencia a la Postulación de Ofertas Laborales en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.** Indicar al oferente los pasos para ingresar a la plataforma del Servicio Público de Empleo para acceder a las ofertas laborales vigentes en el mercado. Durante esta actividad se realiza la búsqueda de vacantes que se ajusten al perfil del oferente y se le indican las condiciones (salario, horario, sector, etc.) de las vacantes que se hayan obtenido en el resultado de esta; solo si el oferente está interesado se aplica a la vacante remitiendo la hoja de vida a la empresa interesada. De no tener vacantes disponibles en el momento, el orientador laboral le comunica al oferente que por el momento no se cuenta con vacantes que se ajusten a su perfil y le recuerda que debe ingresar constantemente a la plataforma del Servicio Público de Empleo y a otros buscadores de manera que tenga mayores oportunidades de postularse y de ser contactado por la empresa interesada.
- **Etapa IV- Elaboración del Plan de Desarrollo Integral PDI:** Realizar junto al oferente, un Plan de Desarrollo Integral “PDI”, donde se asesore en estrategias de búsqueda de empleo y se construya, indicando cuales son los pasos que debe realizar para mejorar su condición de empleabilidad. En el caso cuando la orientación se realice por medio de la herramienta asistida tecnológica, el PDI se enviará por correo electrónico. Actualización de hoja de vida en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Ingresar a la plataforma con el

número de la cédula del oferente para validar y actualizar los datos básicos, educativos, experiencia laboral, perfil ocupacional o datos a los que haya lugar de cambio solicitados por el oferente.

Por último, el Orientador Laboral deberá solicitar la calificación del servicio y despedir al oferente aplicando el protocolo de atención.

2.5 ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES

De acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 artículo 3 numeral 1 literal 1.6 son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

La prestación del servicio de Orientación a potenciales Empleadores se realiza de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos establecidos:

Dando cumplimiento a lo normado en el numeral 3° del artículo 3 de la Resolución 2232 de 2021, se establece una Modalidad de Atención Presencial que es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

2.5.1 Procedimiento de Orientación a Potenciales Empleadores

1. Asignar a su equipo de Asesores / promotores Empleabilidad el grupo de empresas clientes que tendrán bajo su responsabilidad de acuerdo con el sector económico asignado, a las cuales se debe suministrar la información de los servicios y programas proporcionados por La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, a través de los siguientes canales:
 - a. Auto registro en la plataforma del Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.
<https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Analista/RegistroEmpresa.aspx>
 - b. Página
<https://www.agenciadeempleocolsubsidio.com/empresas/servicios-empresariales/>
 - c. Canal PQR Colsubsidio
 - d. Sedes Centro de empleo
2. Programar y registrar las visitas a las empresas en Salesforce. Nota: Cada una de estas visitas deben quedar registradas en la plataforma Salesforce garantizando los datos en cada una de las etapas (Asunto –Inicio –Fin –Contacto -Relacionado con – Agenda- Estado) y se debe generar un acta de reunión en cada una de ellas con firma de todos los participantes. Adicional se debe alimentar el desarrollo de la empresa con la última gestión realizada.

3. Verificar el estado de las empresas con el fin de determinar los servicios que se van a presentar en las visitas programadas. Los motivos por los cuales un Asesor Empleabilidad visita a una empresa son:
 - a. Registro de Empresa
 - b. Presentación de portafolio de servicios acorde a las necesidades de la empresa
 - c. Capacitación de la plataforma del Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo
 - d. Registro de vacantes
 - e. Identificación de capacitación a la medida de los perfiles requeridos
 - f. Acompañamiento a los procesos de desvinculación laboral
 - g. Seguimiento a la gestión con un énfasis especial en la normativa vigente en cuanto a retroalimentación que deben proporcionar las empresas frente a los procesos gestionados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. (Artículo 12 de la Ley 2225/2022)
 - h. Con el fin de garantizar que todas las empresas asignadas estén siendo contactadas para lograr que se activen utilizando los servicios de La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. El Asesor Empleabilidad debe:
 - i. Contactar toda su base mensualmente (Telefónicamente/Correo)
 - j. Activar a las empresas
 - k. Realizar seguimiento para mantener las empresas que ya se encuentran activas.
 - l. Hacer seguimiento a las áreas de operación para garantizar que se cumplan los acuerdos establecidos con las empresas en los tiempos pactados.
 - m. Garantizar el cumplimiento de los indicadores del área.
4. Registrar las llamadas telefónicas en el aplicativo Salesforce. Nota: Cada una de estas llamadas deben quedar registradas en la plataforma Salesforce garantizando los datos en cada campo de información (Tipo de llamada entrante o saliente, Asunto, fecha de llamada, efectividad del contacto, seleccionar el estado finalizado una vez cerrada la llamada, comentarios donde describen el desarrollo de la llamada telefónica). Adicional se debe alimentar el desarrollo de la empresa con la última gestión realizada.
5. Verificar el estado de las empresas con el fin de determinar los servicios que se van a presentar en las visitas programadas. Los motivos por los cuales un promotor empleabilidad contacta a una empresa son:
 - a. Registro de Empresa
 - b. Presentación de portafolio de servicios acorde a las necesidades de la empresa

- c. Capacitación de la plataforma del Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo
 - d. Registro de vacantes
 - e. Identificación de capacitación a la medida de los perfiles requerido
 - f. Acompañamiento a los procesos de desvinculación laboral
 - g. Seguimiento a la gestión con un énfasis especial en la normativa vigente en cuanto a retroalimentación que deben proporcionar las empresas frente a los procesos gestionados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. (Artículo 12 de la Ley 2225/2022)
6. Ejecutar la gestión correspondiente de acuerdo con los servicios requeridos por la(s) empresa(s) cliente(s).
- a. Gestión de vacantes.
 - b. Ver procedimiento Registro de vacantes código GS.PC.E2.4.5
 - c. Registro y Registro de Empresas GS.PC.E7.2.10
 - i. Acompañamiento en los procesos de desvinculación laboral. (Conéctate)
 - ii. La empresa notifica al Asesor/ promotor Empleabilidad la desvinculación del personal que corresponda, para soportar los procesos de desvinculación (masiva), brindándoles la opción de acompañamiento a los excolaboradores a conectarse con el mercado laboral.
 - iii. Orientación laboral
 - iv. Formación
 - v. Postulación a vacantes
 - vi. Subsidio
 - vii. El Asesor / promotor Empleabilidad, realiza la presentación de los beneficios del subsidio al desempleo, informando a las empresas las condiciones, requisitos y el proceso que permitirá a las personas que sean desvinculadas de la empresa acceder a este beneficio.
 - d. Bienestar (Transfórmate)
 - i. Soluciones laborales para conseguir empleo
 - ii. Acceso al mercado laboral a los familiares cesantes de los colaboradores, a través de nuestra Ruta de Empleo.
 - iii. Orientación laboral
 - iv. Formación
 - v. Postulación a vacantes
 - vi. Subsidio
 - e. Formación

- i. El Asesor/ promotor Empleabilidad identificará las competencias que se requieren dentro de la organización para mejorar la productividad de los candidatos.
- ii. Formación que crea oportunidades
- iii. Fortalecimiento de competencias claves, transversales y a la medida para actualizar sus conocimientos.
- iv. Desempleados habilitantes
- v. Potencia C: Formación para potenciar las competencias y optimizar el desempeño del talento humano.
- vi. Trabajadores activos
- vii. Beneficiarios
- viii. Empresas

Nota: La población que accede al subsidio y formación para el trabajo es la que se encuentra en el marco de la Ley 1636/2013 y como requisito obligatorio deberá surtir el proceso de orientación laboral de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio.

- f. Programas de Gobierno
 - i. El Asesor / promotor Empleabilidad suministrará toda la información correspondiente de los programas y orientará a las empresas para que puedan acceder a los beneficios.
7. Ingresar al aplicativo Salesforce y después de la visita / llamada, realizar el cierre a su gestión, indicando los resultados de esta. Nota: En este aplicativo se debe hacer la retroalimentación de la gestión empresarial realizada por el Asesor / promotor Empleabilidad.
8. Realizar la retroalimentación correspondiente a su atención empresarial y gestión al cliente en el aplicativo Salesforce y reportar a la Coordinación de Empleabilidad. Con énfasis especial en la normativa vigente en cuanto a retroalimentación que deben proporcionar las empresas frente a los procesos gestionados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. (Artículo 12 de la Ley 2225/2022)
 - a. Visitas / llamadas efectuadas
 - b. Actualización de ciclo de beneficio / gestión empleabilidad
 - c. Creación hojas de vida de la empresa

Nota: En el aplicativo Salesforce el Asesor / promotor Empleabilidad es responsable de diligenciar todos los campos de cada empresa asignada y mantener la información de su gestión actualizada.

9. Elaborar reportes de cumplimiento a indicadores y remitir al jefe de Servicios de Empleo, con el objetivo de definir actividades encaminadas al mejoramiento y al logro de los objetivos trazados para el área.

- a. Seguimiento a las actividades de los Asesor / promotor Empleabilidad.
 - b. Comités quincenales seguimiento de indicadores
 - c. Reporte de indicadores.
10. Realizar medición de la satisfacción empresarial de acuerdo con la gestión y el servicio prestado por los Asesor / promotor Empleabilidad.
11. Reportar indicadores de gestión y realizar los planes de acción enfocados al cumplimiento de las metas, gestionando las actividades necesarias enfocadas en la mejora continua.

2.6 PRESELECCIÓN Y REMISIÓN

De acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 artículo 3 numeral 1 literal 1.7 Y 1.8 son los procedimientos que permiten 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. Y 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.

La prestación del servicio de Orientación a potenciales Empleadores se realiza de la siguiente manera de acuerdo con los procedimientos establecidos:

Dando cumplimiento a lo normado en el numeral 3° del artículo 3 de la Resolución 2232 de 2021, se establece una Modalidad de Atención Presencial que es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

2.6.1 Procedimiento de Preselección

Se inicia la aprobación en el sistema de información Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo. Se asegura la información mínima de registro de la vacante:

- a. Cargo
- b. Experiencia en Tiempo
- c. Área educativa – Nivel de Formación
- d. Horario
- e. Salario

Nota: Interacción el sistema de información Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Modulo Notificaciones y Alarmas/Vacantes Registradas Pendientes/ Gestionar- por cada vacante.

2. Una vez se visualiza la información en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, pueden generarse 3 salidas:

- a. Se aprueba la vacante APROBADA, cuando cumple con todos los requerimientos y posterior se remitir un correo al Asesor/ promotor Empleabilidad para confirmar aprobación.
- b. Se presenta vacante PENDIENTE en el caso en el que la vacante no cumple con uno o máximo dos de los criterios establecidos, mediante correo electrónico se informa al Asesor/Promotor Empleabilidad los criterios faltantes en la publicación de la vacante. Si no tiene retorno la información en un máximo de 24 horas se devuelve la vacante en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.
- c. Se presenta la opción de vacante ESTADO DEVUELTA, en los casos en los que la vacante incumpla con más de dos criterios y se encuentre publicada por el Asesor/promotor Empleabilidad, se hará la devolución en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo notificando por correo electrónico al Asesor/promotor Empleabilidad. Y para los casos en que la vacante incumpla con más de dos criterios y se encuentre publicada por la empresa se hará la devolución en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo notificando por correo electrónico a la empresa con copia al orientador o promotor comercial la razón por la cual fue devuelta la publicación (esperando la llamada de Asesor/promotor Empleabilidad hacia la empresa para que esta gestione la completitud de los criterios establecidos), y realizar nuevamente la publicación con los criterios establecidos.

Nota: Interacción el sistema de información Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Modulo Notificaciones y Alarmas/Vacantes Registradas Pendientes/ Gestionar- por cada vacante/seleccionar devolver-aprobar – rechazar)

3. Activar el proceso de búsqueda de candidatos, empleando diferentes fuentes, con el objetivo de contar con suficientes hojas de vida para revisión y chequeo vs perfil solicitado. Lo anterior por dos métodos:
 - a. Gestión de Vacantes a través de Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Se inicia la gestión en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo a través del módulo gestión de intermediación, en donde se debe revisar las hojas de vida de los candidatos auto postulados en un primer momento y en segundo instante remitidos por prestador, posteriormente, realiza los filtros necesarios en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo (Matching), para incrementar el número de personas consideradas para la vacante en gestión

Nota 1: Para los casos de visualizar auto postulados y los remitidos por prestador se debe ingresar Modulo Gestión de Intermediación/ Gestionar Procesos/Criterio de

Búsqueda/Proceso/Código del proceso/Buscar/Gestionar/ Inscripción de candidatos/Apostulados y/o Postulados por la agencia. Para visualizar una a una las hojas de vida se deben ingresar al logo de documento.

Nota 2: Para los casos a desarrollar matching se debe ingresar Interacción el sistema de información Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Modulo Gestión de Intermediación/ Gestionar Procesos/Criterio de Búsqueda/Proceso/Código del proceso/Buscar/Gestionar/ Inscripción de candidatos/Adicionar Candidatos/ refinar filtros aplicantes según vacantes/ Buscar/Continuar. Para los casos en donde el resultado de esta búsqueda sea muy amplio y según puestos de trabajo solicitados se puede redefinir búsqueda para minimizar el número de hojas de vida a revisar.

- b. Gestión de Vacantes a través de otras fuentes (Plataformas), se deben publicar las vacantes en otras plataformas o herramientas de búsqueda de candidatos, según el perfil de las vacantes. Posteriormente se realiza la revisión de las hojas de vida (perfil) con los criterios mínimos, (nivel académico, experiencia y ubicación geográfica). Se procede a contactar a los candidatos vía telefónica o por correo electrónico, para presentar la oferta e incentivar el registro en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo para remitir la hoja de vida a la empresa y finalmente se debe enviar las hojas de vida al equipo de intermediación encargado, para continuar con el proceso.

Adicionalmente se pueden activar otras fuentes de captura de personal como:

- a. Convocatorias virtuales: La cual se programa para responder ante una necesidad de reclutamiento de hojas de vida de perfiles específicos o de una empresa cliente. En primera instancia se debe organizar la información de la convocatoria, definiendo el día y hora, plataforma a utilizar con el enlace de acceso o correo electrónico oficial de Centros, para recepcionar las hojas de vida y la relación de los cargos a convocar; además se debe solicitar al área de mercadeo la elaboración y publicación de la pieza publicitaria.

Nota 1: Si los oferentes no registran su hoja de vida, el intermediador se encargará de realizar este proceso, con previa autorización.

Nota 2: El técnico de selección, podrá desarrollar estas actividades con el objetivo de confirmar aspectos del perfil que considere relevante, antes de remitir los candidatos a las empresas clientes.

- b. Convocatorias Presenciales: Se debe planear la actividad, coordinando previamente el desarrollo de la convocatoria, especificando fecha, hora,

lugar, el cargo y contacto de la persona que solicita la convocatoria. En el desarrollo de la actividad se recibe los candidatos, se revisan las hojas de vida y se lleva la relación de las personas que se atienden; se efectúa el cargue de la hoja de vida en la plataforma y se realiza la remisión por correo al cliente.

4. Una vez identificadas las hojas de vida, se debe preseleccionar los candidatos, efectuando la perfilación de los candidatos, identificando el personal que cumple con las características solicitadas:
 - a. Validación de los criterios mínimos de las vacantes (ver punto 1)
 - b. Validación de requisitos adicionales (de ser solicitados por el cliente empresa y que estén dentro del alcance de servicios de empleo)
5. Con las hojas de vida ajustadas, se procede a contactar a los candidatos vía telefónica, por correo electrónico, formularios o mensaje de texto, para presentar la oferta en los casos en donde las hojas de vida fueron capturadas por otra fuente de búsqueda. Se incentiva el registro en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo para posterior remisión a la empresa. En algunos casos el contacto tiene el fin de “citación a entrevistas” con el cliente-empresa.

Nota: Según los acuerdos definidos de entrega con el cliente se define las estrategias a activar para la búsqueda de los perfiles así mismo el tiempo de gestión de estas.

2.6.2 Procedimiento de Remisión

1. Para generar la respuesta al cliente se debe marcar como remitido a los candidatos que aceptaron la oferta laboral en Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo.

Nota: Todas las hojas de vida deben estar ingresadas en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, entendiéndose aquellas capturadas por demás fuentes.

Nota: Interacción el sistema de información Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo: Modulo Gestión de Intermediación/ Gestionar Procesos/Criterio de Búsqueda/Proceso/Código del proceso/Buscar/Gestionar/ Inscripción de candidatos/Adicionar Candidatos/ refinar filtros aplicantes según vacantes/ Buscar/Continuar/ selección en el cuadro habilitado para chequear si las hojas de vida aplican/ remitir candidato / continuar proceso.

2. Emitir el correo oficial al empresario con el detalle de la solicitud y la relación de los remitidos con copia al Asesor/ promotor Empleabilidad.

Nota 1: Emplear modelo de correo de remisión según sea el caso:

- a. CASO 1: Confirmación de envió de hojas de vida.

- b. CASO 2: Poca captación de hojas de vida y motivos por los cuales no se encontró un número ideal de candidatos a remitir.
- c. CASO 3: No se cuenta con hojas de vida (Notificar un día antes cuando no se cuenta con hojas de vida para remitir al equipo de Asesores/ promotor Empleabilidad para comunicar al cliente)
- d. CASO 4: Enviar notificación al cliente, indicando que le fueron citados candidatos a sus instalaciones.

Nota 2: Adicionalmente, al seleccionar la plantilla, la información que se debe registrar en el correo emitido es el código de la vacante, nombre de la vacante, documento de identidad, nombre de los oferentes, teléfonos de contacto, correo electrónico y observaciones (cuadro de remisión).

Nota 3: Adicionalmente, en el contenido del correo se garantiza el detalle de la ruta de acceso al Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo para visualizar las hojas de vida de las personas relacionadas como candidatos potenciales para el cargo en gestión.

- 3. Para efectuar el seguimiento se monitorea la gestión que a cada cliente se le adelanta con las hojas de vida remitidas. Con énfasis especial en la normativa vigente en cuanto a retroalimentación que deben proporcionar las empresas frente a los procesos gestionados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio. (Artículo 12 de la Ley 2225/2022). Al momento del envío de correo en el que se dio respuesta a la vacante a gestionar, se relacionan los candidatos en un cuadro que contiene un espacio frente a cada oferente, para que el cliente registre la retroalimentación correspondiente.
 - a. De no haber obtenido la retroalimentación del correo, pasados 8 días, el Orientador intermediador contactará al empresario que realizó la solicitud, indagando nuevamente sobre el estado del proceso.
 - b. Posteriormente se realizará un último contacto, de ser necesario y/o de acuerdo con compromiso pactado con el cliente.
 - c. En caso de no contar con respuesta aún, se solicitará apoyo del Asesor /promotor encargado de la empresa, en la solicitud de dicha retroalimentación.
- 4. La retroalimentación del proceso debe quedar por correo electrónico y una vez se cuente con dicho soporte se verifica en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo la marcación del colocado en caso de contar con dicha confirmación o se reactiva la búsqueda de ser necesario según necesidad del cliente.
- 5. Se realiza a las empresas clientes, mensualmente, el contacto (300 empresas en promedio) para realizar encuesta de satisfacción. (5 preguntas cerradas). La selección de las empresas a evaluar se tendrá en cuenta los criterios:

- a. Vacantes publicadas.
- b. Una vez realizada la encuesta, el informe de resultados será remitido por parte del call center y entregado a servicios de empleo.
- c. Evaluación de los resultados y aplicación de ajustes pertinentes.

3. ACTIVIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio realizara los procesos de intermediación laboral para el sector de hidrocarburos de acuerdo con los lineamientos vigentes en la resolución 145 de 2017 y la resolución 0334 de septiembre 2021.

3.1 REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES DE HIDROCARBUROS

El registro de las vacantes se realiza de manera virtual y es responsabilidad del empleador, dentro del Sistema de Información SISE de Servicio Público de Empleo, el Asesor/promotor empresarial de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, publicará la vacante siempre y cuando la misma cumpla con las condiciones del territorio (área de influencia del proyecto), núcleo de conocimiento de la vacante, el cumplimiento de los principios establecidos en el decreto 1072 de 2015 y demás condiciones legales de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 145 de 2017, descritos a continuación:

El prestador del Servicio Público de Empleo verificará la información entregada por este y, en caso de estar ajustada al ordenamiento jurídico, la publicará dentro del día hábil siguiente.

Cuando la vacante corresponda a un perfil ocupacional estandarizado por el Ministerio del Trabajo, los requisitos de formación académica y tiempo de experiencia publicados deberán corresponder a los estandarizados, en la publicación de la vacante se incluirá el municipio o municipios de residencia requerido por el empleador, los cuales, en todo caso deberán corresponder al área de influencia del proyecto, según la definición prevista en el numeral 2 del artículo 2.2.1.6.2.3. del Decreto 1072 de 2015. El Sistema Informático del prestador debe permitir la modificación del ámbito de oferta territorial de la vacante, de conformidad con el proceso previsto en el artículo 2.2.1.6.2.5. del Decreto 1072 de 2015.

El término de publicación de la vacante establecido por el empleador en todo caso no podrá ser inferior a tres (3) días, ni superior a seis (6) meses, según lo previsto en el Decreto 1072 de 2015. Para tales efectos los términos serán contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se realice el registro de forma correcta.

Posterior a esto valida el tipo de experiencia solicitada, tipo de relación contractual ofrecido por el Potencial Empleador, requerimientos propios del perfil, como competencias, habilidades técnicas y demás requeridas dentro de la oferta, dentro de esta verificación, se establece que la vacante no cuenta con medidas restrictivas y/o discriminatorias asociadas a temas de raza, genero, credo etc. Y que las mismas se encuentren dentro del marco legal colombiano.

En caso de ser necesario un ajuste, se le indicará al potencial empleador, para que éste realice el cambio de las condiciones descritas a ser modificadas.

Si el empleador desea certificar las vacantes publicadas en el Sistema de información SISE del Servicio Público de Empleo, puede expedir una constancia de acuerdo con el artículo 1 de la Resolución 0129 de 2015 de la Unidad del SPE.

3.2 PRESELECCIÓN HIDROCARBUROS

Las vacantes del sector hidrocarburos se gestionan exclusivamente desde el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, se realizará el proceso de matching dentro de esta plataforma y se tendrán en cuenta los candidatos auto postulados y los criterios que están inscritos en el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo, como se indica en el en el artículo 4 de la Resolución 0145 de 2017, relacionados a continuación:

1. Lugar de residencia: para todos los casos corresponderá al municipio o municipios señalados por el empleador al momento de registrar la vacante.
2. 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.
3. 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.

3.3 REMISIÓN HIDROCARBUROS

Esta remisión se realizará de forma virtual, una vez se cuente con el resultado de proceso de Matching, El orientador Laboral de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio, garantizará el envío de la información de acuerdo con los tiempos y número de candidatos establecido, según la información estipulada por el Sistema de Información SISE del Servicio Público de Empleo para cada una de las vacantes, en concordancia con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 0334 de 2021, que indica que:

“El prestador realizará la remisión de oferentes de manera eficiente y oportuna dentro del término de la publicación de las vacantes. El prestador deberá remitir entre diez (10) y quince (15) candidatos para cargos calificados y entre quince (15) y veinte (20) para cargos no calificados por cada puesto de trabajo requerido por el empleador. En caso de que el empleador requiera una nueva remisión deberá informar previamente el estado de los perfiles inicialmente enviados por el prestador. Cuando el estado corresponda a la no selección del perfil, el empleador deberá indicar las razones de no selección. El prestador deberá realizar como mínimo tres (3) remisiones de candidatos en las condiciones establecidas en el presente artículo. En caso de no encontrarse dentro de estas remisiones el perfil del candidato requerido por el empleador, este podrá solicitar que se remita un número mayor de oferentes de mano de obra. En caso de que el número de oferentes inscritos que cumplan el perfil requerido sea superior a los anteriores rangos, el prestador del Servicio Público de Empleo priorizará la remisión de aquellos que lleven un mayor tiempo desempleados y, además, podrá priorizar población vulnerable con otras barreras de inserción laboral, previa solicitud del empleador.”

Y dando cumplimiento al Artículo 2.2.1.6.2.7. numeral 2 del Decreto 1668 de 2016, relacionado a continuación:

2. El empleador le reportará al prestador la selección o las razones de no selección de los oferentes remitidos.

Se garantiza una remisión de acuerdo con el Decreto 1668 de 2016 del Ministerio del Trabajo y la resolución 0334 de 2021, este proceso se detallada en el punto Preselección Hidrocarburos del presente documento.

4. CENTROS DE EMPLEO

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES BOGOTÁ			
Caracterización del Punto de Atención:		<i>Que de acuerdo con la resolución 293 de 2017, se definen como Centros de Empleo los espacios físicos destinados a atender a los buscadores de empleo y empleadores, donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementa una ruta de empleabilidad para los oferentes.</i>	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios (básicos) Registro, Orientación, Preselección, Remisión	Horario de atención al público

11001	<p>Centro de Empleo Teusaquillo</p> <p>Carrera 17 #36-74 Teusaquillo, Bogotá</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de oferentes o buscadores 2. Registro de potenciales empleadores 3. Registro de Vacantes 4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores 5. Orientación ocupacional a potenciales empleadores 6. Preselección 7. Remisión 	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p>
11001	<p>Centro de Empleo Chapinero</p> <p>Carrera 11 #65-34, Chapinero, Bogotá</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de oferentes o buscadores 2. Registro de potenciales empleadores 3. Registro de Vacantes 4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores 5. Orientación ocupacional a potenciales empleadores 6. Preselección 7. Remisión 	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p>
11001	<p>Centro de Empleo Kennedy</p> <p>Carrera 71D #6-94, local 3606-3, Edificio Sur Oriente Colsubsidio, Centro Comercial Plaza de las Américas, Kennedy, Bogotá</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de oferentes o buscadores 2. Registro de potenciales empleadores 3. Registro de Vacantes 4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores 5. Orientación ocupacional a potenciales empleadores 6. Preselección 7. Remisión 	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p>
11001	<p>Centro de Empleo Suba</p> <p>Av. calle 145n #103b-65, Centro Comercial Al paso Plaza, Local 107-1, Suba, Bogotá</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de oferentes o buscadores 2. Registro de potenciales empleadores 3. Registro de Vacantes 4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores 5. Orientación ocupacional a 	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p>

		<p>potenciales empleadores</p> <p>6. Preselección</p> <p>7. Remisión</p>	
25286	<p>Centro de Empleo Funza</p> <p>Carrera 9 # 17A-95, piso 2, Funza, Cundinamarca</p>	<p>1. Registro de oferentes o buscadores</p> <p>2. Registro de potenciales empleadores</p> <p>3. Registro de Vacantes</p> <p>4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</p> <p>5. Orientación ocupacional a potenciales empleadores</p> <p>6. Preselección</p> <p>7. Remisión</p>	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p>
25754	<p>Centro de Empleo Soacha</p> <p>Carrera 7 # 16-30, piso 1 y 2, Soacha, Cundinamarca</p>	<p>1. Registro de oferentes o buscadores</p> <p>2. Registro de potenciales empleadores</p> <p>3. Registro de Vacantes</p> <p>4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</p> <p>5. Orientación ocupacional a potenciales empleadores</p> <p>6. Preselección</p> <p>7. Remisión</p>	<p>Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.</p>

4.1 ESTRATEGIA MÓVIL (VEHÍCULO)

En concordancia con el artículo 11 de la Resolución 293 de 2017 expedida por el Ministerio del Trabajo se define la estrategia móvil como aquellas acciones implementadas por parte de los prestadores del Servicio Público de Empleo encaminadas a asegurar la prestación de los servicios autorizados en los municipios donde no haga presencia el prestador y/o requiera apoyar la gestión de otros Puntos de Atención, garantizando la ruta de empleo a los oferentes. Las estrategias móviles se dividen en Brigadas Móviles y Vehículos.

Por su parte, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio, adoptará la estrategia móvil de Vehículo 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.

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES BOGOTÁ			
Caracterización del Punto de Atención:		<i>Que de acuerdo con la resolución 293 de 2017, se definen como Centros de Empleo los espacios físicos destinados a atender a los buscadores de empleo y empleadores, donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementa una ruta de empleabilidad para los oferentes.</i>	
Código de la Ciudad o Municipio	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios (básicos y especializados)	Horario de atención al público
Se adjunta abajo, la tabla con los códigos de los municipios y localidades donde hará presencia el vehículo	Se adjunta abajo, la tabla con los códigos de los municipios y localidades donde hará presencia el vehículo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de oferentes o buscadores 2. Registro de potenciales empleadores 3. Registro de Vacantes 4. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores 5. Orientación ocupacional a potenciales empleadores 6. Preselección 7. Remisión 	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Las actividades se realizarán a demanda, previo acuerdo a la programación establecida por medio de cronograma.

4.2 TABLA DE PUNTOS DONDE HARÁ PRESENCIA LA ESTRATEGIA MÓVIL VEHÍCULO.

LOCALIDADES DE BOGOTÁ - 11001			
Localidad de Antonio Nariño	Localidad de Engativá	Localidad de Puente Aranda	Localidad de Sumapaz
Localidad de Barrios Unidos	Localidad de Fontibón	Localidad de Rafael Uribe Uribe	Localidad de Tunjuelito
Localidad de Bosa	Localidad de La Candelaria	Localidad de San Cristóbal	Localidad de Usaquén
Localidad de Ciudad Bolívar	Localidad de Los Mártires	Localidad de Santa Fe	Localidad de Usme

MUNICIPIOS DE CUNDINAMARCA - 25

Agua de Dios	Fúquene	Nariño	Sopó
Albán	Fusagasugá	Nemocón	Subachoque
Anapoima	Gachalá	Nilo	Suesca
Anolaima	Gachancipá	Nimaima	Supatá
Arbeláez	Gachetá	Nocaima	Susa
Beltrán	Gama	Venecia	Sutatausa
Bituima	Girardot	Pacho	Tabio
Bojacá	Granada	Paime	Tausa
Cabrera	Guachetá	Pandi	Tena
Cachipay	Guaduas	Paratebuena	Tenjo
Cajicá	Guasca	Pasca	Tibacuy
Caparrapí	Guataquí	Puerto Salgar	Tibirita
Cáqueza	Guatavita	Pulí	Tocaima
Carmen De Carupa	Guayabal De Síquima	Quebradanegra	Tocancipá
Chaguaní	Guayabetal	Quetame	Topaipí
Chía	Gutiérrez	Quipile	Ubalá
Chipaque	Jerusalén	Apulo	Ubaque
Choachí	Junín	Ricaurte	Villa de San Diego de Ubaté
Chocontá	La Calera	San Antonio Del Tequendama	Une
Cogua	La Mesa	San Bernardo	Útica
Cota	La Palma	San Cayetano	Vergara
Cucunubá	La Peña	San Francisco	Vianí

El Colegio	La Vega	San Juan de Rioseco	Villagómez
El Peñón	Lenguazaque	Sasaima	Villapinzón
El Rosal	Machetá	Sesquilé	Villeta
Facatativá	Madrid	Sibaté	Viotá
Fómeque	Manta	Silvania	Yacopí
Fosca	Medina	Simijaca	Zipacón
Funza	Mosquera	Soacha	Zipaquirá

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS

5.1 DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS

Los Oferentes o Buscadores de empleo tendrán derecho a:

- 5.1.1 Recibir atención adecuada y de calidad.
- 5.1.2 Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre.
- 5.1.3 Rectificar en la información registrada en cualquier momento.
- 5.1.4 Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- 5.1.5 Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- 5.1.6 Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los tiempos legales establecidos.

5.2 OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS

Los oferentes deberán:

- 5.2.1 Suministrar información veraz y oportuna en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- 5.2.2 Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- 5.2.3 Acatar lo establecido en el presente reglamento.
- 5.2.4 Seguir los procesos descritos en el presente reglamento, con el fin de acceder a los servicios de gestión y colocación.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

6.1 DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

Los Potenciales Empleadores Registrados tendrán derecho a:

- 6.1.1 Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- 6.1.2 Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre.
- 6.1.3 Rectificar la información registrada en cualquier momento.
- 6.1.4 Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- 6.1.5 Realizar el pago del valor correspondiente a los servicios de valor agregado ofrecidos por la agencia de gestión y colocación.
- 6.1.6 Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- 6.1.7 Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio.
- 6.1.8 Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación y que estas sean atendidas dentro de los tiempos legales establecidos.

6.2 OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

- 6.2.1 Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- 6.2.2 Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- 6.2.3 Retroalimentar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, sobre los candidatos que le han sido remitidos.
- 6.2.4 Acatar lo establecido en el presente reglamento.
- 6.2.5 Seguir los procesos descritos en el presente reglamento, con el fin de acceder a los servicios de gestión y colocación.

7. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Paso 1: Cuando un usuario de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio quiera presentar una solicitud, petición, queja o reclamo lo podrá hacer a través de los siguientes canales:

- a. Telefónico ((601) 745 7900)
- b. Correo electrónico (servicioalcliente@colsubsidio.com)
- c. Buzones de quejas ubicados en la(s) sede(s) de los centros de empleo.

- d. Botón virtual de PQRS <https://www.colsubsidio.com/pqr/>
- e. A través de la página www.colsubsidio.com, en el enlace Servicio al Cliente.

Paso 2 Posterior a ello, el área de servicio al cliente procede con la radicación por medio de la herramienta establecida para tal efecto e informar al Usuario el número de seguimiento de la PQR y fecha de respuesta.

Paso 3: Seguidamente, el área de servicio al cliente analiza el caso y gestiona los requerimientos dentro de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio u otras áreas para asegurar respuestas y soluciones de fondo a todos los requerimientos de los usuarios.

Paso 4: Luego, el área de servicio al cliente desarrolla una respuesta oportuna, completa, clara y veraz de acuerdo con los lineamientos de calidad y formato de respuesta. Dependiendo de la solicitud, petición, queja o reclamo se responderá en un rango entre 5 a 15 días hábiles.

Si fuera necesario para asegurar una respuesta sustantiva a las necesidades del Usuario, se contactará telefónicamente con él para completar información, acordar una solución adaptada a sus necesidades, dar las explicaciones pertinentes o disculparse según sea el caso.

Paso 5: Finalmente el área de servicio al cliente definirá el medio de contacto para notificar la respuesta al usuario; si no se tiene éxito, se ahondará en otro medio de contacto y reporte de la respuesta. Una vez se haya notificado la respuesta se aplicará la encuesta de satisfacción con la respuesta y se registrará el resultado en el sistema.

Cuando la respuesta sea en solicitud de la Superintendencia del Subsidio Familiar se notificará vía e-mail a las áreas relacionadas (Gerencia Administrativa, Área Jurídica, Auditoría Interna y Jefaturas de Departamento de cada unidad de servicio)

El usuario a través de los canales dispuestos podrá presentar la PQR, la cual deberá ser contestada de fondo por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio en los términos establecidos y bajo los lineamientos de Ley, circular 008 de 2020 sobre directrices en materia de atención al ciudadano de las cajas de compensación familiar, circular 047 de 2007 sobre instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control, circular externa 08 de 2018 por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007, norma gtc-185 herramientas para facilitar la gestión documental y ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

8. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Colsubsidio deberá:

- a. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- b. 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.
- c. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- d. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- e. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- f. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- g. 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.
- h. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- i. 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 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.
- j. 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.
- k. 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.

- l. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- m. 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.
- n. 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.
- o. 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.

9. MARCO LEGAL

Los servicios se prestarán con sujeción a lo dispuesto en la ley 1636 de 2013, el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo 1072 de mayo de 2015, el Decreto 1823 de 2020, la Resolución 2605 de 2014, la Resolución 129 de 2015, la Resolución 293 de 2017, la Resolución 295 de 2017, la Resolución 2232 de 2021, la Resolución 2047 de 2021 y la ley 2225 de 2022, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y la Unidad del Servicio Público de Empleo.

10. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Colsubsidio está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes 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 al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

10.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- 10.1.1 Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- 10.1.2 Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento. Ser informado por el responsable o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 10.1.3 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.
- 10.1.4 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
- 10.1.5 Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

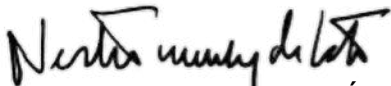
11. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Los servicios descritos en el presente documento se prestarán bajo los principios estipulados en el artículo 2.2.6.1.2.2. del Decreto 1072 de 2015:

- **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.
- **Universalidad:** Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador
- **Igualdad:** El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- **Libre Escogencia:** Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados.
- **Integralidad:** El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo
- **Confiabilidad:** El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran
- **Enfoque Diferencial:** La generación de política y prestación del servicio público de empleo, atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad.

- **Calidad:** El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.
- **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
- **Gratuidad:** Las actividades básicas de gestión y colocación referidas en el artículo 2.2.6.1.2.17. del Decreto 1072 de 2015, serán prestadas siempre de forma gratuita para el trabajador

Cordialmente,



NÉSTOR ALFONSO FERNÁNDEZ DE SOTO VALDERRAMA

Representante legal suplente

Colsubsidio

Revisó:

Ximena Rodríguez – jefe de Productividad *XR*

Mary Carmen Acero – jefe Servicios de Empleo *MCA B*

Elaboró:

Emmanuel Camilo Gutierrez – jefe Agencia de Empleo