REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO (2023 A 2026)

22 DE SEPTIEMBRE DE 2023

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2

Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA _____ 4

1.1. TIPO DE PRESTADOR..... 4

2. ENUNCIACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTARÁ CON SU DESCRIPCIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA SU PRESTACIÓN _____ 4

2.1 SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO 4

2.1.1. Registro de oferentes o buscadores de empleo 4

2.1.2. Registro de potenciales empleadores: 5

2.1.3. Registro de vacantes:..... 7

2.1.4. Orientación ocupacional a oferentes y buscadores 8

2.1.5. Orientación a potenciales empleadores..... 10

2.1.6. Preselección..... 11

2.1.7. Remisión 14

2.2. Estrategia móvil: 16

2.2.1. Vehículo:..... 16

2.3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS 20

2.3.1. Servicios asociados 20

3. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS PRESENCIALES _____ 22

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS_____ 24

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS 25

6. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR _____ 25

7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO _____ 26

El Servicio Público de Empleo se prestará con sujeción a los siguientes principios:_____ 26

a) 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; 26

b) 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;_____ 26

c) 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;_____ 26

d) Libre escogencia. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados; _____ 26

e) 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;_____ 26

f) 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; _____ 26

g) 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; _____ 27

h) 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. _____ 27

8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQRSD _____ 27

9. MARCO LEGAL _____ 28

10. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN _____ 29

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2

Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

La Caja de Compensación del Huila que se distingue por la sigla "COMFAMILIAR", es una Corporación de derecho privado, que cumple funciones de protección y seguridad social, sometida al control estatal que establezcan las leyes sin ánimo de lucro, con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente de las contempladas en el Libro 1 Título 36 del Código Civil Colombiano. El domicilio de la Caja de Compensación Familiar del Huila es Calle 11 # 5-63 en la ciudad de Neiva, departamento del Huila, República de Colombia.

1.1. TIPO DE PRESTADOR

La Caja de Compensación familiar del Huila prestará sus servicios como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo constituida por Caja de Compensación Familiar.

2. ENUNCIACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTARÁ CON SU DESCRIPCIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA SU PRESTACIÓN

En desarrollo de nuestra misión y en procura de los beneficios generados con y a través del Servicio Público de Empleo en nuestro Departamento, gestionamos la prestación de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo y servicios especializados de manera PRESENCIAL; los cuales de acuerdo con la Resolución 2232 de 2021 se definen así:

2.1 SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

2.1.1. Registro de oferentes o buscadores de empleo

De acuerdo a lo definido legalmente, 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.

Para la validación y verificación del titular de los datos personales se exige la presentación del documento de identificación del oferente o buscador.

En dado caso que, después del registro en el sistema de información SISE, el oferente o buscador de empleo no desee continuar utilizando los servicios de intermediación u orientación laboral de manera temporal, podrá de manera autónoma o asistida por el prestador inactivar la cuenta en el momento en que lo desee desde la opción Configuración de la hoja de vida. Para reactivarse, deberá ingresar al sistema de información con su usuario y contraseña. Si, por el contrario, el oferente no desea continuar recibiendo los servicios del Servicio Público de Empleo de manera permanente, deberá solicitar la eliminación de los datos de la hoja de vida a través de una PQR, por cualquiera de los canales habilitados por la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	SOLICITAR TURNO	*Solicitar turno para registro de hoja de vida.*	*Buscador de empleo*
3	SOLICITAR DOCUMENTO DOCUMENTO DE IDENTIDAD	*Solicitar el documento de identidad del buscador de empleo (Cédula, pasaporte, documento nacional) para validar la identidad de la persona que realizará el registro*	*Auxiliar Administrativo*
4	¿Entrega documento? No Si	*Ofrecer apoyo al buscador para que realice el autoregistro en el módulo de autoconsulta.*	*Auxiliar administrativo*
5	AUTORIZACIÓN DATOS PERSONALES REGISTRAR DATOS INFORMAR Y ORIENTAR	*Entregar al buscador formato de Términos y condiciones de uso del sistema de información y Autorización de tratamiento de datos personales para firma y realizar lo siguiente:* • *Ingresar a la plataforma SISE y registrar los todos los datos de la hoja de vida del buscador hasta completarla al 100%.* • *Realizar el proceso de inducción en el manejo del sistema de información SISE para dar a conocer: el acceso al sistema, recuperación de contraseña, descargue de certificado de inscripción, consulta, postulación y seguimiento a vacantes, actualización, rectificación y/o modificación de datos e inactivación de la cuenta empresarial* • *Inscribir y dar información de los programas de gobierno a los que aplique el buscador y que se encuentren vigentes.* • *Agendar cita con el proceso de orientación laboral y taller de ruta de empleabilidad.*	*Auxiliar administrativo*
6	ENVIAR CORREO	*Enviar inmediatamente correo electrónico notificando usuario y contraseña de ingreso al sistema de información*	*SISE*
7	ARCHIVAR SOPORTES	*Archivar el formato de Términos y condiciones de uso del sistema de información y Autorización de tratamiento de datos personales.*	*Auxiliar administrativo*
8	FIN		

2.1.2. Registro de potenciales empleadores:

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2
Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

De acuerdo a lo definido legalmente, es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

Para la validación y verificación de la legalidad de las empresas que requieren registrarse en el Sistema Informático autorizado al prestador, se solicita el Registro Único Tributario y el certificado de Matrícula Mercantil.

Adicionalmente, solamente se realiza el registro de las empresas afiliadas activas a la Caja de Compensación Familiar.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	SOLICITAR DOCUMENTOS RUT Y CAMARA DE COMERCIO	*Solicitar el RUT y Certificado de Cámara de Comercio para validar la legalidad de la empresa. En caso de que el potencial empleador no presente el certificado de Cámara de Comercio consultar la información en la página del RUES.*	*Gestor empresarial*
3	¿La empresa es legal? No Si	*Rechazar la empresa y notificar el motivo por correo electrónico.*	*Gestor empresarial*
4	AUTORIZACIÓN DATOS PERSONALES SOLICITAR DATOS	*Entregar el formato de Términos y condiciones de uso del sistema de información y Autorización de tratamiento de datos personales de SISE e instruir en la firma y funcionalidad del mismo. Solicitar los datos del administrador de la cuenta: nombre completo, tipo y número de identificación, correo, cargo y teléfono*	*Gestor empresarial*
5	¿Autoriza tratamiento? No Si	*Rechazar la empresa y notificar el motivo por correo electrónico.*	*Gestor empresarial*
6	REGISTRAR DATOS FORMUALRIO DE REGISTRO	*Realizar el registro de los datos de la empresa en el formulario y en el sistema de información SISE. Para los datos de la empresa tener en cuenta la información del Rut y Certificado de Cámara de Comercio o RUES. Para los datos del administrador de la cuenta, los datos suministrados por la empresa.*	*Gestor empresarial*
7	ENVIAR CORREO A	*Enviar al potencial empleador correo de confirmación del registro con usuario y contraseña.*	*SISE*

8	A ARCHIVAR	*Archivar formulario de registro, formato de Términos y condiciones de uso del sistema de información y Autorización de tratamiento de datos personales de SISE, Rut, Cámara de Comercio y/o consulta del RUES.*	*Gestor empresarial*
9	FIN		

2.1.3. Registro de vacantes:

De acuerdo a lo definido legalmente, 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.

Las vacantes deben ser registradas en el sistema de información para la validación, aprobación y publicación. Las vacantes registradas por los gestores empresariales y las auto-registradas por el potencial empleador, son validadas por un colaborador de la Agencia, quien se encarga de verificar que el contenido de la vacante esté completo y correctamente diligenciado, para proceder con la publicación. Además de publicar la vacante por el Sistema Informático autorizado al prestador, también se publica por medios de comunicación para mayor difusión.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	REGISTRAR DATOS FORMULARIO REGISTRO	*Registrar los datos de la vacante directamente en el sistema de información o en el formulario*	*Gestor empresarial* *Potencial empleador*
3	ENTREGAR FORMULARIO	*Entregar el formulario al empresario para corroborar datos y firmar*	*Gestor empresarial*
4	REGISTRAR INFORMACION	*Ingresar los datos de la vacante en el sistema de información teniendo en cuenta que se hizo por medio del formato*	*Gestor empresarial*
5	VALIDAR REQUISITOS	*Validar que la vacante cumpla con los lineamientos, políticas y normativa establecida, dentro del día hábil siguiente al registro*	*Auxiliar administrativo (hidrocarburos) Auxiliar administrativo aprobación de vacantes*
6	¿Cumple con lineamientos ? No Si A	*Llamar o enviar correo al empleador para solicitar información que permita completar o ajustar el registro de la vacante. Si no hay respuesta del empleador. Devolver la vacante en el sistema de información y remitir correo de notificación con el motivo de la devolución.*	*Auxiliar administrativo (hidrocarburos) Auxiliar administrativo aprobación de vacantes* *SISE*

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2
Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

7	A AJUSTAR Y APROBAR	*Ajustar y aprobar la vacante para la publicación. Tener en cuenta que para las vacantes de mano de obra el término de publicación es mínimo de 3 días hábiles y máximo de 6 meses, sin exclusividad de veredas o corregimientos*	*Auxiliar administrativo (hidrocarburos) Auxiliar administrativo aprobación de vacantes*
8	ENVIAR CORREO	*Remitir correo de notificación a los potenciales empleadores confirmando la publicación de la vacante*	*SISE*
9	ARCHIVAR	*Archivar Formulario de registro de vacantes*	*Gestor empresarial*
10	FIN		

2.1.4. Orientación ocupacional a oferentes y buscadores

De acuerdo a lo definido legalmente, 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.

El servicio de orientación solamente se brinda a los buscadores que cumplen con los requisitos de la Ley 1636 de 2013: cesantes que hayan realizado aportes a una Caja de Compensación por un año continuo o discontinuo en los últimos tres años para dependientes y, por dos años continuos o discontinuos en los últimos tres años para independientes. Para la validación de cumplimiento de los requisitos de la Ley 1636 de 2013 la Agencia cuenta con un sistema de información propio de la Caja de Compensación Familiar que permite establecer si el oferente o buscador se encuentra activo laboralmente y el tiempo de aportes en la vigencia. Cuando el buscador ha estado afiliado a una Caja de Compensación diferente a Comfamiliar, se solicita el certificado de aportes a la Caja y el certificado laboral para corroborar el cumplimiento de los requisitos.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	VALIDAR INFORMACION	*Validar el insumo de personas para la orientación laboral (bases de datos, autopostulados)*	*Orientador(a) Laboral y Auxiliar Administrativo(a)*
3	VERIFICAR RUTA	*Verificar la ruta de empleabilidad del buscador para determinar la necesidad de la orientación*	*Orientador(a) Laboral y Auxiliar Administrativo(a)*
4	¿Requiere Orientación? No / Si	*Descartar el proceso de orientación laboral si el buscador ha asistido a un proceso de orientación (taller) en menos de un año en el mismo tema*	*Orientador(a) Laboral y Auxiliar Administrativo(a)*
5	VERIFICAR REQUISITOS	*Verificar el cumplimiento de requisitos de la Ley 1636 en el sistema de información de la Caja de Compensación*	*Orientador(a) Laboral y Auxiliar Administrativo(a)*
6	¿Cumple con los requisitos? No / Si	*Descartar el proceso de orientación laboral si el oferente no cumple con el tiempo de aportes a una Caja de Compensación y/o se encuentra empleado*	*Orientador(a) Laboral y Auxiliar Administrativo(a)*
7	AGENDAR CITA Y PRUEBA	*Agendar orientación laboral (taller o entrevista, presencial o virtual por Google meet), programar prueba psicotécnica e informar los requisitos de la entrevista: responder prueba psicotécnica, y tener hoja de vida o soportes de hoja de vida*	*Orientador(a) Laboral y Auxiliar Administrativo(a)*
8	RESPONDER PRUEBA	*Responder la prueba psicotécnica asignada*	*Buscador de empleo*
9	ATENDER CITA	*Asistir a la orientación laboral de acuerdo a la modalidad agendada (presencial o virtual por Google meet)*	*Buscador de empleo*
10	¿Asistieron a la cita? NO / SI	*Registrar el direccionamiento en el calendario y evaluar la inasistencia para dejar la evidencia en ruta de empleabilidad*	*Orientador laboral*
11	ATENDER CITA A	*Realizar el proceso de orientación laboral de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual: (taller 2 horas y entrevista 40 minutos). Perfilar la hoja de vida, ajustar cargos, enseñar manejo del sistema, socializar prueba, postular a vacantes, direccionar a cursos*	*Orientador laboral*

12	A REGISTRAR INFORMACION	*Registrar la información de la orientación en el formato Consolidado mensual de orientaciones*	*Orientador laboral*
13	REGISTRAR Y EVALUAR	*Registrar el direccionamiento en el calendario y evaluar la asistencia de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Manual*	*Orientador laboral*
14	FIN		

2.1.5. Orientación a potenciales empleadores

De acuerdo a lo definido legalmente, 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.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	INDUCCIÓN DEL SISTEMA	*Realizar el proceso de inducción en el manejo del sistema de información SISE a las empresas nuevas y antiguas para dar a conocer: el acceso al sistema, recuperación de contraseña, registro de vacantes, consulta de hojas de vida, preselección, selección y descarte de hojas de vida, descargue de certificado de vacantes, cancelación de vacantes, actualización, rectificación y/o modificación de datos e inactivación de la cuenta empresarial*	*Gestor(a) empresarial*
3	SOCIALIZAR PORTAFOLIO PORTAFOLIO	*Socializar a las empresas nuevas y antiguas el portafolio de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante y la metodología de preselección que realiza la Agencia: publicidad de las ofertas laborales en los medios internos y externos, aplicación de pruebas psicotécnicas y entrevistas por competencias e informe de preselección*	*Gestor(a) empresarial*
4	ASESORAR REGISTRO DE VACANTES A	*Asesorar en la definición y registro de las vacantes, teniendo en cuenta el modelo establecido por la Agencia: nivel educativo, formación, experiencia, competencias, funciones, tipo de contrato, salario, horario y otras condiciones para la vacante, partiendo de la negociación del perfil en caso de*	*Gestor(a) empresarial*

		evidenciar incongruencias en la estructura Vs. condiciones ofrecidas	
5	A VISITAS EMPRESARIALES	*Visitar o contactar al empleador por lo menos una vez al mes para conocer las necesidades, requerimientos y expectativas del servicio*	*Gestor(a) empresarial*
6	ASESORAR MERCADO LABORAL	*Asesorar de manera individual o grupal en mercado laboral, beneficios tributarios en la contratación de poblaciones focalizadas, inclusión laboral y/o modalidades de contratación.*	*Gestor(a) empresarial*
7	REALIZAR DESAYUNOS EMPRESARIALES	*Desarrollar la estrategia de los desayunos empresariales, para fortalecer los lazos con los empleadores. Incluir temáticas más consultadas por los empleadores, temáticas actuales y/o refuerzo en el manejo del sistema de información*	*Gestor(a) empresarial*
8	INFORMAR NOVEDADES	*Informar por correo electrónico a los empleadores de las nuevas estrategias, servicios, beneficios y/o normativa aplicable al proceso de registro y publicación de vacantes o mercado laboral a que haya lugar*	*Gestor(a) empresarial*
9	REALIZAR FERIAS DE SERVICIOS	*Desarrollar ferias de servicios para dar a conocer los servicios del Mecanismo de Protección al Cesante a los empleadores del departamento*	*Gestor(a) empresarial*
10	REALIZAR SEGUIMIENTO	*Realizar seguimiento a la calidad de la remisión de hojas de vida, a los requerimientos del empleador y a la contratación de los buscadores para verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la vacante*	*Gestor(a) empresarial*
11	APOYAR PROCESOS DE SELECCIÓN	*Realizar gestión de apoyo a la convocatoria de entrevistas y aplicación de pruebas técnicas y psicotécnicas de las vacantes, de acuerdo a la solicitud del empleador*	*Gestor(a) empresarial*
12	FIN		

2.1.6. Preselección

De acuerdo a lo definido legalmente, es el proceso que permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

2.1.6.1. Preselección módulo general

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	VALIDAR INFORMACION	*Verificar que los candidatos autopostulados a la vacante cumplan con el perfil requerido por el potencial empleador en cuanto a nivel educativo, experiencia laboral y educación informal*	*Orientador(a) laboral*
3	REALIZAR MATCHING	*Realizar matching en el sistema de información para identificar buscadores de empleo inscritos en SISE que cumplan con el perfil requerido por el potencial empleador en cuanto a nivel educativo, experiencia laboral y educación informal*	*Orientador(a) laboral*
4	PRESELECCIONAR	*Preseleccionar por lo menos 10 candidatos por puesto de trabajo, teniendo en cuenta los que más se ajustan al perfil requerido por el potencial empleador*	*Orientador(a) laboral*
5	¿El candidato acepta? NO / SI	*Descartar del proceso de preselección*	*Orientador(a) laboral*
6	ASIGNAR PRUEBA Y ENTREVISTAR	*Asignar prueba psicotécnica y realizar entrevista por competencias para verificar que los buscadores de empleo cumplan con los requerimientos del perfil en cuanto a competencias*	*Orientador(a) laboral*
7	ANALIZAR Y EMITIR CONCEPTO / INFORME	*Analizar la entrevista y resultados de la prueba psicotécnica y emitir un concepto de evaluación, en el formato de informe establecido*	*Orientador(a) laboral*
8	PRESELECCIONAR	*Preseleccionar los mejores candidatos (de 3 a 5 por puesto de trabajo) de acuerdo a la evaluación de la hoja de vida, prueba psicotécnica y entrevista*	*Orientador(a) laboral*
9	FIN		

2.1.6.2. Preselección módulo E&P On Shore

Para la preselección de candidatos de mano de obra se debe cumplir con las medidas especiales establecidas en el Decreto 1668 de 2016, la Resolución 145 de 2017 y la Resolución 334 de 2021.

Para la validación del tiempo cesante la Agencia cuenta con un sistema de información propio de la Caja de Compensación Familiar (SIGAS) que permite establecer si el oferente o buscador se encuentra activo laboralmente y el tiempo cesante de acuerdo a la última vinculación laboral. Esta validación permite establecer un criterio adicional al arrojado por el sistema de información y minimiza la remisión de candidatos que se encuentren laborando o que lleven poco tiempo desempleados.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	REALIZAR MATCHING	*Realizar matching para identificar entre todos los buscadores inscritos en el sistema de información, los que cumplen con el perfil requerido por la vacante, cuando ésta cumpla con el término de publicación, que en todo caso, no puede ser inferior a 3 días hábiles*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
3	¿Hay candidatos ? NO SI	*Emitir certificado de la inexistencia de oferentes inscritos y notificar al potencial empleador*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
4	DESCARGAR INFORMACION BASE DE DATOS	*Descargar el archivo Excel con la información de los buscadores que cumplen con los requerimientos de la vacante, de acuerdo a la información arrojada por el sistema. Consolidar en una sola hoja de cálculo la información de los buscadores autopostulados, rurales y urbanos. Ordenar la información de mayor a menor por la columna de tiempo de desempleo*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
5	BASE DE DATOS CRUZAR DATOS	*Consultar la base de datos en el aplicativo Control Fosfec para cruzar con el sistema de información SIGAS el estado cesante y el tiempo cesante con la Caja de Compensación. Adicionar dos columnas al archivo Excel (matching) con el dato de tiempo cesante y estado activo/inactivo para tener en cuenta en la validación de requisitos. Realizar el cruce con fórmula BuscarV*	
6	VALIDAR REQUISITOS	*Verificar el cumplimiento del perfil de cada uno de los buscadores empezando por el primero de la lista. El buscador debe cumplir con el lugar de residencia (área de influencia), formación académica y experiencia laboral requeridos en la vacante. Considerar para la preselección los cursos, competencias y conocimientos requeridos por el perfil, en caso de que haya varios buscadores que cumplan con los criterios anteriores.*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
7	FIN		

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2
Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

2.1.7. Remisión

De acuerdo a lo definido legalmente, son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados.

Para la validación del tiempo cesante la Agencia cuenta con un sistema de información propio de la Caja de Compensación Familiar que permite establecer si el oferente o buscador se encuentra activo laboralmente y el tiempo cesante de acuerdo a la última vinculación laboral. Se solicita la autorización de la Unidad para utilizar dicho sistema en la validación del tiempo cesante y estado cesante de los candidatos a las vacantes de mano de obra, adicional a las validaciones del sistema de información SISE.

2.1.7.1. Remisión módulo general

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	REMITIR INFORMACION HOJAS DE VIDA	*Remitir las hojas de vida preseleccionadas y los informes de preselección en archivo PDF al potencial empleador, por correo electrónico y por el sistema de información SISE*	*Orientador(a) laboral*
3	INFORMAR AL EMPRESARIO	*Notificar al empresario sobre la remisión de las hojas de vida y el proceso de preselección, selección y descarte en el sistema*	*Orientador(a) laboral*
4	REALIZAR SEGUIMIENTO	*Realizar seguimiento a la remisión de candidatos, por lo menos una semana después de la remisión de hojas de vida, para verificar la gestión y decisión del empresario*	*Orientador(a) laboral* *Gestor(a) empresarial*
5	¿Requiere más hojas de vida? NO SI	*Realizar el cierre de la vacante de acuerdo a la información del empresario*	*Orientador(a) laboral*
6	REMITIR INFORMACION	*Remitir más hojas de vida de acuerdo a la solicitud del empresario*	*Orientador(a) laboral*
7	RETROALIMENTAR	*Solicitar retroalimentación del proceso de remisión al empresario y al equipo de gestión empresarial*	*Orientador(a) laboral*
8	FIN		

2.1.7.2. Remisión módulo E&P On Shore

Para la remisión de candidatos de mano de obra se debe cumplir con las medidas especiales establecidas en el Decreto 1668 de 2016, la Resolución 145 de 2017 y la Resolución 334 de 2021.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	REMITIR INFORMACION	*Remitir los candidatos en el sistema de información teniendo en cuenta: para vacantes de MONC se debe priorizar para la remisión el 60% del área rural y el 40% del área urbana que lleven mayor tiempo desempleados. Remitir un rango de 15 a 20 buscadores que cumplan con los criterios establecidos.* *Para MOC se debe priorizar la remisión únicamente por mayor tiempo cesante y se debe remitir un rango de 10 a 15 buscadores de empleo*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
3	INFORMAR AL EMPRESARIO	*Notificar la remisión al potencial empleador por correo electrónico indicando el número de candidatos disponibles adicionales a los remitidos*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
4	SELECCIONAR CANDIDATOS	*Descartar o preseleccionar los candidatos remitidos en el sistema de información*	*Potencial empleador*
5	¿Requiere más hojas de vida? No SI	*Informar la decisión de la selección para la vacante*	*Potencial empleador*
6	SOLICITAR HOJAS DE VIDA	*Solicitar una nueva remisión de hojas de vida para la vacante.*	*Potencial empleador*
7	REMITIR INFORMACION	*Realizar una segunda remisión de hojas de vida, manteniendo los rangos de la remisión inicial. Tener en cuenta que, antes de remitir un número mayor de candidatos al rango establecido, se debe realizar como mínimo 3 remisiones de candidatos en el primer nivel de priorización*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
8	NOTIFICAR Y AMPLIAR LA VACANTE A	*Notificar al empresario por correo electrónico la inexistencia de más candidatos para la vacante. Si corresponde al primer nivel de priorización, se debe emitir certificado de la inexistencia de oferentes inscritos*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2
Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

9	A AMPLIAR Y REALIZAR MATCHING	*Realizar la ampliación de la vacante al siguiente nivel de priorización, si el potencial empleador lo solicita, y volver a realizar matching, proceso de preselección y remisión de candidatos.*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
10	INFORMAR DECISIÓN	*Informar la decisión final de la selección o de la vacante*	*Potencial empleador*
11	REALIZAR CIERRE	*Realizar el cierre de la vacante*	*Auxiliar administrativo(a) hidrocarburos*
12	FIN		

2.2. Estrategia móvil:

De acuerdo a lo definido legalmente, son todas 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 empleabilidad a los oferentes. Las estrategias móviles se dividen en brigadas móviles y vehículos.

2.2.1. Vehículo:

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

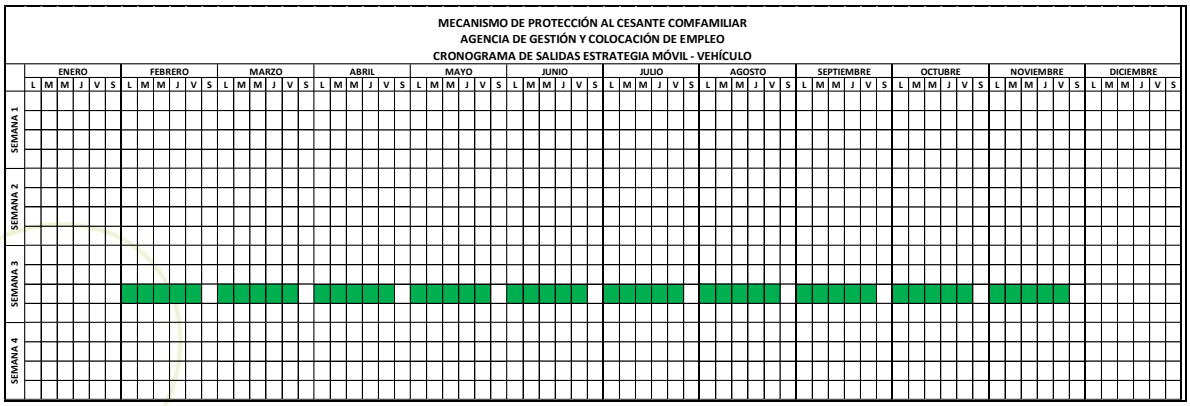
Para la atención de los buscadores de empleo el vehículo (unidad móvil) cuenta con dos puestos de trabajo con material de oficina y equipos portátiles, módem de Internet y planta eléctrica para facilitar la prestación del servicio. El personal que atiende los requerimientos se encuentra capacitado para realizar registro y orientación ocupacional de los buscadores de empleo con el fin de garantizar el acceso a la ruta de empleabilidad.

A través de la estrategia móvil de la Agencia se pretende llegar a los 37 municipios del departamento del Huila en los cuatro años de autorización, de acuerdo a las necesidades manifestadas por la comunidad, entes territoriales, contratistas del sector de hidrocarburos y empresarios del sector productivo del departamento. Los servicios básicos que se prestarán a través del vehículo corresponden al Registro de oferentes y buscadores de empleo y a la orientación ocupacional a oferentes o buscadores definidas en la sección anterior.

A través del vehículo se prestan los servicios a toda la población que atiende la convocatoria realizada y se registra en el sistema de información SISE únicamente los direccionamientos de orientación ocupacional de los oferentes o buscadores que cumplen con los requisitos de la Ley 1636 de 2013.

Para la prestación del servicio, se realiza la planeación de un cronograma semestral, teniendo en cuenta la información suministrada por los intermediadores de las vacantes del módulo general y de hidrocarburos, de acuerdo a la gestión de las vacantes y a la falta de oferentes evidenciada en el matching y autopostulación. De la misma forma, se tiene en cuenta la solicitud de los diferentes actores del mercado laboral. La gestión logística de permisos y autorizaciones con los municipios se realiza con un mes de anticipación. La convocatoria se

realiza a través de los medios de comunicación locales y entes territoriales los cuales ayudan con la difusión de la información. Las salidas se programan la tercera semana del mes, dejando disponible el resto de días para atender las solicitudes que lleguen a la Agencia y/o eventualidades que puedan surgir. Se programan actividades de registro y actualización de hojas de vida, postulación a vacantes, talleres y orientación ocupacional a oferentes y buscadores de empleo.



Municipios objetivo de la estrategia móvil:

CÓDIGO DIVIPOLA	MUNICIPIO
41006	ACEVEDO
41013	AGRADO
41016	AIPE
41020	ALGECIRAS
41026	ALTAMIRA
41078	BARAYA
41132	CAMPOALEGRE

41206	COLOMBIA
41244	ELÍAS
41298	GARZÓN
41306	GIGANTE
41319	GUADALUPE
41349	HOBO
41357	ÍQUIRA
41359	ISNOS
41378	LA ARGENTINA
41396	LA PLATA
41483	NÁTAGA
41001	NEIVA
41503	OPORAPA
41518	PAICOL
41524	PALERMO

41530	PALESTINA
41548	PITAL
41551	PITALITO
41615	RIVERA
41660	SALADOBLANCO
41668	SAN AGUSTÍN
41676	SANTA MARÍA
41770	SUAZA
41791	TARQUI
41799	TELLO
41801	TERUEL
41797	TESALIA
41807	TIMANÁ
41872	VILLAVIEJA
41885	YAGUARÁ

2.3 SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Como se define en la Resolución 2232 de 2021, son aquellos servicios dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal, o facilitar proceso de gestión del talento humano, los cuales se clasifican en Asociados y Adicionales.

2.3.1. Servicios asociados

De acuerdo a lo definido legalmente, son aquellos 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 para el acceso o permanencia a un empleo formal.

La Agencia de empleo de Comfamiliar presta servicios de capacitación en competencias claves y transversales para fortalecer las competencias de los oferentes y satisfacer la demanda de los empleadores.

Las capacitaciones de competencias claves y transversales solamente se brindan a los buscadores que cumplen con los requisitos de la Ley 1636 de 2013: cesantes que hayan realizado aportes a una Caja de Compensación por un año continuo o discontinuo en los últimos tres años para dependientes y, por dos años continuos o discontinuos en los últimos tres años para independientes. Para la validación de cumplimiento de los requisitos de la Ley 1636 de 2013 la Agencia cuenta con un sistema de información propio de la Caja de Compensación Familiar que permite establecer si el oferente o buscador se encuentra activo laboralmente y el tiempo de aportes en la vigencia. Cuando el buscador ha estado afiliado a una Caja de Compensación diferente a Comfamiliar, se solicita el certificado de aportes a la Caja y el certificado laboral para corroborar el cumplimiento de los requisitos.

Las temáticas de capacitación se establecen teniendo en cuenta las necesidades del mercado laboral (oferta y demanda) y se asignan de acuerdo a la pertinencia del perfil del buscador de empleo. También se establecen temáticas de emprendimiento como alternativa para la creación de empresa.

N°	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	IDENTIFICAR BENEFICIARIOS	*Descargar del sistema de información SISE el listado de los cesantes que están pre-registrados a capacitación.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación) SISE*
3	LISTADO BENEFICIARIOS VERIFICAR REQUISITOS	*Verificar el cumplimiento de requisitos de la Ley 1636 y ruta de empleabilidad de cada cesante pre-registrado por cada curso de formación.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)*
4	¿CUMPLE? No Si A	*Descartar del proceso de capacitación.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)*

5	A DAR INFORMACIÓN	*Establecer comunicación vía telefónica con el cesante para los detalles del curso de formación.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)*
6	No ¿Acepta Capacitación? Si	*Descartar del proceso de capacitación si es un cesante, pero si es un beneficiario o postulante del subsidio al desempleo, se le debe recordar el compromiso notificado y firmado en la postulación respecto a la capacitación o la opción de cancelar el beneficio.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)*
7	CREAR CONVOCATORIA	*Realizar con los cesantes confirmados el proceso de convocatoria y de registro en el sistema de información SISE.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)* *SISE*
8	EVALUAR	*Evaluar a cada usuario registrado al curso en el sistema de información SISE, de acuerdo al listado de asistencia reportado por cada centro de formación.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)* *SISE*
9	BLOQUEAR	*Bloquear en el sistema de información SISE a los beneficiarios del subsidio al desempleo FOSFEC que no cumplieron el 80% de asistencia al curso. Notificar el bloqueo por correo electrónico.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)* *SISE*
10	ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN	*Archivar las carpetas de cada curso de formación de acuerdo a las tablas de retención documental del proceso.*	*Auxiliar administrativo(a) (Capacitación)*
11	FIN		

COMFAMILIAR HUILA
NIT. 891.180.008-2
Neiva Calle 11 No. 5 -63
Pitalito - Huila Calle 5 No. 5 -62 Centro
La Plata - Huila Calle 4 No. 4-62 Centro
Garzón - Huila Calle 7 No. 8-34 Centro
PBX (608) 8664452 - www.comfamiliarhuila.com

VIGILADO SuperSubsidio

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

Los puntos de atención presencial o espacios físicos donde se prestarán los servicios de gestión y colocación de empleo son:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Centro de Empleo
Ciudad	Neiva - 41001
Dirección	Calle 21 # 4-50 barrio Samán
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 1709 y 1710
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes, Orientación laboral a oferentes y potenciales empleadores, Preselección y Remisión
Servicios especializados que prestan	Capacitación en competencias claves y transversales

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Punto de Información
Ciudad	Pitalito - 41551
Dirección	Calle 5 # 5-62 barrio Centro
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 3113
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes
Servicios especializados que prestan	Capacitación en competencias claves y transversales

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Punto de Información
Ciudad	Garzón - 41298

Dirección	Calle 7 # 8-34 barrio Centro segundo piso
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 4113
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes
Servicios especializados que prestan	Capacitación en competencias claves y transversales

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Punto de Información
Ciudad	La Plata - 41396
Dirección	Calle 4 # 4-62 barrio Centro
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 2131
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes
Servicios especializados que prestan	Capacitación en competencias claves y transversales

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Centro de Empleo Norte
Ciudad	Neiva - 41001
Dirección	Carrera 1 # 56A-27 barrio Cándido segundo piso
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 1709 y 1710
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes, Orientación laboral a oferentes y potenciales empleadores, Preselección y Remisión
Servicios especializados que prestan	Capacitación en competencias claves y transversales

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Punto de Información Sur
Ciudad	Neiva - 41001
Dirección	Centro Empresarial Huila E de la Cámara de Comercio del Huila en el Centro Comercial Oasis Plaza Carrera 33 Av. Max Duque, barrio Timanco segundo piso.
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 1709 y 1710
Horario de atención al público	De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Estrategia móvil - vehículo
Ciudad	Todo el departamento del Huila
Dirección	NA
Teléfonos de contacto	8664452 ext. 1709 y 1710
Horario de atención al público	De acuerdo a la programación de salidas establecida, de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Servicios básicos que prestan	Registro de oferentes y orientación ocupacional a oferentes

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS

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

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

a) Recibir un servicio adecuado y de calidad.
b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación
d) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
e) Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.
f) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
g) Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
h) Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que éstas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
i) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
j) Registrar todas las vacantes sin que contengan aspectos de exclusión y/o discriminación y cumpliendo con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la Unidad del SPE "Por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes".
k) Reportar al Prestador, los oferentes colocados; o, en su defecto las razones de no colocación; posteriormente a la remisión de los oferentes o buscadores de empleo realizada por el Prestador. Esto en Cumplimiento del Artículo 31 de la Ley 1636 de 2013, modificado y adicionado por la Ley 2225 de 2022.

6. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

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 y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.

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) Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del Decreto 1072 de 2015 o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

l) 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.

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

n) 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.

o) 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.

p) 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.

7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

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

a) **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;

b) **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;

c) **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;

d) **Libre escogencia**. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;

e) **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;

f) **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;

g) **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;

h) 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.

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

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

a) El derecho de petición, quejas, reclamos o consultas, se puede hacer a través de escritos o de forma verbal. Se puede presentar directamente en cualquiera de los puntos dispuestos para tal efecto, vía telefónica mediante la línea 018000918869, en los buzones destinados para tal fin, y a través de la página web de Comfamiliar (www.comfamiliarhuila.com). La petición la puede hacer una persona natural o una jurídica. En este último caso, lo hará el representante legal.

b) Las peticiones verbales que no se resuelvan inmediatamente, deberán direccionarse a la oficina de Servicio al Cliente o a la que corresponda según su ubicación. El funcionario que recepciona la petición tomará nota documental en el formato "Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones" en forma sucinta de lo pretendido por el peticionario y lo hará firmar por aquél a quien se le entregará una copia si lo requiere. Tanto las peticiones verbales como las escritas se registrarán en el aplicativo PQR por parte del funcionario de la oficina de Servicio al Cliente o la que corresponda según su ubicación, en donde debe aparecer la fecha y hora de recibo.

c) Para el caso de las PQRSF que ingresen a través de BUZÓN, éste deberá abrirse al observar o evidenciar un escrito depositado en el mismo, por parte de los coordinadores o la persona que el coordinador designe, con el registro del formato DE-07-05 – "Apertura de buzones atención al usuario" y deberá reportar inmediatamente a un punto de atención en el que haya un colaborador con perfil radicador, según su ubicación, el escrito físico original y/o escaneado para el correspondiente registro en el sistema, esta a su vez lo direccionará al área competente para su trámite. La respuesta será gestionada por el coordinador y enviada al destinatario por el canal de respuesta que aplique.

d) El colaborador con perfil radicador en el sistema PQR examinará sucintamente para establecer si el escrito o los datos de la solicitud verbal cumple con los requisitos mínimos exigidos por la ley. En caso de cumplirlos lo enviará, a más tardar el día siguiente, a quien corresponda resolverlo. En caso de no cumplir los requisitos mínimos lo hará saber al peticionario de inmediato si está presente. De ser así, le hará saber, en forma verbal, qué información le hace falta para darle respuesta a su petición. En este caso el devuelve, de inmediato, la petición junto con los anexos respectivos. Sin embargo, si el peticionario insiste en que se le reciba, se radicará dejando la constancia de los requisitos o documentos que hacen falta, y la pasará a más tardar el día siguiente a la radicación al funcionario que le corresponde resolverla.

e) Si la petición es escrita, una vez registrada en el aplicativo respectivo, se devolverá al interesado copia de la misma con la constancia de la fecha y hora de su recibo indicando la clase y cantidad de documentos anexos. Esta constancia constituye reconocimiento de autenticidad de la solicitud y sus adjuntos. Lo anterior, siempre y cuando el peticionario lo solicite, para aquellos eventos en el que no aporta copia para el respectivo recibido.

f) Radicada la petición, a más tardar el día siguiente, se enviará o entregará al funcionario a quien corresponda resolverla, para lo pertinente. En el reporte general "correspondencia recibido" se muestra además de lo expresado antes, la fecha y hora en que el funcionario distribuidor lo recibe.

g) Para la sede Neiva, si la petición se recibe a través de un servicio de mensajería (física) en el Centro de Documentación e Información (C.D.I) de Comfamiliar, a más tardar el día siguiente al recibo, lo enviará a la oficina de Servicio al Cliente para su radicación.

h) En caso que la petición esté dirigida a Agencias o Sucursales que tenga Comfamiliar fuera de su sede o domicilio principal, la agencia y/o sucursal deberá radicar el mismo día en que la recibe y dar traslado a la petición y documentos soporte al área respectiva, a más tardar el día hábil siguiente al recibo de la PQRSF.

i) Por regla general toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, siendo el día 15 la fecha máxima para que el peticionario reciba la respuesta. Estarán sometidas a un término especial las peticiones o solicitud de documentos, las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, siendo el día 10 la fecha máxima para que el peticionario reciba la respuesta; y las peticiones por medio de las cuales se eleve una consulta en relación con las materias, objeto y servicios a cargo de Comfamiliar, las cuales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, siendo el día 30 la fecha máxima para que el peticionario reciba la respuesta a su consulta.

j) Cuando no fuere posible dar la respuesta en los términos antes señalados se deberá informar al peticionario de inmediato, antes del vencimiento del plazo señalado, indicando los motivos de la demora y el plazo en el que se le dará respuesta el cual no puede ser superior al doble del inicialmente previsto.

k) En todo caso, toda respuesta que se deba dar por escrito, debe estar proyectada, firmada y radicada en la oficina de Servicio al Cliente o a la que corresponda según su ubicación con una anticipación mínima de tres días al término de respuesta indicado anteriormente, según el caso. Esto con el propósito de que la respuesta sea recibida por el peticionario dentro del término legal.

l) Cuando se trate de una petición que verse sobre el reconocimiento de un derecho fundamental y deba ser resuelta para evitar un perjuicio al peticionario o una afectación inminente de sus derechos, se deberán adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro. En este caso, el peticionario deberá demostrar sumariamente la existencia de un perjuicio irremediable y que es titular de ese derecho fundamental. Las medidas de urgencia se deben tomar de inmediato, sin perjuicio de resolver la petición dentro de los términos pertinentes.

m) Cuando la petición se refiera al reconocimiento de un derecho fundamental cuya omisión le acarree un perjuicio irremediable, y demuestre sumariamente ese hecho, la coordinación o área que esté conociendo del caso, tomará las medidas pertinentes para conjurar dicho peligro, sin perjuicio de resolver la petición dentro de los términos normales.

n) Las peticiones y/o requerimientos de los entes de control y organismos especiales, deberán responderse dentro del término que estos mismos señalen en sus respectivos requerimientos. En su defecto se deberán responder de conformidad a los establecido anteriormente.

9. MARCO LEGAL

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en la Ley 1636 de 2013, el Decreto 1072 de 2015, a las Leyes 50 de 1990, 789 de 2002 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, e igualmente, lo establecido en el presente reglamento.

10. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación 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.

En dado caso que el oferente o potencial empleador no requiera continuar utilizando los servicios de intermediación y orientación de manera temporal, podrá de manera autónoma o asistida por el prestador inactivar la cuenta. Para la reactivación de la cuenta, el oferente deberá ingresar al sistema de información con su usuario y contraseña; el potencial empleador deberá hacer el ingreso al sistema con usuario y contraseña con lo cual el sistema notificará al prestador la solicitud de reactivación de la cuenta empresarial. Posterior a la validación de los datos de la empresa, el prestador realizará la reactivación de la cuenta empresarial.

Para los casos en que el oferente o potencial empleador requiera eliminar los datos de la cuenta de forma permanente, deberá realizar la solicitud a través de una PQR por cualquiera de los canales establecidos por la Caja de Compensación Familiar Comfamiliar, para que el prestador proceda a realizar la gestión de eliminación en el término establecido por la normativa vigente.