

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**  
Agencia de Gestión y Colocación de Empleo  
Comfamiliar Risaralda  
Junio 2024



# Contenido

1. Descripción de la persona jurídica .....	1
1.1. Tipo de prestador:.....	1
2. Enunciación de los servicios que prestará con su descripción y procedimientos para su prestación. ....	1
2.1. Servicios básicos de gestión y colocación de empleo.....	1
a. Registro:.....	1
Registro de oferentes o buscadores .....	1
Registro de potenciales empleadores .....	3
Registro de vacantes .....	5
b. Orientación ocupacional.....	7
Orientación ocupacional a oferentes o buscadores.....	7
Orientación ocupacional a potenciales empleadores .....	8
Preselección .....	10
Remisión.....	11
2.2 Servicios especializados.....	13
a) Asociados .....	13
I. Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas: ..	13
II. Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista: .....	15
b) Adicionales .....	16
I. Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad.....	16
II. Assessment Center .....	17
III. Aplicación de exámenes de ingreso .....	18
IV. Aplicación de Pruebas Psicotécnicas .....	19
3. Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales	20
a. PEREIRA.....	20
b. DOS QUEBRADAS .....	21
c. SANTA ROSA DE CABAL .....	22
d. LA VIRGINIA .....	23
e. PEREIRA - CUBA.....	24
f. VEHICULO .....	24
4. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos .....	25

4.1.	Derechos de los oferentes .....	25
4.2.	Obligaciones de los oferentes.....	26
5.	Derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados.....	26
5.1.	Derechos de los potenciales empleadores registrados .....	26
5.2.	Obligaciones de los potenciales empleadores .....	26
6.	Atención de las peticiones, quejas, reclamos- PQRSD .....	27
7.	Obligaciones del prestador .....	30
8.	Actos prohibidos en la prestación del servicio.....	31
9.	Principios de la Agencia de Empleo.....	31
10.	Marco legal .....	32
11.	Tratamiento de la información .....	32

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

## 1. Descripción de la persona jurídica

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

### 1.1. Tipo de prestador:

Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Caja de Compensación Familiar: Persona jurídica de derecho privado que se encuentra legalmente aprobada y reconocida por la Superintendencia del Subsidio Familia: Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfamiliar Risaralda.

## 2. Enunciación de los servicios que prestará con su descripción y procedimientos para su prestación.

Para la totalidad de los servicios básicos, asociados y especializados su prestación es de forma GRATUITA y los buscadores de empleo o potenciales empleadores no incurrirán en ningún tipo de pago para acceder a los mismos.

### 2.1. Servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

#### a. Registro:

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

#### Registro de oferentes o buscadores

Es la Inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

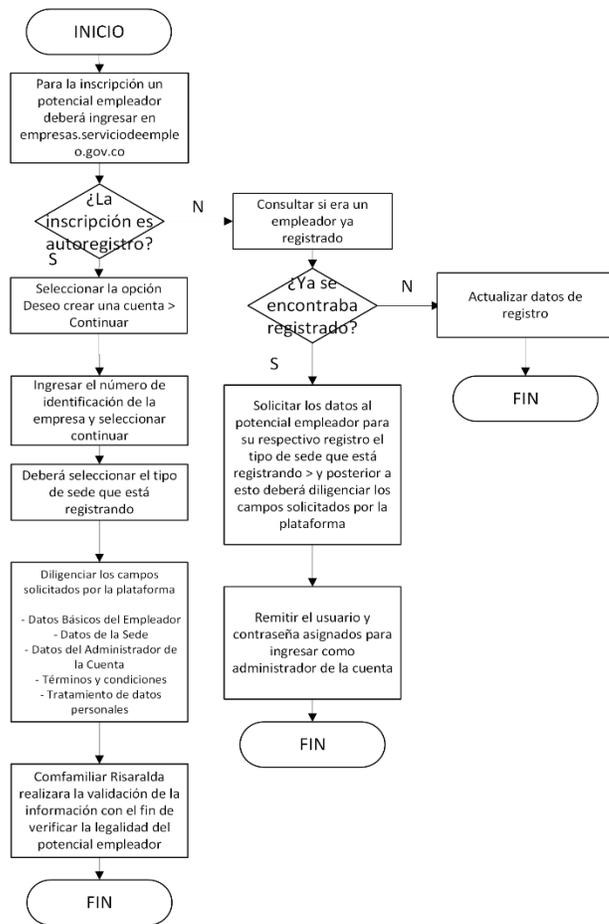
N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar el documento de identidad o Numero de documento cuando sea virtual para verificar el cumplimiento de requisitos de ley en el Sistema de Información de la Caja de Compensación con el fin de realizar la confirmación de los datos del oferente	Auxiliar de registro
2	En caso de realizar un auto registro deberá ingresar en <a href="http://personas.serviciodeempleo.gov.co">personas.serviciodeempleo.gov.co</a>	Auxiliar de registro

3	Seleccionar la opción Deseo crear una cuenta > Regístrese	Auxiliar registro	de
4	Se deberá registrar el correo electrónico y documento de identidad para la creación de la cuenta	Auxiliar registro	de
5	<p>Se deberá registrar los datos básicos:</p> <p>Datos personales:  § Nombres y apellidos  § Fecha de nacimiento  § Sexo  § Teléfono  § País de residencia  § Departamento de residencia  § Municipio de residencia</p> <p>Deberá escoger el prestador de su preferencia y seleccionar la pregunta de seguridad en caso de olvidar su contraseña</p> <p>Deberá aceptar los términos y condiciones de uso de plataforma y  <b>AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b></p>	Auxiliar registro	de
6	<p>Una vez creada la cuenta deberá completar la información en cada una de las pestañas habilitadas.</p> <p>Datos personales:  § Fecha de nacimiento  § País de nacimiento  § Departamento de nacimiento  § Municipio de Nacimiento  § Sexo  § País de residencia  § Departamento de residencia  § Municipio de residencia</p> <p>Formación académica  § Nivel Educativo  § Título de formación académica  § Fecha de finalización de formación académica  § País  § Profesión</p> <p>Experiencia laboral  § Perfil  § Nombre del Cargo  § Ocupación  § País  § Departamento  § Municipio  § Fecha de Inicio de la experiencia  § Fecha de finalización de la experiencia  § Total Tiempo de experiencia laboral</p> <p>Condiciones de la oferta</p>	Auxiliar registro	de
7	En caso de requerir la modificación de la información registrada deberá ingresar en <a href="http://personas.serviciodeempleo.gov.co">personas.serviciodeempleo.gov.co</a>	Auxiliar registro	de
8	Ingresar Usuario y Contraseña	Auxiliar registro	de
9	Ingresar en la opción olvide mi usuario o contraseña	Auxiliar registro	de



(natural o jurídica); razón social o nombre; número del NIT o documento de identificación; datos del representante legal (Nombre Correo electrónico); domicilio (Ciudad, departamento, país); datos de la persona de contacto (nombres, teléfonos y correos electrónicos).

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

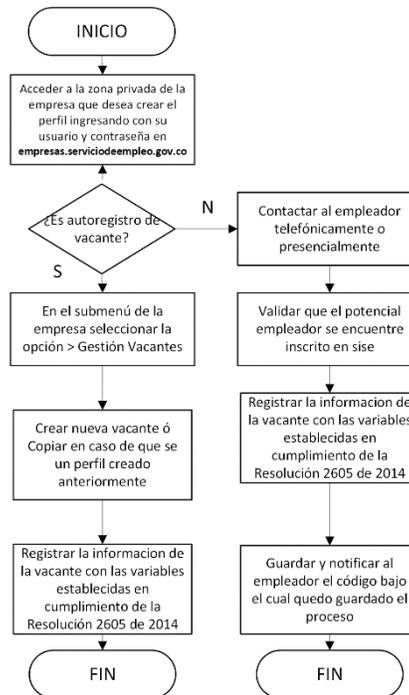


### Registro de vacantes

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

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	En caso de ser un registro de vacante autónoma, el potencial empleador deberá acceder a la zona privada de la empresa que desea crear el perfil ingresando con su usuario y contraseña en <a href="http://empresas.serviciodeempleo.gov.co">empresas.serviciodeempleo.gov.co</a>	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Dentro del submenú de la empresa seleccionar la opción > Gestión Vacantes	Asesor(a) de Promoción Empresarial
3	Seleccionar la opción Crear nueva vacante o Copiar en caso de que se un perfil creado anteriormente	Asesor(a) de Promoción Empresarial

4	<p>Realizar el registro de la vacante incluyendo las variables establecidas en cumplimiento de la Resolución 2605 de 2014</p> <p>Título de la vacante Descripción de la vacante Tiempo de experiencia relacionada Cantidad de vacantes</p> <p>Cargo Tipo de documento del empleador Número de identificación del empleador Razón social Fecha de publicación Fecha de vencimiento Nivel de estudios requeridos Profesión Salario/ingreso Departamento Municipio Sector económico</p>	Asesor(a) de Promoción Empresarial
5	Una vez diligenciada la información deberá seleccionar la opción > Guardar	Asesor(a) de Promoción Empresarial
6	En caso de ser un registro asistido por el prestador el asesor deberá contactar al empleador telefónica o presencialmente	Asesor(a) de Promoción Empresarial
7	Deberá validar que se haya inscrito anteriormente como potencial empleador en el sistema de información	Asesor(a) de Promoción Empresarial
8	<p>Se deberá solicitar al potencial empleador la información correspondiente para registrar la vacante</p> <p>Título de la vacante Descripción de la vacante Tiempo de experiencia relacionada Cantidad de vacantes</p> <p>Cargo Tipo de documento del empleador Número de identificación del empleador Razón social Fecha de publicación Fecha de vencimiento Nivel de estudios requeridos Profesión Salario/ingreso Departamento Municipio Sector económico</p>	Asesor(a) de Promoción Empresarial
9	Una vez diligenciada la información deberá seleccionar la opción > Guardar y notificar al empleador el código bajo el cual quedo guardado el proceso	Asesor(a) de Promoción Empresarial



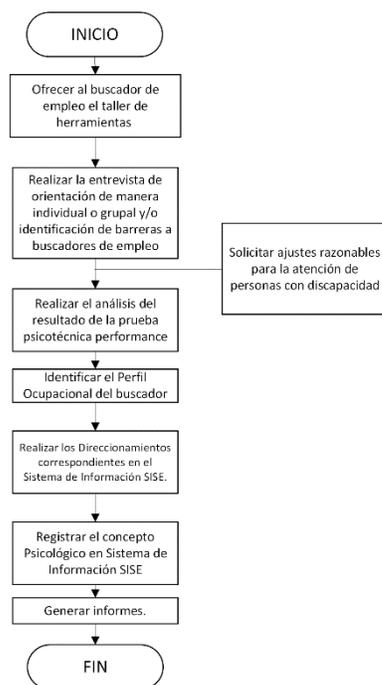
## b. Orientación ocupacional

### Orientación ocupacional a oferentes o buscadores

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

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

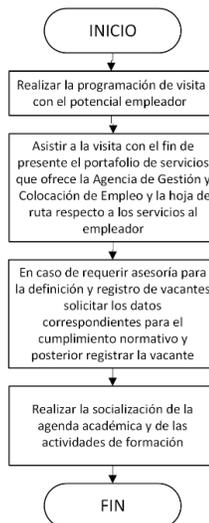
4	Realizar el análisis del resultado de la prueba psicotécnica performance	Psico-orientador(a)
5	Identificar el Perfil Ocupacional del buscador, con base en su formación educativa, trayectoria laboral, sumado a las competencias dominantes que se hayan identificado y/o confirmado como parte de la entrevista,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



## Orientación ocupacional a potenciales empleadores

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

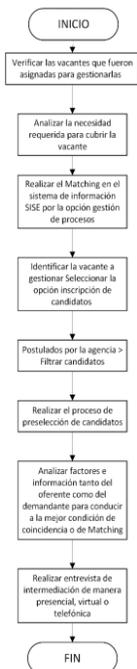
N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar la programación de visita con el potencial empleador con el fin de realizar la orientación laboral respecto al mercado laboral	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Asistir a la visita con el fin de presente el portafolio de servicios que ofrece la Agencia de Gestión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



## Preselección

Permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información y/o la gestión realizada.

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

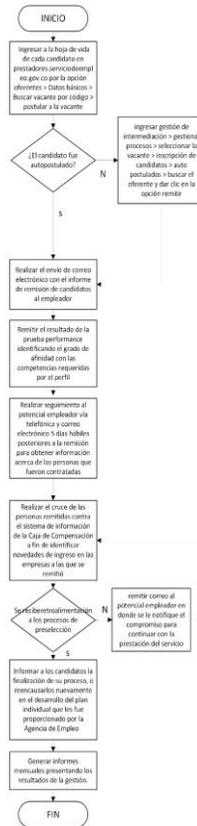


## Remisión

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

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El Psico orientador deberá ingresar a la hoja de vida de cada candidato en <a href="http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co">prestadores.serviciodeempleo.gov.co</a> por la opción oferentes > Datos básicos > Buscar vacante por código > postular a la vacante.	Psico-orientador(a)
2	En caso de que el preseleccionado se haya auto postulado se deberá ingresar gestión de intermediación > gestionar procesos > seleccionar la vacante > inscripción de candidatos > auto postulados > buscar el oferente y dar clic en la opción remitir.	Psico-orientador(a)

3	<p>El Psico orientador deberá Realizar el envío de correo electrónico con el informe de remisión de candidatos al empleador que contenga como mínimo la siguiente información:</p> <p>I. vacante  II. Cantidad de hojas de vida remitidas  III. Formación académica  IV. experiencia en meses (tiempo y área)  V. conocimientos adicionales cuando aplique</p>	Psico-orientador(a)
4	<p>Cuando aplique remitir el resultado de la prueba performance identificando el grado de afinidad con las competencias requeridas por el perfil</p>	Psico-orientador(a)
5	<p>Realizar seguimiento al potencial empleador vía telefónica y correo electrónico 5 días hábiles posteriores a la remisión para obtener información acerca de las personas que fueron contratadas</p>	Psico-orientador(a)
6	<p>Realizar el cruce de las personas remitidas contra el sistema de información de la Caja de Compensación a fin de identificar novedades de ingreso en las empresas a las que se remitió</p>	Psico-orientador(a)
7	<p>En caso de no recibir retroalimentación a los procesos de preselección se deberá remitir correo al potencial empleador en donde se le notifique el compromiso para continuar con la prestación del servicio</p>	Psico-orientador(a)
8	<p>Informar a los candidatos la finalización de su proceso, o reencausarlos nuevamente en el desarrollo del plan individual que les fue proporcionado por la Agencia de Empleo</p>	Psico-orientador(a)
9	<p>Generar informes mensuales presentando los resultados de la gestión, indicando buenas prácticas para la consecución de perfiles y factores limitantes en el proceso</p>	Psico-orientador(a)



## 2.2 Servicios especializados

Son aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y la permanencia a un empleo formal, o facilitar procesos de gestión del talento humano.

### a) Asociados

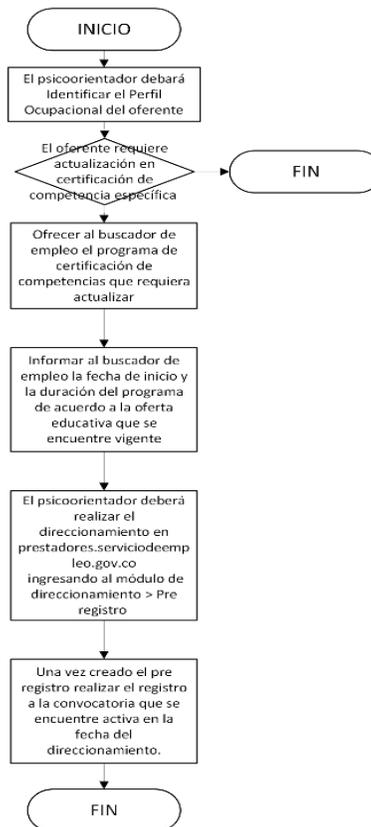
Son aquellos servicios dirigidos al oferente o buscador de empleo que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal.

#### I. Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas:

Se enfoca en validar y reconocer conocimientos o competencias específicas adquiridas por los participantes. Estos cursos son de duración limitada y se centran en habilidades o conocimientos concretos relevantes para el mercado laboral o el desarrollo personal.

Su apertura obedecerá de acuerdo al portafolio de programas vigentes.

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



## II. Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista:

Taller vivencial donde los buscadores de empleo podrán acceder a un simulacro de entrevista por competencias, permitiendo observar, clasificar y evaluar con precisión su comportamiento ante diferentes situaciones, especialmente evaluaciones para un puesto de trabajo vacante en empresas de la región.

### Frecuencia y duración:

Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista tiene como frecuencia de ocurrencia semanal entre 10 y 12 veces al mes pudiendo ser más o menos dependiendo del número de usuarios programados, con una duración de 2 horas aproximadamente.

### Metodología:

N.º	Actividad	Descripción	Duración
1	<b>Introducción</b>	Bienvenida y presentación de los objetivos del taller. Explicación de la importancia del Assessment Center en el desarrollo profesional.	15 minutos
2	<b>Presentación de Competencias</b>	Desglose detallado de las competencias a evaluar y conceptos claves	20 minutos
3	<b>Simulaciones</b>	Ejecutar ejercicios prácticos que reflejen situaciones del mundo real (juegos de roles, estudios de caso y discusiones grupales) Observadores (psico orientadores) evalúan las competencias específicas y conductas asociadas	15 minutos
4	<b>Retroalimentación</b>	Sesión grupal para discutir las observaciones y aprendizajes de las simulaciones. Proporcionar retroalimentación constructiva sobre fortalezas y áreas de mejora.	20 minutos
5	<b>Conclusiones y Cierre</b>	Resumen de los puntos clave y aprendizajes Recopilación de comentarios y preguntas de los participantes.	20 minutos

### Materiales Necesarios:

1. Documentos de registro
2. Casos de estudio y simulaciones.
3. Pizarras o papelógrafos.
4. Material de escritura.
5. Recursos visuales (gráficos, videos, etc.).
6. Material didáctico

## Lugar donde se llevará a cabo:

El lugar donde se realiza el taller será un salón con buen espacio para el adecuado desarrollo de la actividad

### b) Adicionales

Son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados que tienen como finalidad facilitar los procesos de gestión del talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia en un empleo formal.

#### I. Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad

Se enfoca en asesorar y guiar a las organizaciones en la inclusión laboral efectiva de este grupo poblacional. Proporciona recursos, metodologías y orientación para adaptar los procesos de selección y el ambiente laboral, garantizando una inclusión significativa y en conformidad con las regulaciones legales.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar el contacto telefónico o por correo con el potencial empleador que registró vacantes en la Agencia de Empleo	Asesor(a) de Promoción Empresarial
2	Programar visita para sensibilización inclusión laboral.	Asesor(a) de Promoción Empresarial
3	Asistir a la visita con el potencial empleador desarrollando los siguientes pasos: - Contexto de la discapacidad (Tipos de discapacidad y abordaje a personas con discapacidad) - Contexto normativo (Beneficios tributarios)	Asesor(a) de Promoción Empresarial
4	Finalizar visita de sensibilización con la firma de la carta de intención de ingreso al programa de inclusión laboral de personas con Discapacidad	Asesor(a) de Promoción Empresarial
5	Realizar el levantamiento del diagnóstico general de facilitadores y barreras, adjuntando las evidencias encontradas durante la primera visita	Asesor(a) de Promoción Empresarial
6	Realizar el envío a la empresa el Diagnostico general de facilitadores y barreras	Asesor(a) de Promoción Empresarial

7	Identificar el perfil del cargo de las vacantes requeridas por la empresa en el proceso de inclusión	Asesor(a) de Promoción Empresarial
10	diligenciar el formato 2-FT-532 (VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL EN LA EMPRESA)	Asesor(a) de Promoción Empresarial

## II. Assessment Center

Este servicio de preselección especializada consiste en diseñar y aplicar actividades que imitan situaciones laborales, a través de las cuales los participantes son observados y evaluados por los psico orientadores, quienes registran comportamientos específicos en relación con las competencias requeridas en una vacante que se encuentre vigente y requiera dicha medición por parte del potencial empleador.

### Duración:

De acuerdo con la solicitud del potencial empleador según la necesidad de la vacante, con mínimo 2 horas de ejecución.

### Metodología:

Una vez se encuentre la vacante aprobada en el sistema y la empresa solicite la aplicación del Assessment a los candidatos preseleccionados, el psico orientador inicia con el diseño, ejecución y evaluación del mismo

Determinar las competencias a evaluar, para posteriormente diseñar y ejecutar los ejercicios vivenciales, realizando al final una mesa de conclusiones y entrega del informe de resultados al potencial empleador.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar el contacto telefónico o por correo con el potencial empleador que registró vacantes en la Agencia de Empleo	Asesor de Promoción / Analista Administrativo /
2	Socializar los servicios de Preselección especializada explicando el alcance de cada uno de ellos	Asesor de Promoción / Analista Administrativo
3	Realizar la identificación de candidatos que sean el resultado del procedimiento de PRESELECCIÓN, los cuales participaran del ASSESSMENT CENTER	Psico-orientador(a)
4	Acordar con la empresa la programación del al psicólogo encargado de realizar el Assessment Center	Psico-orientador(a)
5	Desarrollar el Assessment Center realizando la identificación d competencias con base en el cargo objetivo de evaluación	Psico-orientador(a)

6	Entregar a la empresa el respectivo informe producto de la aplicación del Assessment Center, informando por participante el nivel de correlación respecto a las necesidades de la vacante	Psico-orientador(a)
---	---	---------------------

### El lugar donde se llevará a cabo

Tendrá lugar en un auditorio con buen espacio para el adecuado desarrollo de la actividad en la Agencia de Empleo o instalaciones de la empresa

### III. Aplicación de exámenes de ingreso

Este servicio busca proporcionar herramientas para que el potencial empleador verificar que los aspirantes cumplan con los requisitos de salud necesarios para desempeñar su rol de manera segura y efectiva, y a identificar posibles condiciones que puedan requerir adaptaciones o consideraciones especiales en el ambiente laboral.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El potencial empleador que requiere el servicio debe realizar la solicitud vía correo electrónico informando: - Número de candidatos - Vacante a la que se remitieron - Exámenes requeridos	POTENCIAL EMPLEADOR
2	Validar que la Empresa se encuentre registrada en el sistema de información SISE, así como la vacante y que se encuentre activa cotizante en la Caja de Compensación	ASESOR DE PROMOCIÓN
3	Validar que los buscadores de empleo estén remitidos en la vacante solicitada a través de la plataforma SISE	PSICO ORIENTADOR
4	Remitir la solicitud de programación de exámenes médicos de acuerdo a oferta a la IPS	ASESOR DE PROMOCIÓN
5	Se confirma la disponibilidad de recursos y personal para llevar a cabo las evaluaciones	ASESOR DE PROMOCIÓN
6	Definición de Exámenes de acuerdo a la vacante que se realizó la remisión:  Administrativo: Osteomuscular, Audiometría y Visiometría.  Manipulación alimentos Dirigido al personal que está inmerso en la fabricación, preparación, procesamiento, envase, almacenamiento, distribución, comercialización y transporte de materias primas utilizadas en la preparación de alimentos. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en manipulación de alimentos, frotis de uñas o KOH, coprológico, frotis faríngeo  Conductores Dirigido al personal cuya ocupación sea la de conducir vehículo automotor. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en	ASESOR DE PROMOCIÓN

	<p>osteomuscular, audiometría, visiometría y prueba psicosenométrica.</p> <p>Riesgo químico Dirigido a evaluar la exposición a sustancias químicas durante la jornada laboral. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en osteomuscular, visiometría, creatinina, colinesterasa, transaminasas</p> <p>Trabajos de alturas Dirigido a trabajadores que se desempeñarán en cargos que requieran tareas por encima de 1.50 mts. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en alturas, glicemia, perfil lipídico (HDL, LDL, colesterol y triglicéridos), hemograma, visiometría, audiometría.</p> <p>Espacios confinados Dirigido a los trabajadores que vayan a desempeñar cualquier trabajo que implique el acceso a un recinto que dispone de aberturas de entrada reducidas, una ventilación natural desfavorable. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en espacios confinados, espirometría, perfil lipídico, glicemia y valoración por psicología.</p>	
7	Notificación a los candidatos sobre los detalles de las evaluaciones, ubicación, hora y cualquier información relevante. Proporcionar instrucciones claras sobre lo que deben llevar y cómo prepararse	IPS COMFAMILIAR RISARALDA
8	Realización de los exámenes según la citación establecida	IPS COMFAMILIAR RISARALDA
9	Entregar los resultados a las empresas en un plazo acordado	IPS COMFAMILIAR RISARALDA

#### IV. Aplicación de Pruebas Psicotécnicas

Las pruebas psicotécnicas son una herramienta de evaluación que mide las capacidades y aptitudes intelectuales de un candidato, cómo la inteligencia, la memoria, la atención, creatividad y razonamiento. Se utilizan para selección de personal ideal para un puesto de trabajo

Se evalúan algunos aspectos como lo son: competencias, valores, integridad, potencial comercial, liderazgo, motivaciones, habilidades cognitivas, personalidad, entre otras

- **La frecuencia, la duración.**

Se realiza de acuerdo con la solicitud del potencial empleador

- **El lugar donde se llevará a cabo**

Se realiza el envío por correo electrónico al buscador de empleo, y se ofrece la posibilidad de realizarlo de forma presencial en las instalaciones de la Agencia de Empleo

- **Estrategias o canales para la publicación**

Se realiza el envío por correo electrónico al buscador de empleo y se realiza un seguimiento de la realización y el resultado de las mismas.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar el contacto telefónico o por correo con el potencial empleador que registró vacantes en la Agencia de Empleo	Asesor de Promoción / Analista Administrativo
2	Socializar los servicios de preselección especializada explicando el alcance de cada uno de ellos	Asesor de Promoción / Analista Administrativo
3	Realizar la identificación de candidatos que sean el resultado del procedimiento de PRESELECCIÓN, a los cuales se les realizará aplicación de pruebas psicotécnicas (Cuando aplique)	Psico-orientador(a)
4	Acordar con el buscador de empleo la aplicación de pruebas psicotécnicas (Cuando aplique)	Psico-orientador(a)
6	Entregar a la empresa el respectivo informe producto de la aplicación de las pruebas, informando por participante el nivel de correlación respecto a las necesidades de la vacante (Cuando aplique)	Psico-orientador(a)

### 3. Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales

#### a. PEREIRA

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	Pereira
Código DAVIPOLA del Municipio	66001
Nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Calle 22 # 4-27
Número de teléfono y extensión del punto de atención	PBX 606 3135600 Ext 2202
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleo@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado M.

Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	C.C.
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36751412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361
Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3135600 ext. 2771
<b>Servicios Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de oferentes o buscadores</li> <li>✓ Registro de potenciales empleadores</li> <li>✓ Registro de vacantes</li> <li>✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</li> <li>✓ Orientación ocupacional a potenciales empleadores</li> <li>✓ Preselección</li> <li>✓ Remisión</li> </ul>
<b>Servicios Asociados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas</li> <li>✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista</li> </ul>
<b>Servicios Adicionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad.</li> <li>✓ Assessment Center</li> <li>✓ Aplicación de Exámenes de Ingreso</li> <li>✓ Aplicación de pruebas psicotécnicas</li> </ul>

## b. DOS QUEBRADAS

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	Dosquebradas
Código DAVIPOLA del Municipio	66170
Nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Av. Simón Bolívar – Calle 35 No 16-41
Número de teléfono y extensión del punto de atención	PBX 606 3135600 Ext 2750
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleo@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado M.
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	C.C.
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36751412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361
Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3135600 ext. 2771

<b>Servicios Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de oferentes o buscadores</li> <li>✓ Registro de potenciales empleadores</li> <li>✓ Registro de vacantes</li> <li>✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</li> <li>✓ Orientación ocupacional a potenciales empleadores</li> <li>✓ Preselección</li> <li>✓ Remisión</li> </ul>
<b>Servicios Asociados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas</li> <li>✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista</li> </ul>
<b>Servicios Adicionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad.</li> <li>✓ Assessment Center</li> <li>✓ Aplicación de pruebas psicotécnicas</li> </ul>

### c. SANTA ROSA DE CABAL

<b>Tipo de Punto de Atención</b>	Centro de Empleo
<b>Nombre del Municipio</b>	Santa Rosa de Cabal
<b>Código DAVIPOLA del Municipio</b>	66682
<b>Nomenclatura urbana</b>	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Cra 14 No 17-57
<b>Número de teléfono y extensión del punto de atención</b>	PBX 606 3135600 Ext 2940
<b>Correo electrónico del punto de atención</b>	agenciadeempleo@comfamiliar.com
<b>Horario de Atención al Público del punto de atención</b>	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
<b>Nombre del coordinador del punto de atención</b>	María José Delgado M.
<b>Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención</b>	C.C.
<b>Número de identificación del coordinador del punto de atención</b>	36751412
<b>E-mail del coordinador del punto de atención</b>	mdelgado@comfamiliar.com
<b>Número de Celular del coordinador del punto de atención</b>	3146714361
<b>Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención</b>	3135600 ext. 2771
<b>Servicios Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de oferentes o buscadores</li> <li>✓ Registro de potenciales empleadores</li> <li>✓ Registro de vacantes</li> <li>✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</li> <li>✓ Orientación ocupacional a potenciales empleadores</li> <li>✓ Preselección</li> <li>✓ Remisión</li> </ul>
<b>Servicios Asociados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas</li> <li>✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista</li> </ul>

Servicios Adicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad.</li> <li>✓ Assessment Center</li> <li>✓ Aplicación de pruebas psicotécnicas</li> </ul>
-----------------------	--

#### d. LA VIRGINIA

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	La Virginia
Código DAVIPOLA del Municipio	66400
Nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Cra 8 No 6-21
Número de teléfono y extensión del punto de atención	PBX 606 3135600 Ext 2202
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleo@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado M.
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	C.C.
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36751412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361
Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3135600 ext. 2771
Servicios Básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de oferentes o buscadores</li> <li>✓ Registro de potenciales empleadores</li> <li>✓ Registro de vacantes</li> <li>✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</li> <li>✓ Orientación ocupacional a potenciales empleadores</li> <li>✓ Preselección</li> <li>✓ Remisión</li> </ul>
Servicios Asociados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas</li> <li>✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista</li> </ul>
Servicios Adicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad.</li> <li>✓ Assessment Center</li> <li>✓ Aplicación de pruebas psicotécnicas</li> </ul>

### e. PEREIRA - CUBA

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	Cuba - Pereira
Código DAVIPOLA del Municipio	66001
Nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Cra 5 N 68B – 58
Número de teléfono y extensión del punto de atención	PBX 606 3135600 Ext 2640
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleo@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	<b>Lunes a Jueves</b> 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. <b>Viernes</b> 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado M.
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	C.C.
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36751412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361
Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3135600 ext. 2771
Servicios Básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de oferentes o buscadores</li> <li>✓ Registro de potenciales empleadores</li> <li>✓ Registro de vacantes</li> <li>✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores</li> <li>✓ Orientación ocupacional a potenciales empleadores</li> <li>✓ Preselección</li> <li>✓ Remisión</li> </ul>

### f. VEHICULO

Tipo de Punto de Atención	Vehículo
Nombre del Municipio y Código DAVIPOLA	Pereira (66001); Dosquebradas (66170); Santa Rosa de Cabal (66682); La Virginia (66400); Balboa (66075); Guática (66318); La Celia (66383); Marsella (66456); Mistrató (66456); Pueblo Rico (66572); Santuario (66687); Quinchía (666594); Apía (66045); y Belén de Umbría (66088)
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleo@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	La Celia Segunda semana de cada mes Santuario Segunda semana de cada mes Apía Segunda semana de cada mes Pueblo Rico Tercera semana de cada mes

	<p>Guática Tercera semana de cada mes          Quinchía Tercera semana de cada mes          Belén de Umbria Cuarta semana de cada mes          Mistrató Cuarta semana de cada mes          Marsella Cuarta semana de cada mes</p> <p>Una vez al mes ente lunes y viernes en el horario de 10:00 a.m. - 3:00 p.m. jornada continua, previa programación en cronograma de la Caja de Compensación</p>
Nombre del coordinador del punto de atención	Maria Jose Delgado M.
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	cc
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36751412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361
Servicios Básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Registro de oferentes o buscadores</li> <li>✓ Registro de potenciales empleadores</li> <li>✓ Registro de vacantes</li> </ul>

#### 4. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos

##### 4.1. Derechos de los oferentes

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- b) Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- c) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.
- d) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- e) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA en cualquier momento.
- f) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA
- g) Ser informado sobre los procedimientos establecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA para los servicios que solicite.

- h) Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su presentación.

#### **4.2. Obligaciones de los oferentes**

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

### **5. Derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados**

#### **5.1. Derechos de los potenciales empleadores registrados**

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA.
- d) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA en cualquier momento.
- e) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- f) Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA en desarrollo de la prestación de servicio, Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su presentación.

#### **5.2. Obligaciones de los potenciales empleadores**

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes Ofertadas.
- b) Informar por escrito a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c) Registrar sus vacantes de acuerdo a la resolución 2605 del 25 de junio de 2014 la cual establece “todos los empleadores están obligados a registrar sus vacantes a partir del 01 de Julio de 2014, en el sistema de información del Servicio Público de Empleo o a través de cualquier prestador autorizado”

- d) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
- e) Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.
- f) Reportar la vinculación y/o colocación de los oferentes remitidos por el prestador.
- g) Retroalimentar los procesos de preselección al prestador.
- h) Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente, en cumplimiento de los aspectos contemplados en la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo y la Resolución

## 6. Atención de las peticiones, quejas, reclamos- PQRS

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAMILIAR RISARALDA podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento: Comfamiliar Risaralda ha destinado como mecanismos para la recolección de quejas y reclamos de los usuarios los siguientes canales: Línea 018000948787, radicación de documentos físicos, correos electrónicos, buzones de sugerencias, redes sociales (Facebook y Twitter); adicionalmente todos los colaboradores de la institución están en capacidad de recepcionar las percepciones de los usuarios. El trámite de las quejas y reclamos, inicia con la centralización en la Coordinación del Proceso de Atención al Usuario, en donde se generan actividades de clasificación, registro, contacto inicial, investigación y análisis por parte del responsable/líder del proceso/servicio y la generación de una respuesta oficial en un plazo no mayor a 10 días calendario. (Tiempo sujeto a las directrices impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar). Comfamiliar Risaralda tiene incluido dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, el procedimiento 0-PR-007 La Voz del Cliente.

N	DESCRIPCIÓN	Responsable
1	Recepcionar la información a través de las fuentes: <b>CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE</b> Los mecanismos a través de los cuales un cliente puede manifestarse son: Formato físico La Voz del Cliente, Carta Física, Correos Electrónicos Institucionales, Sevenet, Comunicación telefónica PBX – Extensiones, Línea 01 8000 94 8787, Redes Sociales Institucionales y personal por medio de cualquier colaborador presente en los servicios.	Agencia de Empleo en Cada una de sus sedes centros de empleo, puntos de servicio y puntos de información

	<p>Comunicación telefónica o personal.</p> <p>Cuando se recibe voz del cliente telefónica o personal, quien la recibe la direcciona depositándola en los buzones disponibles o la remite de manera física o digital a los procesos de Atención al Usuario o Administración de Documentos. La información recibida del usuario contempla, en la medida de lo posible, la información básica personal de contacto para posteriormente generar y remitir la respuesta.</p> <p>Con el fin de cumplir con el numeral 4 de la circular 016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar y el numeral 1.1 de la Circular Única, de la Superintendencia de Salud, se estableció para Comfamiliar Risaralda la Línea 018000948787.</p> <p>Comunicación Electrónica. Los correos disponibles para la recepción de las voces del cliente son: <a href="mailto:comfarda@comfamiliar.com">comfarda@comfamiliar.com</a>, <a href="mailto:atencionusuario@comfamiliar.com">atencionusuario@comfamiliar.com</a> y <a href="mailto:ausalud@comfamiliar.com">ausalud@comfamiliar.com</a></p> <p>En caso que un correo electrónico con motivo de una voz del cliente sea remitido a un correo institucional de un colaborador, este lo redireccionará de manera oportuna a los correos antes mencionados.</p>	
2	Realizar recepción de apertura del buzón en donde se efectúan los pasos enunciados en la generalidad 4.6 APERTURA DE BUZONES y la recepción de voces del cliente de canales alternativos (telefónico, 018000, web, email, Sevenet, redes sociales y personal)	Funcionarios proceso de atención al usuario
3	Identificar a que servicio pertenece la voz del cliente y asignar el tipo, la clase y la clasificación (Ver generalidad 4.14 CLASES Y CLASIFICACIÓN DE VOCES DEL CLIENTE). Los derechos de petición que se reciban por medio de los buzones, son direccionados al proceso de Administración de Documentos el cual radicará en Sevenet como trámite especial a la oficina jurídica.	Funcionarios proceso de atención al usuario
4	Según el tipo, clase y clasificación registrar en el Sistema de Información SIAU.	Funcionarios proceso de atención al usuario
5	Analizar la información recibida determinando el objeto de ella, identificando e investigando la necesidad e inconformidad planteada por el usuario. De requerirse apoyo para la respuesta al usuario se solicita concurso de personal de la institución con conocimientos y perfiles adecuados.	Asistente Centro de Empleo

6	Registrar en SIAU sección respuesta. Esta información es verificada por el Coordinador Corporativo de Atención al Usuario y la Jefe del Proceso de Servicio al Cliente Salud.	Asistente Centro de Empleo
7	Verificar el impacto y repetitividad de la voz del cliente con el fin de implementar acciones. De acuerdo a la investigación realizada y a la información presentada, se determina si se presentó una No Conformidad. Si de la queja y reclamo se genera una No Conformidad el responsable del proceso realizará el trámite	Asistente Centro de Empleo
8	Realizar justificación de la determinación o no realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Asistente Centro de Empleo
9	Realizar seguimiento y control de cumplimiento de fechas en el sistema de información SIAU.	Jefe Oficina Atención al Usuario
10	Evaluar el contenido de la respuesta generada desde el proceso involucrado, avalar o devolver la respuesta según la coherencia y la investigación realizada.	Jefe Oficina Atención al Usuario
11	Elaborar y enviar respuesta escrita (electrónica o física) con la información recibida del proceso involucrado hacia el usuario. (Queja y/o Sugerencia) Una vez radicada la correspondencia actualizar el radicado de cada voz del cliente en el aplicativo SIAU. Los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de manifestaciones establecidos por Comfamiliar Risaralda y en concordancia con la normatividad vigente son los siguientes:  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voces de cliente generales 10 días calendario</li> <li>- Voces de cliente generales salud 5 días calendario</li> <li>- Solicitud cita mayores 62 años 2 días calendario</li> <li>- Gestión de historias clínicas 5 días calendario</li> <li>- Riesgo de vida salud 1 día</li> <li>- Entes de control 5 días calendario</li> <li>- Tratamiento de datos 5 días calendario</li> </ul>	Jefe Oficina Atención al Usuario
12	Evaluar pertinencia e impacto de la voz del cliente según clasificación de perspectivas del Cuadro de Mando Integral (Financiera, Proceso, Aprendizaje)	Jefe Oficina Atención al Usuario
13	Realizar llamadas aleatoriamente a los usuarios para verificar la recepción de las respuestas y la satisfacción de las mismas.	Jefe Oficina Atención al Usuario
14	Realizar análisis estadísticos de la información recibida de los usuarios, con el fin de retroalimentar a los procesos y la alta dirección.	Jefe Oficina Atención al Usuario
15	Dirigir el comunicado del cliente interno a Gestión Humana al responsable del proceso involucrado, por los canales disponibles en la Institución.	Funcionarios proceso de atención al usuario

16	Determinar la pertinencia del comunicado, mediante contacto con el usuario, indagando lo sucedido y expresando la intención de aclarar lo sucedido.	Asistente Centro de Empleo
17	Realizar la investigación mediante indagación, descargos al personal involucrado. Generar conclusiones, planes de acciones de la situación investigada.	Asistente centro de empleo

## 7. Obligaciones del prestador

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- b) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 10 del presente reglamento.
- c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de Empleo en forma gratuita a los trabajadores.
- d) Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y universalidad en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal b y c del artículo 3° del Decreto 2852 de diciembre de 2013; Adicionado por el Decreto Nacional 1508 de 2014
- e) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f) Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y POTENCIALES EMPLEADORES. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el artículo 4° del decreto 2852 de diciembre de 2013; Adicionado por el Decreto Nacional 1508 de 2014 y demás disposiciones sobre la materia.
- g) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, solicitud que deberá ser por escrito, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- h) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- i) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia de gestión y colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
- j) Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre La gestión y colación de empleo realizada en el mes

anterior, en los formatos y en los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución.

- k) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia de gestión y colocación, dentro de los diez días calendario siguientes a su recepción.
- l) Garantizar que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos;
- m) Garantizar que las empresas registradas están legalmente constituidas.

## 8. Actos prohibidos en la prestación del servicio

- a) Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios;
- b) Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento;
- c) Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita;
- d) Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo;
- e) Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos;
- f) Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial.

## 9. Principios de la Agencia de Empleo

- 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.

## 10. Marco legal

- Ley 1636 de 2013
- Decreto 1072 de 2015
- Resolución 0293 de 2017
- Decreto 1823 de 2020
- Resolución 295 de 2017
- Resolución 2232 de 2021
- Resolución 2605 de 2014
- Resolución 129 de 2015
- Ley 2225 de 2022
- Ley 2069 de 2020
- Decreto 689 de 2021

## 11. Tratamiento de la información

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