REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Empleo & Gestión de talento

Comfamiliar Risaralda

Diciembre 2025

Contenido

1. Descripción de la persona jurídica 4

1.1 Tipo de prestador 2

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

a) Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes 5

1. Registro 5

1.1 Registro de oferentes o buscadores 5

1.2 Registro de potenciales empleadores 7

1.3 Registro de Vacantes 8

b) Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y empleadores 10

2. Orientación 10

2.1 Orientación ocupacional a oferentes o buscadores 10

2.2 Orientación a potenciales empleadores 11

c) Preselección 12

d) Remisión 13

2.2 Servicios especializados de gestión y colocación de empleo 14

1. Servicios asociados 14

a. Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias especificas 14

b. Taller assessment center y entrenamiento en entrevista 15

2. Servicios adicionales 16

a. Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad 16

b. Assessment center 17

c. Aplicación de exámenes de ingreso 18

d. Aplicación de pruebas psicotécnicas 20

3. Ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales 21

4. Condiciones del soporte técnico y horario de atencion a usuarios, punto de atención virtual 27

5. Derechos y obligaciones de los oferentes o buscadores inscritos 28

5.1 Derechos de los oferentes 28
5.2 Obligaciones de los oferentes 28

6. Derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados 29

6.1 Derechos de los potenciales empleadores registrados 29
6.2 Obligaciones de los potenciales empleadores 29

7. Rango tarifario establecido para la prestación de servicios 33

8. Procedimiento para presentación y atención de peticiones, quejas, reclamos denuncias, solicitudes y felicitaciones – PQRSDF 35

9. Obligaciones del prestador 35

10. Actos prohibidos en la prestación del servicio público de empleo 36

11. Marco legal 366

12. Tratamiento de la información 367

13. Principios del servicio público de empleo 367

14. Módulo de información, orientación y prevención especializada 368

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, ubicada en la avenida circunvalar No. 3 – 01 Pereira.

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.

- ✓ Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores, registro de vacantes.
- ✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores, orientación ocupacional a potenciales empleadores.
- ✓ Preselección
- ✓ Remisión
- ✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas
- ✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista
- ✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad.
- ✓ Assessment Center
- ✓ Aplicación de Exámenes de Ingreso
- ✓ Aplicación de pruebas psicotécnicas

2.1 Servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

a) Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.

1. Registro

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

1.1. Registro de oferentes o buscadores

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

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Solicitar el documento de identidad o número 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 servicio al cliente
2	En caso de realizar un auto registro deberá ingresar en personas.serviciodeempleo.gov.co	Auxiliar de servicio al cliente
3	Seleccionar la opción Deseo crear una cuenta > Regístrese.	Auxiliar de servicio al cliente
4	Se deberá registrar el correo electrónico y documento de identidad para la creación de la cuenta.	Auxiliar de servicio al cliente
5	Se deberá registrar los datos básicos: Datos personales: ✓ Nombres y apellidos ✓ Fecha de nacimiento ✓ Sexo ✓ Teléfono ✓ País de residencia ✓ Departamento de residencia ✓ Municipio de residencia Deberá escoger el prestador de su preferencia y seleccionar la pregunta de seguridad en caso de olvidar su contraseña. Deberá aceptar los términos y condiciones de uso de plataforma y AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	Auxiliar de servicio al cliente
6	Una vez creada la cuenta, deberá completar la información en cada una de las pestañas habilitadas.	Auxiliar de servicio al cliente

	Datos personales: ✓ Fecha de nacimiento ✓ País de nacimiento ✓ Departamento de nacimiento ✓ Municipio de Nacimiento ✓ Sexo ✓ País de residencia ✓ Departamento de residencia ✓ Municipio de residencia Formación académica: ✓ Nivel educativo ✓ Título de formación académica ✓ Fecha de finalización de formación académica ✓ País ✓ Profesión Experiencia laboral ✓ Perfil ✓ Nombre del cargo ✓ Ocupación ✓ País ✓ Departamento ✓ Municipio ✓ Fecha de inicio de la experiencia ✓ Fecha de finalización de la experiencia ✓ Total, tiempo de experiencia laboral	
7	En caso de requerir la modificación de la información registrada deberá ingresar en personas.serviciodeempleo.gov.co	Auxiliar de servicio al cliente
8	Ingresar usuario y contraseña.	Auxiliar de servicio al cliente
9	Ingresar en la opción olvide mi usuario o contraseña.	Auxiliar de servicio al cliente
10	En caso de ser un registro asistido, se deberá solicitar el documento de identidad o número 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 servicio al cliente

11	El funcionario solicitará los datos básicos e ingresará al sistema de información sise prestadores.serviciodeempleo.gov.co para creación de la cuenta, y entregará al usuario de manera inmediata el usuario y le contraseña asignados a la cuenta para posterior modificación de datos	Auxiliar de servicio al cliente
12	Una vez creada la cuenta deberá completar la información en cada una de las pestañas habilitadas. ✓ Datos personales ✓ Formación académica ✓ Experiencia laboral	Auxiliar de servicio al cliente

1.2. Registro de potenciales empleadores

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

N °	ACTIVIDAD	RESPONSA BLE
1	Para un auto registro un potencial empleador deberá ingresar en empresas.serviciodeempleo.gov.co en la opción > Deseo crear una cuenta > Continuar	Asesor de Promoción
2	Deberá ingresar el número de identificación de la empresa y seleccionar continuar	Asesor de Promoción
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

4	Comfamiliar Risaralda realizara la validación de la información registrada en SISE contra el sistema de información SISFAMI (sistema de información de la caja de compensación), la respectiva afiliación con el fin de verificar la legalidad del potencial empleador	Asesor de Promoción
5	En caso de ser un registro asistido se deberá consultar si era un empleador ya registrado	Asesor de Promoción
6	El asesor deberá validar el registro con el Número de Identificación en el sistema de información SISE	Asesor de Promoción
7	En caso de ser un empleador ya registrado se procederá a la actualización de datos de contacto	Asesor de Promoción
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
9	Una vez registrado se remitirá el usuario y contraseña asignados para ingresar como administrador de la cuenta	Asesor de Promoción

1.3. Registro de vacantes

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	En caso de ser un registro de vacante autónoma, el potencial empleador deberá acceder a la zona privada de la empresa que desea crear el perfil ingresando con su usuario y contraseña en empresas.serviciodeempleo.gov.co	Asesor(a) de Promoción
2	Dentro del submenú de la empresa seleccionar la opción > Gestión Vacantes	Asesor(a) de Promoción
3	Seleccionar la opción Crear nueva vacante o Copiar en caso de que se un perfil creado anteriormente	Asesor(a) de Promoción

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

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

b) Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.

2. Orientación

Acciones dirigidas a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, encaminadas a proporcionar competencias laborales e identificar necesidades del mercado de laboral.

2.1. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores

Acciones encaminadas a identificar los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias del oferente o buscador de empleo, 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.

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	Supernumerario(a) Servicio al Cliente
2	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)
3	Realizar la entrevista de orientación de manera individual.	Psico-orientador(a)
4	Realizar el análisis del resultado de las pruebas psicotécnicas (cuando aplique).	Psico-orientador(a)
5	Identificar el perfil ocupacional del buscador de empleo con base en su formación académica, experiencia laboral y las competencias dominantes identificadas y/o confirmadas durante la entrevista de orientación, este análisis se realizará considerando las oportunidades del mercado laboral y, los resultados obtenidos en las pruebas psicotécnicas cuando se apliquen.	Psico-orientador(a)
6	Realizar los Direccionamientos correspondientes en el Sistema de Información SISE.	Psico-orientador(a)
7	Construir el Plan de Desarrollo Individual (cuando aplique), 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	Psico-orientador(a)

	e intereses ocupacionales, realizar direccionamiento al taller especializado a perfiles profesionales y estratégicos (Cuando aplique).	
8	Registrar el concepto de la entrevista ocupacional en el Sistema de Información SISE, este concepto corresponde a la información cualitativa y/o cuantitativa considerada relevante, obtenida a partir de la entrevista de orientación.	Psico-orientador(a)
9	Generar informes.	Psico-orientador(a)

2.2. Orientación a potenciales empleadores

Acciones que permiten 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°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar la programación de visita con el potencial empleador	Asesor(a) de promoción
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
3	En caso de requerir asesoría para la definición y registro de vacantes solicitar los datos correspondientes para el cumplimiento normativo y posterior registrar la vacante. ✓ Título de la vacante ✓ Descripción de la vacante ✓ Tiempo de experiencia relacionada ✓ Cantidad de vacantes ✓ Cargo ✓ Tipo de documento del empleador ✓ Número de identificación del empleador ✓ Razón social ✓ Fecha de publicación ✓ Fecha de vencimiento ✓ Nivel de estudios requeridos ✓ Profesión ✓ Salario/ingreso ✓ Departamento ✓ Municipio ✓ Sector económico	Asesor(a) de promoción

4	Realizar la socialización de las actividades de formación empresarial.	Asesor(a) de promoción
5	Enviar vía correo electrónico el portafolio socializado en la visita y la programación de la agenda académica	Asesor(a) de promoción

c) Preselección

Identificación entre los oferentes o buscadores registrados, 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.

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Verificar las vacantes que fueron asignadas para gestionarlas en el sistema de información prestadores.serviciodeempleo.gov.co	Psico-orientador(a) (Intermediación)
2	Analizar la necesidad requerida para cubrir la vacante: Nivel educativo, experiencia, conocimientos, competencias entre otros.	Psico-orientador(a) (Intermediación)
3	Realizar el Matching en el sistema de información SISE por la opción gestión de procesos, identificar la vacante a gestionar seleccionar la opción inscripción de candidatos > Postulados por la agencia > Filtrar candidatos según ocupación o adicionar candidatos por ocupaciones afines: ✓ Información sociodemográfica ✓ Ciudad ✓ Educación formal ✓ Idiomas ✓ Situación laboral ✓ Grupos ocupacionales ✓ Cargos ✓ Industria / sector ✓ Meses de experiencia ✓ Aspiración salarial ✓ Otros.	Psico-orientador(a) (Intermediación)
4	Realizar el proceso de preselección de candidatos con base en una identificación objetiva y bajo un enfoque por competencias, seleccionando perfiles previamente orientados, oferentes autopostulados y otros identificados a través de los diferentes canales de reclutamiento, con el fin de garantizar la pertinencia frente a los requisitos de la vacante.	Psico-orientador(a) (Intermediación)
5	Realizar el registro de la preselección en el sistema de información, y aplicar diferentes técnicas de selección y pruebas psicotécnicas cuando la vacante y la empresa así lo requieran.	Psico-orientador(a) (Intermediación)

d) Remisión

Acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante. Estas acciones deben quedar registradas en el sistema de información autorizado al prestador el cual 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 prestadores.serviciodeempleo.gov.co por la opción oferentes > Datos básicos > Buscar vacante por código > postular a la vacante.	Psico-orientador(a) (Intermediación)
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) (Intermediación)
3	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: I. Vacante II. Formación académica III. Experiencia en meses (tiempo y área) IV. Conocimientos adicionales cuando aplique	Psico-orientador(a) (Intermediación)
4	Cuando aplique, se deberá remitir al empleador los resultados de las pruebas psicotécnicas aplicadas a los candidatos preseleccionados, la remisión debe proporcionar información objetiva, resaltando el grado de alineación del candidato con las competencias claves requeridas para el perfil de la vacante.	Psico-orientador(a) (Intermediación)
5	Realizar seguimiento al potencial empleador vía telefónica y correo electrónico 5 días hábiles posteriores a la remisión para obtener información acerca de las personas que fueron contratadas	Psico-orientador(a) (Intermediación)
6	Realizar el cruce de las personas remitidas contra el sistema de información de la Caja de Compensación a fin de identificar novedades de ingreso en las empresas a las que se remitió	Psico-orientador(a) (Intermediación)
7	En caso de no recibir retroalimentación respecto a los procesos de preselección, se deberá remitir el correo de seguimiento al potencial empleador, notificando el compromiso de continuar con la prestación del servicio y reiterando la disposición para dar acompañamiento en el proceso de selección.	Psico-orientador(a) (Intermediación)

8	Informar a los candidatos la finalización de su proceso, o reencausarlos nuevamente en el desarrollo del plan individual si les fue proporcionado por Empleo y Gestión de Talento	Psico-orientador(a) (Intermediación)
9	Generar informes mensuales presentando los resultados de la gestión.	Psico-orientador(a) (Intermediación)

2.2. Servicios especializados de gestión y colocación de empleo.

1. Servicios asociados

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

a. 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)

b. 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°	Actividad	Descripción	Duración
1	Introducción	Bienvenida y presentación de los objetivos del taller. Explicación de la importancia del Assessment Center en el desarrollo profesional.	15 minutos
2	Presentación de Competencias	Desglose detallado de las competencias a evaluar y conceptos claves	20 minutos
3	Simulaciones	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	Retroalimentación	Sesión grupal para discutir las observaciones y aprendizajes de las simulaciones. Proporcionar retroalimentación constructiva sobre fortalezas y áreas de mejora.	20 minutos
5	Conclusiones y Cierre	Resumen de los puntos clave y aprendizajes Recopilación de comentarios y preguntas de los participantes.	20 minutos

Materiales Necesarios

- ✓ Documentos de registro
- ✓ Casos de estudio y simulaciones.
- ✓ Pizarras o papelógrafos.
- ✓ Material de escritura.
- ✓ Recursos visuales (gráficos, videos, etc.).
- ✓ 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

2. Servicios adicionales

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

a. 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
2	Programar visita para sensibilización inclusión laboral.	Asesor(a) de Promoción
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
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
5	Realizar el levantamiento del diagnóstico general de facilitadores y barreas, adjuntando las evidencias encontradas durante la primera visita	Asesor(a) de Promoción
6	Realizar el envío a la empresa el Diagnostico general de facilitadores y barreras	Asesor(a) de Promoción
7	Identificar el perfil del cargo de las vacantes requeridas por la empresa en el proceso de inclusión	Asesor(a) de Promoción
10	Diligenciar el formato 2-FT-532 (VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE INCLUSIÓN LABORAL EN LA EMPRESA)	Asesor(a) de Promoción

b. 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 (Empresarial)/
2	Socializar los servicios de Preselección especializada explicando el alcance de cada uno de ellos	Asesor de Promoción / Analista Administrativo (Empresarial)
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 de 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)

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

c. Aplicación de exámenes de ingreso

Este servicio busca 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 visiometria. ✓ 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	Asesor De Promoción

	✓ Conductores Dirigido al personal cuya ocupación sea la de conducir vehículo automotor. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en osteomuscular, audiometría, visiometría y prueba psicosensométrica. ✓ 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 ✓ Trabajos de alturas Dirigido a trabajadores que se desempeñarán en cargos que requieran tareas por encima de 1.50 m. Exámenes: Examen médico ocupacional con énfasis en alturas, glicemia, perfil lipídico (HDL, LDL, colesterol y triglicéridos), hemograma, visiometría, audiometría. ✓ 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.	
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

d. **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 y duración
Se realiza de acuerdo con la solicitud del potencial empleador

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 (Empresarial)
2	Socializar los servicios de preselección especializada explicando el alcance de cada uno de ellos	Asesor de Promoción / Analista Administrativo (Empresarial)
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) v

2.3. SECTOR HIDROCARBUROS.

No aplica para este prestador.

2.5. ESQUEMA DE OPERACIÓN TRASNACIONAL

No aplica para este prestador.

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 DIVIPOLA del Municipio	66001
Dirección o nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Calle 22 # 4-27 bloque 4
Número de teléfono y extensión	PBX 606 3135600 Ext 2202
Correo electrónico del punto de atención	empleoygestiondetalento@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	**Lunes a Jueves** 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. **Viernes** 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Servicios básicos	✓ Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores, registro de vacantes. ✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores, orientación ocupacional a potenciales empleadores. ✓ Preselección ✓ Remisión
Servicios asociados	✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas ✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista

Servicios adicionales	✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad. ✓ Assessment Center ✓ Aplicación de Exámenes de Ingreso, aplicación de pruebas psicotécnicas
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado Montoya
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36.751.412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361

b. DOSQUEBRADAS

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	Dosquebradas
Código DIVIPOLA del Municipio	66170
Dirección o nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Av. Simón Bolívar – Calle 35 No 16-41
Número de teléfono y extensión	PBX 606 3135600 Ext 2750
Correo electrónico del punto de atención	empleoygestiondetalento@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	**Lunes a Jueves** 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. **Viernes** 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.

Servicios básicos	✓ Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores, registro de vacantes ✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores, orientación ocupacional a potenciales empleadores ✓ Preselección ✓ Remisión
Servicios asociados	✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas ✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista
Servicios adicionales	✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad. ✓ Assessment Center ✓ Aplicación de Exámenes de Ingreso, aplicación de pruebas psicotécnicas
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado Montoya
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36.751.412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361

c. SANTA ROSA DE CABAL

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	Santa Rosa de Cabal
Código DIVIPOLA del Municipio	66682

Dirección o nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Cra 14 No 17-57
Número de teléfono y extensión	PBX 606 3135600 Ext 2940
Correo electrónico del punto de atención	empleoygestiondetalento@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	**Lunes a Jueves** 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. **Viernes** 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Servicios básicos	✓ Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores, registro de vacantes ✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores, orientación ocupacional a potenciales empleadores ✓ Preselección ✓ Remisión
Servicios asociados	✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas ✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista
Servicios adicionales	✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad. ✓ Assessment Center ✓ Aplicación de Exámenes de Ingreso, aplicación de pruebas psicotécnicas
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado Montoya
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36.751.412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com

Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361

d. LA VIRGINIA

Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
Nombre del Municipio	La Virginia
Código DIVIPOLA del Municipio	66400
Dirección o nomenclatura urbana	Centro Integral de Servicios Comfamiliar Risaralda, Cra 7 No 6-16
Número de teléfono y extensión	PBX 606 3135600 Ext 2202
Correo electrónico del punto de atención	empleoygestiondetalento@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	**Lunes a Jueves** 8:00 a.m. - 11:30 m. - 1:00 p.m. - 4:30 p.m. **Viernes** 8:00 a.m. - 11:30 a.m. - 1:00 p.m. - 4:00 p.m.
Servicios básicos	✓ Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores, registro de vacantes ✓ Orientación ocupacional a oferentes o buscadores, orientación ocupacional a potenciales empleadores ✓ Preselección ✓ Remisión
Servicios asociados	✓ Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas ✓ Taller de Assessment Center y Entrenamiento en entrevista
Servicios adicionales	✓ Acompañamiento a procesos de vinculación de personas con discapacidad. ✓ Assessment Center ✓ Aplicación de Exámenes de Ingreso, aplicación de pruebas psicotécnicas
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado Montoya

Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador del punto de atención	36.751.412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361

e. VEHÍCULO

Tipo de Punto de Atención	Vehículo
Nombre del Municipio y Código DIVIPOLA	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	empleoygestiondetalento@comfamiliar.com
Horario de Atención al Público del punto de atención	Una vez al mes entre 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
Nombre del coordinador del punto de atención	María José Delgado Montoya
Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cédula de Ciudadanía

Número de identificación del coordinador del punto de atención	36.751.412
E-mail del coordinador del punto de atención	mdelgado@comfamiliar.com
Número de Celular del coordinador del punto de atención	3146714361
Servicios básicos	2. Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores, registro de vacantes

4. Condiciones del soporte técnico y horario de atención a usuarios, punto de atención virtual

No aplica para este prestador.

5. Derechos y obligaciones de los oferentes o buscadores inscritos

5.1. Derechos de los oferentes

a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y
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.

5.2. 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

6. Derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados

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.

2. Obligaciones de los potenciales empleadores

1. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes Ofertadas.
2. 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.
3. 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”
4. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes;
5. 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.
6. Reportar la vinculación y/o colocación de los oferentes remitidos por el prestador.
7. Retroalimentar los procesos de preselección al prestador.
8. 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

7. Rango tarifario establecido para la prestación de servicios

No aplica para este prestador.

8. Procedimiento para presentación y atención de peticiones, quejas, reclamos denuncias, solicitudes y felicitaciones – PQRSDF

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 X); adicionalmente todos los colaboradores de la institución están en capacidad de recepcionar las percepciones de los usuarios. El trámite de

las quejas y reclamos, inicia con la centralización en la Coordinación del Proceso de Atención al Usuario, en donde se generan actividades de clasificación, registro, contacto inicial, investigación y análisis por parte del responsable/líder del proceso/servicio y la generación de una respuesta oficial en un plazo no mayor a 10 días calendario. (Tiempo sujeto a las directrices impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar). Comfamiliar Risaralda tiene incluido dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, el procedimiento 0-PR-007 La Voz del Cliente.

N	Descripción	Responsable
1	Recepcionar la información a través de las fuentes: **Canales de comunicación de la voz del cliente** Los mecanismos a través de los cuales un cliente puede manifestarse son: Formato físico La Voz del Cliente, Carta Física, Correos Electrónicos Institucionales, Sevenet, Comunicación telefónica PBX – Extensiones, Línea 01 8000 94 8787, Redes Sociales Institucionales y personal por medio de cualquier colaborador presente en los servicios. Se puede acceder a través de el siguiente link o escaneando el código QR disponible en todas las sedes de Comfamiliar Risaralda: https://vozdelcliente.comfamiliar.com/ 	Agencia de Empleo en Cada una de sus sedes centros de empleo, puntos de servicio y puntos de información

	Comunicación telefónica o personal. Cuando se recibe voz del cliente telefónica o personal, quien la recibe la direcciona depositándola en los buzones disponibles o la remite de manera física o digital a los procesos de Atención al Usuario o Administración de Documentos. La información recibida del usuario contempla, en la medida de lo posible, la información básica personal de contacto para posteriormente generar y remitir la respuesta. Con el fin de cumplir con el numeral 4 de la circular 016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar y el numeral 1.1 de la Circular Única, de la Superintendencia de Salud, se estableció para Comfamiliar Risaralda la Línea 018000948787. **Comunicación Electrónica.** Los correos disponibles para la recepción de las voces del cliente son: • comfarda@comfamiliar.com • atencionusuario@comfamiliar.com • ausalud@comfamiliar.com En caso que un correo electrónico con motivo de una voz del cliente sea remitido a un correo institucional de un colaborador, este lo redireccionará de manera oportuna a los correos antes mencionados.	

2	Realizar recepción del buzón en donde se efectúan los pasos enunciados en la generalidad 4.6 RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE VOCES DEL CLIENTE FISICAS 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 qué servicio pertenece la voz del cliente y asignar el tipo, la clase y la clasificación (Ver generalidad 4.13 CLASES, SUBCLASES 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 de proceso - 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 de proceso - 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 de proceso - Centro de Empleo
8	Realizar justificación de la determinación o no realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora.	Asistente de proceso - 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

9. Obligaciones del prestador

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.

2. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.

3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.

4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.

5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
6. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
7. Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.
8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
9. 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.
10. 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.
11. 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 presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
12. 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.
13. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
14. 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.
15. 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.

16. 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.

10. Actos prohibidos en la prestación del servicio público de empleo

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

11. Marco legal

Actualmente se encuentran vigentes la Ley 1636 de 2013 modificada por la Ley 2225 de 2022, el Decreto 1072 del 2015, el Decreto 1823 de 2020, la Resolución 2605 de 2014, la Resolución 129 de 2015, la Resolución 293 de 2017, la Resolución 295 de 2017, la Resolución 3229 de 2022, la Resolución 2047 de 2021, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el

Ministerio de Trabajo, la Unidad del Servicio Público de Empleo y las demás que las modifiquen, sustituyan y/o deroguen.

12. Tratamiento de la información

LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS EN COMFAMILIAR RISARALDA establece 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; 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, y de lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Art. 2.2.2.25.1.1 decreto 1074 de 2015 y la circular externa 0026 del servicio público de empleo sobre el tratamiento de datos personales en el sistema de información del servicio de empleo.

Principios del servicio público de empleo

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

en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad.

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

13. . **Módulo de información, orientación y prevención especializada**

No aplica para este prestador