

## REGlamento DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO COMFANORTE

**Artículo 1. OBJETO.** El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones jurídicas, técnicas y operativas para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como los derechos y deberes de los usuarios del servicio, a través de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE, como parte de la red de prestadores autorizados por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**Artículo 2. ENTIDAD.** La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE, es una entidad privada sin ánimo de lucro, organizada como corporación que cumple funciones de seguridad social y goza de personería jurídica conferida por medio de la resolución No. 2894 del 18 de octubre de 1957, emitida por el Ministerio de Justicia. Ubicada en la Avenida 1 A. Calle 9 Esquina Barrio Latino de la ciudad de Cúcuta - Norte de Santander, fungirá como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Caja de Compensación Familiar.

**Artículo 3. SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE, prestará los servicios básicos de gestión y colocación de empleo **de forma gratuita en modalidad presencial**, a través de los puntos de atención autorizados, apoyados tecnológicamente con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE mediante el enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx>, cumpliendo con los lineamientos dispuestos en el Artículo 2.2.6.1.2.17. del Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020; en concordancia con el Artículo 3°, Numeral 1, de la Resolución 3229 de 2022 expedida por el Ministerio del Trabajo, entendiéndose que estos servicios son los desarrollados por los Prestadores del Servicio Público de Empleo, y comprenden todas aquellas actividades que facilitan el encuentro entre oferta y demanda laboral, el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad y la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal.

**Servicios Básicos de Gestión y Colocación de Empleo:** Son aquellos que garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre oferta y demanda laboral, y comprenden las siguientes actividades:

1. Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
2. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
3. Preselección.
4. Remisión.

Así mismo, cada una de estas actividades están definidas en la normatividad vigente, de la siguiente manera:

**1. Registro.** Inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

**1.1. Registro de Oferentes o Buscadores.** 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.

**1.2. Registro de Potenciales Empleadores.** Inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del NIT o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

**1.3. Registro de Vacantes.** Inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

**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.

La Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores, incluye actividades como:

- Entrevista individual o grupal de orientación y/o identificación de barreras a buscadores de empleo.
- Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.
- Actividades grupales sobre competencias básicas (claves y transversales).
- Construcción, reconstrucción o actualización de la hoja de vida.
- Actividades individuales o grupales sobre herramientas para el autoempleo y/o búsqueda de empleo y actividades que ayuden al fortalecimiento del perfil laboral.

**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.

La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores, incluye actividades como:

- Entrevista (visita) de orientación y/o análisis del entorno laboral al empleador.
- Asesoría para la definición y registro de vacantes.
- Hoja de ruta de servicios al empleador.
- Actividades grupales sobre mercado laboral, inclusión laboral, modalidades de contratación, beneficios tributarios, fortalecimiento de la formalización laboral, entre otras temáticas relacionadas con la gestión.

**3. 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.

**4. 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.

#### Artículo 4. PROCEDIMIENTOS SERVICIOS BÁSICOS.

**1. REGISTRO:** Está compuesto por el registro de oferentes o buscadores, registro de Potenciales Empleadores y registro de vacantes.

**1.1. REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES:** Las personas que están interesadas en registrar su hoja de vida y acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE, lo podrán hacer de forma presencial asistiendo personalmente a los puntos de atención, donde los Oferentes o Buscadores de Empleo deberán suministrar la información y requisitos necesarios para el registro en el sistema de información autorizado, los cuales son:

- a) Presentación del documento de identificación
- b) Datos de contacto, teléfono y correo personal
- c) Formación académica
- d) Experiencia laboral

Así mismo, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE, debe cumplir con los lineamientos de la Resolución 0206 de 2021 emitida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, con respecto a las Obligaciones Frente al Uso del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, por lo tanto, se implementarán las siguientes condiciones:

- a) El documento de identificación presentado debe ser el que utilizan los Oferentes o Buscadores de Empleo para identificarse dentro del territorio nacional como cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, cédula de extranjería, pasaporte, permiso de protección temporal, entre otros.
- b) Los datos de contacto como dirección y número de teléfono que los Oferentes o Buscadores de Empleo suministren en el registro de su hoja de vida, deben corresponder a su ubicación actual dentro del territorio nacional, con el fin de mejorar el alcance poblacional en los procesos de intermediación laboral.
- c) Para verificar la formación académica es necesario que los Oferentes o Buscadores de Empleo presenten los soportes pertinentes como certificados, diplomas, constancias, actas de grado, entre otros.
- d) La experiencia laboral se puede validar si los Oferentes o Buscadores de Empleo presentan los soportes pertinentes como certificados, constancias, entre otros.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

1. El Auxiliar de Apoyo recibe, atiende y suministra información a los usuarios de la Agencia de Gestión y

Colocación de Empleo COMFANORTE. El propósito es facilitar el acceso a los servicios autorizados tanto a Oferentes o Buscadores de Empleo como a Potenciales Empleadores que asisten a los puntos de atención.

Los Oferentes o Buscadores pueden ser remitidos por diversas fuentes, tales como:

- a) Potenciales beneficiarios del Mecanismo de Protección al Cesante.
- b) Personas que buscan empleo o aspiran mejorar sus condiciones laborales.

2. El Auxiliar de Apoyo socializa a los Oferentes o Buscadores de Empleo los servicios que presta la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, y la importancia de realizar la ruta de empleabilidad.

3. El Auxiliar de Apoyo recibe la información suministrada por las personas atendidas, que aspiran registrarse como Oferentes o Buscadores de Empleo en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, solicitando el documento de identificación para validar si se encuentra inscrito en el sistema de información SISE.

4. El Auxiliar de Apoyo registra en el sistema informático SISE la información completa de la hoja de vida del usuario, la cual comprende las siguientes variables:

No.	Variables
<b>Datos Personales</b>	
1	Fecha de nacimiento
2	País de nacimiento
3	Departamento de nacimiento
4	Municipio de nacimiento
5	Sexo
6	País de residencia
7	Departamento de residencia
8	Municipio de residencia
<b>Formación académica</b>	
9	Nivel educativo
10	Título formación académica
11	Fecha de finalización de formación académica
12	País
13	Profesión
<b>Experiencia Laboral</b>	
14	Perfil
15	Nombre del cargo
16	Ocupación
17	País
18	Departamento
19	Municipio
20	Fecha de inicio de la experiencia
21	Fecha de finalización de la experiencia

No.	Variables
22	Total tiempo de experiencia laboral
<b>Condiciones de la oferta de mano de obra</b>	
23	Aspiración salarial

5. El Auxiliar de Apoyo le solicita a los usuarios autorización para el tratamiento de sus datos personales a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1636 de 2013 y el Decreto 1072 de 2015. Se deberá otorgar de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca, su consentimiento en los términos establecidos por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la normatividad vigente que la reglamenta, se le dará tratamiento a los datos personales que sean circulados, en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que hayan sido enviados, es decir, el fin exclusivo para la intermediación laboral, análisis ocupacional a su favor y demás servicios a los que pueda tener acceso, de conformidad con los criterios definidos por el Servicio Público de Empleo y lo definido y autorizado por el Ministerio del Trabajo. Así mismo, le socializa los términos y condiciones de uso del Sistema de Informático.

6. El Auxiliar de Apoyo facilita a los Oferentes o Buscadores de Empleo las credenciales de acceso (usuario y contraseña) al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE a través del enlace <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>. Con el fin de promover la autonomía del usuario, el Auxiliar los dirige a los computadores de autoayuda para que puedan actualizar, rectificar, modificar o dar de baja su hoja de vida según sea necesario.

7. En respuesta a la solicitud de registro autónomo de hoja de vida en el SISE, el Auxiliar de Apoyo facilita a los Oferentes o Buscadores de Empleo el enlace <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>, indicándoles la necesidad de ingresar de forma completa la información requerida por el sistema, Registrando la información de educación, capacitaciones, experiencia laboral, idiomas y otros conocimientos de los cuales cada uno comprende un porcentaje para culminar la actualización de hoja de vida, en las siguientes pestañas:

- Información Básica (Datos personales)
- Nivel Educativo
- Experiencia Laboral
- Educación Informal
- Idiomas y Habilidades

**Nota 1:** En cada una de las pestañas de nivel educativo, experiencia laboral, educación informal, idiomas y habilidades se podrá registrar más de una información o de no presentar ningún tipo de información, bastará con marcar el campo NO de selección en la parte superior de cada pestaña, esto servirá para sumar el grado de completitud de la hoja de vida.

**Nota 2:** Es fundamental recordar a los Oferentes y Buscadores de Empleo que, para postularse de manera asistida o autónoma a una vacante, su hoja de vida debe estar completamente diligenciada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

8. Cuando un Oferente o Buscador de Empleo registrado en el SISE acude a los puntos de atención de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE para actualizar su hoja de vida, debe presentar

la solicitud formal, junto con su documento de identificación, indicando expresamente los datos que requiere modificar. Posteriormente, el Auxiliar de Apoyo verifica en la base de datos que el registro esté inscrito, completo y vigente. Una vez comprobada la información y la solicitud, remite al usuario con el Orientador Ocupacional para proceder con la actualización, construcción o reconstrucción de su perfil laboral.

9. El Auxiliar de Apoyo realizará seguimiento a las hojas de vida autorregistradas en el mes, con el fin de propender que estas puedan completarse en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, así mismo, verifica que las personas hayan sido atendidas y direccionadas para que asistan a la Ruta de Empleabilidad.

**Nota:** El registro de Oferentes o Buscadores de Empleo se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

**1.2. REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES.** Los Empleadores son organizaciones o empresas legalmente constituidas (persona natural o jurídica), interesadas en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE. Para registrarse, deberán acercarse a los puntos de atención autorizados (de forma presencial asistida). En ese momento, deberán suministrar la información y los requisitos necesarios para su inscripción en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, los cuales son:

1. Presentar el Registro Único Tributario – RUT, documento de identificación del representante legal y certificado de existencia y representación legal.
2. Datos básicos del empleador como tipo de identificación, número de identificación, razón social, naturaleza de la empresa, tipo de empresa, datos de la sede y del administrador de la cuenta en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE.
3. Datos de contacto, teléfono y correo electrónico.
4. Información sobre el tamaño de la organización o empresa y actividad económica.

Así mismo, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE, debe cumplir con los lineamientos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020, con respecto a las Obligaciones de los Prestadores del Servicio Público de Empleo, por lo tanto, se implementarán las siguientes condiciones:

- a) El Registro Único Tributario – RUT y el certificado de existencia y representación legal suministrado por los Potenciales Empleadores, debe estar vigente al momento de realizar el registro en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, para verificar que la organización o empresa se encuentre legalmente constituida.
- b) Los datos de contacto como dirección y número de teléfono que los Potenciales Empleadores suministren en el registro de la organización o empresa, deben corresponder a su ubicación actual dentro del territorio nacional, con el fin de mantener un contacto directo con la persona responsable de los procesos de contratación para realizar la preselección y remisión de perfiles.

## PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES

1. El Gestor Empresarial identifica las empresas afiliadas o no afiliadas a la caja, consultando la información con el subproceso de afiliaciones de la corporación, a fin de programar y realizar visitas concertadas con los empresarios para brindar información sobre los servicios que presta la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE.
2. El Gestor Empresarial al momento de realizar la visita a las empresas realiza la hoja de ruta para el desarrollo del servicio a prestar y las acciones de inclusión laboral para la mitigación de barreras, así como, orientación para el registro de la empresa y manejo del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, dejando por escrito en el formato de visita empresarial la gestión realizada con el empleador.
3. El Gestor Empresarial solicita a los Potenciales Empleadores copia del Registro Único Tributario – RUT, copia del documento de identificación del representante legal y certificado de existencia y representación legal vigente, con el fin de Verificar que los empleadores que se registran y publican sus vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos.
4. El Gestor Empresarial registra a los Potenciales Empleadores en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, diligenciando todos los datos requeridos por el sistema informático, los cuales comprenden las siguientes variables:

No.	Variables
<b>Datos básicos del Empleador</b>	
1	Tipo de documento de identificación
2	Número de documento de identificación
3	Razón Social
4	Naturaleza de la Empresa
5	Tipo de Empresa
6	Actividad Económica
7	Sector
8	Tamaño de Empresa según el número de empleados
<b>Datos de la Sede</b>	
9	Nombre de la sede
10	Pertenece a
11	Dirección
12	Teléfono
13	País
14	Departamento
15	Ciudad
16	Prestador Principal
17	Punto de atención
<b>Datos del administrador de la cuenta</b>	
18	Nombre completo
19	Tipo y número de documento

No.	Variables
20	Cargo
21	Teléfono de contacto
22	Correo electrónico
23	Contraseña
24	Pregunta / Respuesta de seguridad que servirá para la recuperación / cambio de contraseña

5. El Gestor Empresarial solicita a los Potenciales Empleadores su autorización para el tratamiento de sus datos personales a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 1636 de 2013 y el Decreto 1072 de 2015. Se deberá otorgar de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca, su consentimiento en los términos establecidos por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la normatividad vigente que la reglamenta, se le dará tratamiento a los datos personales que sean circulados, en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que hayan sido enviados, es decir, el fin exclusivo para la intermediación laboral, análisis ocupacional a su favor y demás servicios a los que pueda tener acceso, de conformidad con los criterios definidos por el Servicio Público de Empleo y lo definido y autorizado por el Ministerio del Trabajo. Así mismo, le socializa los términos y condiciones de uso del Sistema de Informático.

6. El Gestor Empresarial facilita a los Potenciales Empleadores mediante correo electrónico corporativo, las credenciales de acceso (usuario y contraseña) al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, a través del enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, con el fin de promover la autonomía del usuario para actualizar, rectificar, modificar o dar de baja el registro de la empresa en caso de que lo consideren pertinente; por otra parte, podrá realizar creación de vacantes, consultar y administrar vacantes y gestionar procesos de intermediación laboral.

7. Cuando un Potencial Empleador ya se encuentra registrado en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE y requiere apoyo de manera presencial para la búsqueda de talento humano, el Gestor Empresarial verifica en el SISE los datos suministrados por el empresario, y en caso de estar desactualizados, debe presentar la solicitud formal, junto con los documentos de identificación, indicando expresamente los datos que requiere modificar con el diligenciamiento del formato para el registro y/o actualización de datos empresariales, con el propósito de mantener actualizada la información en el sistema de información.

8. El Gestor Empresarial direcciona a los Potenciales Empleadores a los servicios de gestión y colocación de empleo, con el fin de realizar la búsqueda del talento humano requerido en sus organizaciones o empresas, a través del apoyo que brinda el Intermediador Laboral.

**Nota:** El registro de Potenciales Empleadores se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

**1.3. REGISTRO DE VACANTES.** Los Potenciales Empleadores que requieran talento humano para cubrir sus vacantes podrán solicitar este servicio a través de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, prestador autorizado por el Servicio Público de Empleo, acudiendo a los puntos de atención autorizados, donde deberán suministrar la información necesaria para registrar y publicar la vacante en el

sistema de información autorizado, de la siguiente manera:

### PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES

1. El Gestor Empresarial recibe la solicitud de vacantes por parte de los Potenciales Empleadores a través de múltiples canales, que incluyen aquellas recibidas durante las visitas en los puntos atención, y las programadas con empresas afiliadas y no afiliadas, así como, las enviadas para el acompañamiento de forma asistida mediante el formato solicitud de vacantes y las registradas autónomamente por el empleador en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE mediante el enlace <https://empresas.serviciodeempleo.empleo.gov.co/homeempresa.aspx>.

**Nota:** Entiéndase por vacante el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo. Artículo 1 de la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021.

2. El Gestor Empresarial remite las solicitudes de vacantes a través del correo electrónico corporativo al Intermediador Laboral, el cual debe revisar la información y validarla junto con los Potenciales Empleadores para proceder a registrarla y publicarla en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

**Nota:** Los empleadores particulares deben registrar sus vacantes en el Servicio Público de Empleo a través de cualquier prestador autorizado. Cuando el registro se realice a través de medios distintos la obligación no se considerará cumplida. Artículo 2 de la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021.

3. El Intermediador Laboral valida las vacantes registradas de manera autónoma por los Potenciales Empleadores a través del enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, con el fin de verificar que cumplan con el contenido mínimo del registro de vacantes, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Artículo 3 de la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021, los cuales comprenden las siguientes variables:

Variable	Definición
<b>Título de la vacante</b>	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
<b>Descripción de la vacante</b>	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.
<b>Tiempo de experiencia relacionada</b>	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
<b>Cantidad de vacantes</b>	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
<b>Cargo</b>	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.
<b>Tipo de documento del empleador</b>	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.

Variable	Definición
<b>Número de identificación del empleador</b>	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
<b>Razón social</b>	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.
<b>Fecha de publicación</b>	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
<b>Fecha de vencimiento</b>	Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.
<b>Nivel de estudios requeridos</b>	La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere
<b>Profesión</b>	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
<b>Salario/ingreso</b>	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
<b>Departamento</b>	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
<b>Municipio</b>	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
<b>Sector económico</b>	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

4. Una vez registradas las vacantes por parte de los Potenciales Empleadores, el Intermediador Laboral verificará que el contenido de las mismas sea asequible para todas las personas, en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, edad, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica; en caso contrario solicitará mediante correo electrónico corporativo a los empleadores su ajuste, de acuerdo a estos criterios.

5. Si las vacantes registradas por los empleadores incluyen los criterios de universalidad, igualdad y confidencialidad, el Intermediador Laboral verificará la información entregada y, en caso de cumplir con los estándares jurídicos mínimos, la publicará dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

**Nota 1:** El Artículo 3 de la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021, establece que la variable "Fecha de vencimiento" define el término de vigencia para la publicación de la vacante, a discreción del empleador, con un límite máximo de seis (6) meses.

**Nota 2:** Cuando el empleador requiera preservar su confidencialidad, podrá solicitar al Intermediador Laboral de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, no hacer pública la información relativa a su nombre, razón social y/o NIT. En todo caso, la información relativa a la identificación del empleador nunca será publicada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE.

**Nota 3:** Los Potenciales Empleadores que registren y publiquen vacantes mediante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, deben estar legalmente constituidos y no ejercer o realizar actividades que vayan en contra de la dignidad humana.

6. En caso que los Potenciales Empleadores soliciten la excepción de publicación de las vacantes en el Servicio Público de Empleo, el Intermediador Laboral les informará que deben cumplir con los lineamientos previstos en los Artículos 6 y 7 de la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021 y solicitará a los empleadores mediante correo electrónico corporativo el objeto de la solicitud de excepción, en este sentido, los empleadores tendrán en cuenta lo siguiente:

a) El representante legal o quien tenga a su cargo el área de talento humano de la empresa, señalará de manera expresa la vacante que no ha de publicarse, al momento del registro a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE.

b) Sobre las vacantes que solicite no publicar, efectuará la declaración bajo su responsabilidad en relación de las mismas en los siguientes casos:

- **Cargos estratégicos:** Aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con la fijación de los objetivos a largo plazo y con la toma de decisiones que impacten transversalmente la empresa.
- **Proyectos especiales:** Aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con el establecimiento de los objetivos generales de la ejecución de proyectos especiales.
- **Posiciones directivas en mercados e industrias especializadas:** Cargos del nivel directivo de industrias como la de hidrocarburos, eléctrica o minera.
- **Vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas:** Cargos cuya publicación represente riesgo para la estabilidad del sistema financiero o de la seguridad nacional.

c) El procedimiento mediante el cual el empleador hará la solicitud expresa de no publicación, se desarrollará de la siguiente manera:

I. El empleador (representante legal o quien tenga a su cargo el área de talento humano de la empresa), en el momento que realice el registro de su vacante ante el prestador que haya elegido, solicitará de forma expresa la exclusión de publicación de la vacante, declarando bajo su responsabilidad que la misma corresponde a aquellas previstas en el Artículo 6 de la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021.

II. Una vez recibido el registro de la vacante cuya excepción se solicita, el Intermediador Laboral omitirá publicarla, indicándole mediante correo electrónico corporativo que se ha solicitado la omisión de su publicación, por lo tanto, la información de la vacante no será publicada a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

**Nota:** La publicación de la vacante en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE será notificada por el Intermediador Laboral a los Potenciales Empleadores a través del correo electrónico corporativo, detallando el código asignado por el sistema.

**2. ORIENTACIÓN:** Acciones dirigidas a Oferentes o Buscadores de Empleo y Potenciales Empleadores, encaminadas a proporcionar competencias laborales e identificar necesidades del mercado laboral.

**2.1. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO.** Este servicio está diseñado para que el Orientador Ocupacional conozca a fondo las habilidades, conocimientos, experiencias y competencias de los Oferentes o Buscadores de Empleo, así como sus intereses, motivaciones y necesidades. Con base en esta información, el Orientador puede analizar y construir el perfil laboral del usuario, ofreciéndole información valiosa sobre el mercado de trabajo, programas de empleabilidad o asesoría en la búsqueda de empleo. En este sentido, los usuarios interesados podrán acceder a este servicio asistiendo personalmente a los puntos de atención.

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

1. El Orientador Ocupacional revisa el agendamiento en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, con el objetivo de convocar a los Oferentes o Buscadores de Empleo. La citación se realiza por asistencia personal en los puntos de atención, mediante llamada telefónica o a través de correo electrónico corporativo, para que realicen las pruebas psicotécnicas (16 factores de personalidad) de forma presencial antes de la entrevista de empleabilidad.

**Nota:** Con la aplicación del test de personalidad de 16 factores, el Orientador Ocupacional puede estudiar y valorar los rasgos de personalidad a partir de diversos factores (dieciséis principales y cinco secundarios o globales), afectividad, razonamiento, estabilidad, dominancia, impulsividad, conformidad grupal, atrevimiento, sensibilidad, suspicacia, imaginación, astucia, culpabilidad, rebeldía, autosuficiencia, autocontrol y tensión. Este instrumento permite dar una proyección de las distintas personalidades de la población, mostrando la manera en que las personas ven el mundo y su comportamiento en la sociedad.

2. El Orientador Ocupacional realiza un análisis de las competencias, capacidades y expectativas laborales de los Oferentes o Buscadores de Empleo, con el propósito de definir conjuntamente la construcción de su perfil laboral con los tres saberes, también identifica el tipo de población a la cual pertenece y las barreras que dificultan su inserción o reinserción laboral, con el fin de precisar el tipo de orientación que requiere mediante las siguientes actividades:

- Entrevista individual o grupal de orientación y/o identificación de barreras a buscadores de empleo.
- Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.
- Actividades grupales sobre competencias básicas (claves y transversales).
- Construcción, reconstrucción o actualización de la hoja de vida.
- Actividades individuales o grupales sobre herramientas para el autoempleo y/o búsqueda de empleo y actividades que ayuden al fortalecimiento del perfil laboral como:

Actividades individuales o grupales	
<b>Título de la actividad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taller de Orientación Personalizada para la Construcción del Perfil Laboral</li> <li>2. Taller para el Desarrollo de Habilidades Transversales y Preparación para Entrevistas</li> <li>3. Taller Descubre tu Trayectoria: Orientación Vocacional y Ocupacional</li> <li>4. Taller Diseña tu Proyecto de Vida: Estrategia para el Futuro</li> </ol>
<b>Duración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individual: Quince (15) Minutos.</li> <li>• Grupal: Dos (2) horas.</li> </ul>
<b>Modalidad y canales de información</b>	Presencial con apoyo de herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.
<b>Lugar</b>	Puntos de atención autorizados
<b>Metodología</b>	Teórico/Práctico, incluye dinámicas vivenciales.
<b>Frecuencia</b>	Agendamiento mínimo dos (2) veces por semana, a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE, sujeto a cambios de la programación de acuerdo al cronograma mensual presentado por los Orientadores Ocupacionales.
<b>Ambiente de aprendizaje</b>	<p>Aula de clases con los recursos necesarios para el desarrollo de la formación, dotada con computador, proyector, pantallas y material de apoyo a través de presentaciones con audios y videos.</p> <p>La metodología va orientada hacia el desarrollo de didácticas activas y un aprendizaje mediante talleres, sociodramas, canciones construidas, conversaciones dirigidas y experiencias dinámicas.</p>

Actividades individuales o grupales	
<b>Contenido temático</b>	<p><b>1. Taller de Orientación Personalizada para la Construcción del Perfil Laboral</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de los Tres Saberes y Aplicación al Perfil Laboral</li> <li>Autoevaluación y Análisis Profundo</li> <li>Estructura y Construcción de la Hoja de Vida (CV)</li> <li>Perfil Digital y Networking</li> </ul> <p><b>2. Taller para el Desarrollo de Habilidades Transversales y Preparación para Entrevistas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación y Definición Detallada de Habilidades Duras y Blandas</li> <li>Desarrollo de Habilidades Transversales Clave</li> <li>Pautas para Presentar la Entrevista Laboral</li> </ul> <p><b>3. Taller Descubre tu Trayectoria: Orientación Vocacional y Ocupacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Autoconocimiento Vocacional</li> <li>Barreras de Acceso y Modelo de Inclusión Laboral</li> <li>Beneficios y Programas de Empleo</li> <li>Manejo de Herramientas de Búsqueda de Empleo</li> </ul> <p><b>4. Taller Diseña tu Proyecto de Vida: Estrategia para el Futuro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Visión Personal y Valores</li> <li>Fijación de Metas Estratégicas</li> <li>Elaboración del Plan de Acción</li> <li>Resiliencia y Revisión</li> </ul>
<b>Responsable de la actividad</b>	El agendamiento, cronograma y desarrollo de las actividades grupales, están a cargo de los Orientadores Ocupacionales de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE.

4. El Orientador Ocupacional revisa la ruta de empleabilidad de los Oferentes o Buscadores de Empleo en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, para verificar que se encuentra completa y brinda información general sobre los servicios que recibirán, y los beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante o programas de gobierno vigentes a los que pueda aplicar.

5. El Orientador Ocupacional resuelve las inquietudes que formulen los Oferentes o Buscadores de Empleo sobre el funcionamiento del mercado laboral y, en general, sobre la búsqueda de empleo.

6. El Orientador Ocupacional tiene la función de revisar que la información del Oferente o Buscador de Empleo en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE se mantenga vigente. En caso que requiera alguna modificación, el usuario deberá presentar una solicitud formal junto con su documento de identificación, detallando expresamente los datos que necesita actualizar. Adicionalmente, el Orientador valida el estado laboral actual del buscador; si este se encuentra cesante, se analiza el tiempo de desempleo y se definen las estrategias y alternativas necesarias para mitigar las barreras que impiden su efectiva reinserción al mercado laboral.

7. Una vez culminada la entrevista, el Orientador Ocupacional socializa a los Oferentes o Buscadores de Empleo el resultado de las pruebas asociadas con la orientación para la elaboración de perfil laboral, así mismo, lo orienta sobre la consulta autónoma de vacantes y postulación de manera autónoma en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE, mediante el enlace <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>.

**Nota:** La orientación ocupacional a Oferentes o Buscadores de Empleo, se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

**2.2. ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES.** Este servicio comprende las actividades necesarias para que el Gestor Empresarial pueda conocer de los Potenciales Empleadores sus características, necesidades y expectativas para brindar asesoría integral en la definición, registro y publicación de vacantes, así como, información sobre el mercado de trabajo, inserción laboral y programas de fomento al empleo formal. En este sentido, los empleadores podrán acceder a este servicio asistiendo personalmente a los puntos de atención, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- a) Los Potenciales Empleadores deben estar registrados en Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE.
- b) La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores se brindará solo a los que se encuentren legalmente constituidos y no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.

## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A POTENCIALES EMPLEADORES

1. El Gestor Empresarial revisa el agendamiento proyectado mensualmente, con el fin de realizar visitas concertadas a través de llamada telefónica o correo electrónico corporativo a las empresas afiliadas o no afiliadas a la caja, que han sido consultadas previamente con el subproceso de afiliaciones de la corporación, para brindarles información sobre los servicios que presta la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE.

2. El Gestor Empresarial al momento de realizar la visita a los Potenciales Empleadores, desarrolla diferentes actividades para buscar acciones de inclusión laboral a través de las siguientes actividades:

<b>Visita 1</b>	
<b>Actividades</b>	1. Entrevista (visita) de orientación y/o análisis del entorno laboral al empleador. 2. Asesoría para la definición y registro de vacantes. 3. Hoja de ruta de servicios al empleador.
<b>Objetivo</b>	1. Presentar la oferta de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE. 2. Construir la hoja de ruta o plan de trabajo enfocado en la mitigación de barreras y la promoción del empleo decente.
<b>Acciones</b>	1. Presentación del portafolio de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE. 2. Sensibilización frente a la importancia de desarrollar estrategias de inclusión laboral, con respecto al posible interés del empleador en contratar poblaciones puntuales de difícil inserción laboral y beneficios tributarios. 3. Socializar y asesorar a los Potenciales Empleadores sobre el acceso, manejo y funcionalidad del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE. 4. Orientar a los Potenciales Empleadores sobre las normas aplicables vigentes que regulan la intermediación laboral en Colombia. 5. Formular la hoja de ruta de acuerdo a los siguientes componentes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal vinculado a la empresa y/o institución - entidad y necesidades de contratación.</li> <li>• Redacción y publicación de vacantes.</li> <li>• Citación y desarrollo de la entrevista.</li> <li>• Pruebas de selección y otros requisitos exigidos.</li> <li>• Incentivos e iniciativas para la promoción de inclusión laboral.</li> <li>• Pautas para la valoración de las hojas de vida.</li> </ul>
<b>Periodo</b>	Inmediato
<b>Duración</b>	60 minutos
<b>Medio</b>	Presencial
<b>Visita 2</b>	
<b>Actividades</b>	1. Verificación Ejecución del Plan de Trabajo
<b>Objetivo</b>	1. Seguimiento a la Hoja de Ruta y/o plan de trabajo y fidelización

<b>Acciones</b>	1. Identificación de resultados concretos en ajustes en los procesos de gestión de recurso humano por parte del empleador. 2. Identificación de acciones o actividades pendientes por realizar. 3. Ajuste al plan de acción o hoja de ruta.
<b>Periodo</b>	Cada seis (6) meses después de la visita 1
<b>Duración</b>	60 minutos
<b>Medio</b>	Presencial

3. El Gestor Empresarial invita a los Potenciales Empleadores mediante correo electrónico corporativo para que participen en actividades grupales donde se llevan a cabo temas de interés, generalmente para directivos y líderes o jefes de gestión humana que serían el contacto directo con la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, donde se busca generar espacios para promover la transferencia de conocimientos en temas relacionados con el empleo y el talento humano, así como, el acceso a temáticas sobre la gestión laboral y socialización de los servicios de la agencia. Esta iniciativa además de atraer a nuevos empleadores, también permite fidelizar a los existentes, ofreciendo una oportunidad para dar a conocer nuevos servicios o nuevas estrategias de acompañamiento, a través de las siguientes actividades:

<b>Actividades</b>	Conferencias, foros o desayunos empresariales
<b>Objetivo</b>	Transferencia de conocimientos en temas relacionados con el empleo y el talento humano
<b>Temática</b>	Mercado laboral • Inclusión laboral • Modalidades de contratación • Beneficios tributarios • Fortalecimiento de la formalización laboral • Talleres empresariales sobre: a) Fortalecimiento de Competencias y Cultura Organizacional b) Inteligencia Emocional para el Alto Desempeño Laboral
<b>Periodo</b>	Un (1) evento por semestre
<b>Duración</b>	120 minutos
<b>Medio</b>	Presencial

**Nota 1:** El Gestor Empresarial informará a los Potenciales Empleadores a través de correo electrónico corporativo, las actividades a desarrollar desde la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE para llevar a cabo la orientación ocupacional, así como, los eventos a los cuales serán invitados para la transferencia de conocimientos en temas relacionados con el empleo y el talento humano.

**Nota 2:** Cuando los Potenciales Empleadores requieran información sobre la gestión de vacantes dirigidas a los Proyectos de Exploración y Producción de Hidrocarburos, el Gestor Empresarial les brindará la orientación

necesaria a través de los medios digitales corporativos de comunicación, de esta manera, se realizará la transferencia de conocimientos sobre la normatividad vigente aplicable para los procesos de intermediación y contratación de mano de obra en los proyectos E & P On shore.

**Nota 3:** La orientación ocupacional a Potenciales Empleadores, se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

**3. PRESELECCIÓN:** El objetivo del servicio es determinar las hojas de vida preseleccionadas cumpliendo con lo estipulado en la vacante.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, realiza la preselección de hojas de vida en modalidad presencial, a través de los puntos de atención autorizados, apoyados tecnológicamente con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE mediante el enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx>, en atención a las necesidades de talento humano establecidas por los Potenciales Empleadores, preservando la plena aplicación del principio de igualdad, identificando entre los Oferentes o Buscadores de Empleo registrados, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- a) Los Potenciales Empleadores que requieran talento humano para cubrir sus vacantes, deben registrarse en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.
- b) Los Oferentes o Buscadores de Empleo que aspiren postularse a una vacante publicada, deben tener su hoja de vida registrada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.
- c) Las vacantes deben estar registradas y publicadas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, de acuerdo al proceso y procedimiento enunciado en el numeral 1.3, Artículo 4 del reglamento de prestación de servicios.

### PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA PRESELECCIÓN DE HOJAS DE VIDA

1. El Intermediador Laboral revisa las solicitudes de vacantes remitidas por el Gestor Empresarial a través de correo electrónico corporativo, y tramita las que se encuentren publicadas el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, con el fin de gestionar la búsqueda de candidatos para la preselección de hojas de vida, verificando los siguientes criterios:

Necesidades de los Potenciales Empleadores	
<b>Perfil laboral</b>	Características, conocimientos, funciones y habilidades requeridas para cubrir la vacante, teniendo en cuenta, la asequibilidad para todas las personas, en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, edad, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, cumpliendo con el principio de universalidad.
<b>Formación</b>	Tipo de competencias requeridas para aplicar a la vacante.
<b>Experiencia laboral</b>	Tiempo mínimo de experiencia laboral de acuerdo al perfil solicitado.

2. El Intermediador Laboral ingresa al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE a través del enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx> y se dirige al módulo de gestión de procesos, donde aplica los criterios de búsqueda para gestionar la vacante, los cuales son:

<b>Gestión de intermediación</b>	Gestionar procesos	Proceso
		Empresa
		Fecha de creación
		Fecha límite de envío de HV
		Estado del Proceso

3. Cuando el Intermediador Laboral ingrese a gestionar la vacante, debe inscribir los candidatos que preseleccionará, los cuales pueden ser los postulados autónomamente o de forma asistida por la agencia, a través del 'matching' automático en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, utilizando el simulador como herramienta para realizar la búsqueda de candidatos y aplicando filtros como: Palabra Clave, Información Sociodemográfica, Departamento / Ciudad, Educación Formal, Idiomas, Situación Laboral, Grupos Ocupacionales, Cargos, Industria / Sector, Meses de Experiencia, Aspiración Salarial, entre otros (Posibilidad de viajar, Posibilidad de trasladarse y Tiempo de actualización de la hoja de vida).

**Nota:** Los Oferentes o Buscadores de Empleo pueden postularse autónomamente a las vacantes publicadas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, mediante el enlace <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>, ingresando al módulo "Mis oportunidades laborales".

4. El Intermediador Laboral de acuerdo al resultado obtenido de la inscripción de candidatos postulados autónomamente o de forma asistida por la agencia, a través del 'matching' automático en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, verifica la información de las hojas de vida que aplican a la vacante y mediante llamada telefónica se comunica con los Oferentes o Buscadores de Empleo, con el fin de validar los siguientes criterios:

- a) Nombre del oferente
- b) Número de documento del oferente
- c) Perfil ocupacional
- d) Experiencia laboral
- e) Brindar información sobre:
  - Vacante por perfil ocupacional
  - Número de la vacante
- f) Preguntar si se encuentra interesado en aplicar a la vacante
- g) Verificación de las habilidades del candidato de acuerdo con la vacante
- h) Indagación sobre intereses y motivaciones

5. El Intermediador Laboral informa mediante llamada telefónica a los Oferentes o Buscadores de Empleo interesados en aplicar a las vacantes, que han sido preseleccionados para remitir su hoja de vida a los Potenciales Empleadores, a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

**Nota:** En caso de no encontrar los Oferentes o Buscadores de Empleo que apliquen a los perfiles de las vacantes, el Intermediador Laboral gestionará la difusión de las mismas de manera general, para brindarles una respuesta oportuna al potencial empleador sobre el talento humano solicitado, teniendo en cuenta que:

- La difusión de la vacante se realizará por canales de comunicación corporativos de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE.
- Se articulará con la red de prestadores autorizados por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

6. El Intermediador Laboral informará a los Potenciales Empleadores mediante correo electrónico corporativo sobre la cantidad de Oferentes o Buscadores de Empleo que han sido preseleccionados y serán remitidos a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, de esta manera, se realizará seguimiento y retroalimentación con los empleadores por este medio para conocer cuáles son los candidatos que continúan en el proceso y el motivo de la no selección de aquellos que fueron declinados.

**Nota:** Cuando los Potenciales Empleadores requieran apoyo para definir los perfiles que más se ajusten a sus necesidades, pueden solicitar el servicio de entrevista de intermediación laboral con el Orientador Ocupacional de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, el cual, mediante un análisis de habilidades, competencias, experiencias, aptitudes y actitudes, puede determinar entre los candidatos postulados los que más se ajusten para cubrir las vacantes.

**4. REMISIÓN:** Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante. 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.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, realiza la remisión de hojas de vida en modalidad presencial, a través de los puntos de atención autorizados, apoyados tecnológicamente con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE mediante el enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx>, en atención a las necesidades de talento humano establecidas por los Potenciales Empleadores, preservando la plena aplicación del principio de igualdad, colocando a disposición de los Potenciales Empleadores las hojas de vida de los Oferentes o Buscadores de Empleo preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante, teniendo en cuenta la siguiente condición:

- a) Las vacantes deben estar registradas y publicadas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, de acuerdo al proceso y procedimiento enunciado en el numeral 1.3, Artículo 4 del presente reglamento.

## PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA REMISIÓN DE HOJAS DE VIDA

1. El Intermediador Laboral ingresa al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE a través del enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx> y se dirige al módulo de gestión de procesos, donde aplica los criterios de búsqueda para gestionar la vacante, los cuales son:

Gestión de intermediación	
Gestionar procesos	Proceso
	Empresa
	Fecha de creación
	Fecha límite de envío de HV
	Estado del Proceso

2. El Intermediador Laboral luego de realizar la preselección de candidatos, remitirá a los Potenciales Empleadores las hojas de vida los Oferentes o Buscadores de Empleo que acepten las condiciones de la vacante, a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, en lo posible una terna de candidatos por cada puesto de trabajo solicitado, para que el empleador tenga más opciones de acuerdo a los perfiles requeridos.

**Nota:** La remisión de candidatos se realiza en un tiempo aproximado de 3 a 5 días hábiles, después de la publicación de la vacante en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, este tiempo puede extenderse en caso de no encontrar los perfiles solicitados registrados en el sistema informático.

3. El Intermediador Laboral informará a los Potenciales Empleadores a través de correo electrónico corporativo la cantidad de hojas de vida remitidas de candidatos realizada mediante el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, con el fin de mantener la trazabilidad de los procesos de intermediación, así mismo, deberá comunicarle que puede consultar autónomamente las hojas de vida remitidas por la Agencia y los Oferentes o Buscadores de Empleo postulados en la vacante, proporcionando el enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, en el cual puede ingresar con el correo electrónico y contraseña asignados al momento de registrar la empresa en el sistema informático, luego visualizar la información de las hojas de vida remitidas en el módulo “Gestión de Procesos”, teniendo en cuenta el siguiente paso a paso:

1	2	3	4	5
Gestión de Procesos	Consultar y Administrar Procesos	Proceso	Gestionar	Candidatos remitidos por la Agencia
		Usuario responsable		Candidatos autopostulados para la vacante
		Fecha de creación		
		Fecha límite de envío de HV		
		Estado del Proceso		

4. El Intermediador Laboral realiza seguimiento solicitando mediante correo electrónico corporativo a los Potenciales Empleadores, la retroalimentación de los Oferentes o Buscadores de Empleo convocados y/o remitidos que continúan en el proceso, los cuales deben ser contactados por los empleadores mediante llamada telefónica para confirmar que han sido seleccionados y siguen aplicando al proceso.

**Nota 1:** Si los Potenciales Empleadores manifiestan que es necesario remitir otros candidatos, estos deberán informar por escrito al Intermediador Laboral a través de correo electrónico corporativo, explicando los motivos por los cuales no fueron seleccionados los candidatos remitidos anteriormente para aplicar a la vacante.

**Nota 2:** Cuando los Potenciales Empleadores requieran apoyo para definir los perfiles que más se ajusten a

sus necesidades, pueden solicitar el servicio de entrevista de intermediación laboral con el Orientador Ocupacional de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, el cual, mediante un análisis de habilidades, competencias, experiencias, aptitudes y actitudes, puede determinar entre los candidatos postulados los que más se ajusten para cubrir las vacantes.

5. Una vez remitidas las hojas de vida de los candidatos preseleccionados a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, el Intermediador Laboral solicita mediante correo electrónico corporativo a los Potenciales Empleadores, el nombre y número de documento de los candidatos seleccionados para ocupar los puestos de trabajo, con el fin de tramitar con el Gestor Empresarial la marcación como colocado (seleccionado) en el sistema informático, así mismo, los empleadores pueden realizar esta acción de manera autónoma mediante el enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, ingresando al módulo "Gestión de Procesos", en el orden que se muestra a continuación:

1	2	3	4	5	6
Gestión de Procesos	Consultar y Administrar Procesos	Proceso	Gestionar	Candidatos Preseleccionados	Seleccionar Candidato
		Usuario responsable			
		Fecha de creación			
		Fecha límite de envío de HV			
		Estado del Proceso			

6. El Gestor Empresarial retroalimentará mediante correo electrónico corporativo con los Potenciales Empleadores las vacantes que ya tienen candidatos seleccionados, con el fin de cerrar su publicación en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE y conocer aquellos procesos que aún siguen vigentes para su gestión.

**Nota 1:** Los empleadores son autónomos de realizar la selección del talento humano necesario para cubrir sus vacantes, para lo cual tendrán en cuenta como opciones, los Oferentes o Buscadores de Empleo preseleccionados y remitidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE.

**Nota 2:** Los Oferentes o Buscadores de Empleo que no fueron seleccionados para ocupar las diferentes vacantes proporcionadas por los Potenciales Empleadores, pueden acercarse a los puntos de atención autorizados, con el fin de recibir orientación para la construcción de su perfil laboral, actualizar su hoja de vida y los demás servicios a los que pueda acceder a través de la Ruta de Empleabilidad.

**Artículo 5. PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS PARA EL SECTOR HIDROCARBUROS.**

**REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES**

1. Los Potenciales Empleadores registran las vacantes en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, a través del módulo **E & P On shore** y deben enviar mediante correo electrónico al Gestor Empresarial de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, la siguiente información:

- a) Municipio donde se espera sea residente el oferente.
- b) Término de vigencia de la publicación de la vacante, el cual no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles.

2. El Gestor Empresarial remite a través del correo electrónico corporativo al Intermediador Laboral la información enviada por los Potenciales Empleadores para el trámite de las vacantes, el cual debe revisar y validar los siguientes criterios:

<b>Datos básicos de la vacante</b>	Tipo de proyecto E & P On shore, el sector y subsector al cual pertenece.
	Nombre de la vacante
	Responsable de la vacante
	Persona que solicita el cargo, teléfono de contacto y correo electrónico.
	Código interno de la vacante o código único.
	Asesor responsable
	Cargo a desempeñar
	Número de puestos de trabajo requeridos
<b>Perfil del Candidato</b>	Formación o título requerido
	Especificar el tipo de capacitación específica requerido en caso que aplique
<b>Datos complementarios</b>	Término de vigencia de la publicación de la vacante, el cual no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles.
	Fecha estimada de incorporación al cargo.
	Tipo de contrato.
	Salario mensual.
<b>Distribución de la vacante</b>	Municipio donde se espera sea residente el oferente.

3. El Intermediador Laboral verificará que el contenido de las vacantes sea asequible para todas las personas, en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica; en caso contrario solicitará mediante correo electrónico corporativo a los empleadores su ajuste.

4. Si las vacantes registradas por los empleadores incluyen los criterios de universalidad, igualdad y confidencialidad, el Intermediador Laboral verificará la información entregada y, en caso de cumplir con los estándares jurídicos mínimos, la publicará dentro del día hábil siguiente.

**Nota 1:** El empleador registrará sus vacantes por lo menos con las agencias públicas de gestión y colocación de empleo y las constituidas por Cajas de Compensación Familiar que tengan competencia en el municipio donde se desarrolle el proyecto, sin perjuicio de su facultad de acudir a los demás prestadores autorizados en el territorio.

**Nota 2:** Cuando la vacante corresponda a un perfil ocupacional estandarizado por el Ministerio del Trabajo, los requisitos de formación académica y tiempo de experiencia publicados deberán corresponder a los estandarizados.

**Nota 3:** En la publicación de la vacante se incluirá el municipio o municipios de residencia requerido por el empleador, los cuales, en todo caso deberán corresponder al área de influencia del proyecto. A través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, se permitirá la modificación del ámbito de la oferta territorial de la vacante.

**Nota 4:** El término de publicación de la vacante establecido por el empleador en todo caso no podrá ser inferior a tres (3) días, ni superior a seis (6) meses. Para tales efectos los términos serán contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se realice el registro de forma correcta.

**Nota 5:** Con la publicación se advertirá que la vacante es gestionada por varios prestadores de conformidad con lo previsto en parágrafo del artículo 2.2.1.6.2.5. del Decreto número 1072 de 2015 del Ministerio del Trabajo modificado parcialmente por el Decreto 1668 de 2016. Para tales efectos la vacante se identificará con un código único el cual será definido por el empleador y entregado a los prestadores con que se realice el registro de la misma.

**Nota 6:** La publicación de una vacante no podrá limitarse exclusivamente para residentes de una vereda o corregimiento.

**Nota 7:** Cuando el empleador, con anterioridad al vencimiento del término de publicación, informe que la vacante fue proveída con uno de los oferentes remitidos por el prestador, esta será cerrada. Lo anterior, siempre y cuando el término en que la vacante permanezca publicada no sea inferior a tres (3) días.

**Nota 8:** Cumplir con todas las medidas especiales contenidas en el Decreto 1072 de 2015 modificado por el Decreto 1668 de 2016, expedido por el Ministerio del Trabajo y los lineamientos para el registro y publicación de vacantes de acuerdo a la Resolución No. 145 de 2017 modificada parcialmente por la resolución 334 de 2021, expedida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, así como la normatividad vigente aplicable para el registro y publicación de vacantes dirigido a los proyectos de exploración y producción de hidrocarburos.

**Nota 9:** El registro de vacantes particulares o pertenecientes a los proyectos de exploración y producción de hidrocarburos, se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

## PRESELECCIÓN HOJAS DE VIDA HIDROCARBUROS

1. El Intermediador Laboral revisa las solicitudes de vacantes remitidas por el Gestor Empresarial a través de correo electrónico corporativo, y tramita las que se encuentren publicadas el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, con el fin de gestionar la búsqueda de candidatos para la preselección de hojas de vida, verificando los siguientes criterios:

<b>Lugar de residencia</b>	Para todos los casos corresponderá al municipio o municipios señalados por el empleador al momento de registrar la vacante.
<b>Formación académica</b>	Para el caso de perfiles estandarizados, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, partirá del menor requerimiento de formación previsto en la casilla "Nivel Educativo" contenida en el anexo técnico de la estandarización de perfiles.
<b>Experiencia laboral</b>	Para el caso de perfiles estandarizados, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, observará el tipo y tiempo de experiencia requerido para cada perfil en el anexo técnico de la Resolución No. 2616 de 2016 del Ministerio del Trabajo. Los requerimientos de formación académica previstos en la casilla de "Experiencia Laboral", que sean inferiores a los previstos en la casilla "Nivel Educativo", sólo serán observados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, cuando no se encuentren oferentes con la formación prevista en esta última casilla.

**Nota 1:** Los cursos, competencias y conocimientos requeridos para cada perfil, serán considerados para realizar la preselección, en especial, cuando haya varios oferentes que cumplan las condiciones anteriores.

**Nota 2:** El proceso de priorización de contratación de mano de obra local se realizará a través de los prestadores autorizados del Servicio Público de Empleo que tengan autorizada la prestación presencial en el municipio donde se desarrolle el proyecto.

La oferta de vacantes se realizará en el siguiente orden de priorización:

- a) En el municipio o municipios que correspondan al área de influencia del proyecto.
- b) En los municipios que limiten con aquel o aquellos que conforman el área de influencia del proyecto.
- c) En los demás municipios del departamento o departamentos donde se encuentre el área de influencia del proyecto.
- d) En el ámbito nacional.

2. El Intermediador Laboral ingresa al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE a través del enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx> y se dirige al módulo de gestión de procesos, donde aplica los criterios de búsqueda para gestionar la vacante, los cuales son:

<b>Gestión de intermediación</b>	Gestionar procesos	Proceso
		Empresa
		Fecha de creación
		Fecha límite de envío de HV
		Estado del Proceso

3. Cuando el Intermediador Laboral ingrese a gestionar la vacante, debe inscribir los candidatos que preseleccionará, los cuales pueden ser postulados por la agencia a través del 'matching' automático en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE (área rural y urbana) o autopostulados, utilizando el simulador como herramienta para realizar la búsqueda de candidatos y aplicando filtros como: Palabra Clave, Información Sociodemográfica, Departamento / Ciudad, Educación Formal, Idiomas, Situación Laboral, Grupos Ocupacionales, Cargos, Industria / Sector, Meses de Experiencia, Aspiración Salarial y Otros (Posibilidad de viajar, Posibilidad de trasladarse y Tiempo de actualización de la hoja de vida).

**Nota:** Los Oferentes o Buscadores de Empleo pueden postularse autónomamente a las vacantes publicadas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, a través del enlace <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx>, ingresando al módulo "Mis oportunidades laborales".

4. El Intermediador Laboral utiliza el resultado del 'matching' automático realizado en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo (SISE), el cual incluye candidatos postulados por la agencia (tanto en el área rural como urbana) o autopostulados, para verificar la información de las hojas de vida que aplican a la vacante y, posteriormente, contactar telefónicamente a los Oferentes o Buscadores de Empleo con el fin de validar los criterios definidos a continuación:

- a) Nombre del oferente
- b) Número de documento del oferente
- c) Perfil ocupacional
- d) Experiencia laboral
- e) Brindar información sobre:
  - Vacante por perfil ocupacional
  - Número de la vacante
- f) Preguntar si se encuentra interesado en aplicar a la vacante
- g) Verificación de las habilidades del candidato de acuerdo con la vacante
- h) Indagación sobre intereses y motivaciones

5. El Intermediador Laboral informa mediante llamada telefónica a los Oferentes o Buscadores de Empleo interesados en aplicar a las vacantes, que han sido preseleccionados para remitir su hoja de vida a los Potenciales Empleadores, a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

**Nota:** En caso de no encontrar los Oferentes o Buscadores de Empleo que apliquen a los perfiles de las vacantes, el Intermediador Laboral gestionará la difusión de las mismas de manera general, para brindarle una respuesta oportuna al potencial empleador sobre el talento humano solicitado, teniendo en cuenta que:

- La difusión de la vacante se realizará por canales de comunicación corporativos de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE.
- Se articulará con la red de prestadores autorizados por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

6. El Intermediador Laboral informará a los Potenciales Empleadores mediante correo electrónico corporativo sobre la cantidad de Oferentes o Buscadores de Empleo que han sido preseleccionados y serán remitidos a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, de esta manera, se realizará

seguimiento y retroalimentación con los empleadores por este medio para conocer cuáles son los candidatos que continúan en el proceso y el motivo de la no selección de aquellos que fueron declinados.

**Nota 1:** Cuando los Potenciales Empleadores requieran apoyo para definir los perfiles que más se ajusten a sus necesidades, pueden solicitar el servicio de entrevista de intermediación laboral con el Orientador Ocupacional de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, el cual, mediante un análisis de habilidades, competencias, experiencias, aptitudes y actitudes, puede determinar entre los candidatos postulados los que más se ajusten para cubrir las vacantes.

**Nota 2:** Los Potenciales Empleadores deben cumplir con todas las medidas especiales contenidas en el Decreto 1072 de 2015 modificado por el Decreto 1668 de 2016 de 2016 y los lineamientos para la preselección de oferentes para mano de obra, de acuerdo a la Resolución No. 145 de 2017 modificada parcialmente por la Resolución 334 de 2021, expedida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**Nota 3:** La preselección de hojas de vida para vacantes particulares o pertenecientes a los proyectos de exploración y producción de hidrocarburos se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

### REMISIÓN HOJAS DE VIDA HIDROCARBUROS

1. El Intermediador Laboral ingresa al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE a través del enlace <https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx> y se dirige al módulo de gestión de procesos, donde aplica los criterios de búsqueda para gestionar la vacante, los cuales son:

<b>Gestión de intermediación</b>	Gestionar procesos	Proceso
		Empresa
		Fecha de creación
		Fecha límite de envío de HV
		Estado del Proceso

2. Cuando el Intermediador Laboral gestiona las vacantes, inscribiendo los candidatos preseleccionados, los cuales pueden ser postulados por la agencia a través del 'matching' automático en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE (área rural y urbana) o autopostulados, verifica la equivalencia entre ambos, con el fin de propender por que haya una remisión justa y equitativa de acuerdo con lo que determina la normatividad vigente.

3. El Intermediador Laboral luego de realizar la preselección de candidatos, remitirá a los Potenciales Empleadores mediante el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, las hojas de vida de los Oferentes o Buscadores de Empleo que aceptan y cumplen las condiciones de la vacante, de manera eficiente y oportuna dentro del término de la publicación de las vacantes, remitiendo entre diez (10) y quince (15) candidatos para cargos calificados y entre quince (15) y veinte (20) para cargos no calificados por cada puesto de trabajo requerido por el empleador, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución No. 145 de 2017 modificada parcialmente por la Resolución 334 de 2021, expedida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

4. El Intermediador Laboral informará a los Potenciales Empleadores a través de correo electrónico corporativo la cantidad de hojas de vida remitidas de candidatos realizada mediante el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, con el fin de mantener la trazabilidad de los procesos de intermediación, así mismo, deberá informarle que puede consultar autónomamente las hojas de vida remitidas por la Agencia proporcionando el enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, en el cual puede ingresar con el correo electrónico y contraseña asignados al momento de registrar la empresa en el sistema informático, luego visualizar la información de las hojas de vida remitidas en el módulo “Gestión de Procesos”, de la siguiente manera:

1	2	3	4	5
<b>Gestión de Procesos</b>	Consultar y Administrar Procesos	Proceso	Gestionar	Candidatos remitidos por la Agencia
		Usuario responsable		
		Fecha de creación		
		Fecha límite de envío de HV		
		Estado del Proceso		

**Nota 1:** En caso de que el potencial empleador requiera una nueva remisión, deberá informar por escrito las razones de la no selección de los perfiles inicialmente enviados por el prestador.

**Nota 2:** El Intermediador Laboral realizará como mínimo tres (3) remisiones de candidatos en las condiciones establecidas en la Resolución No. 145 de 2017 modificada parcialmente por la Resolución 334 de 2021 expedida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo. En caso de no encontrarse dentro de estas remisiones el perfil del candidato requerido por el potencial empleador, este podrá solicitar que se remita un número mayor de oferentes de mano de obra.

**Nota 3:** En caso de que el número de oferentes inscritos que cumplan el perfil requerido sea superior a los anteriores rangos, el Intermediador Laboral priorizará la remisión de aquellos que lleven un mayor tiempo desempleados y, además, podrá priorizar población vulnerable con otras barreras de inserción laboral, previa solicitud del potencial empleador a través de correo electrónico.

**Nota 4:** Con respecto a las vacantes de cargos no calificados, el Intermediador Laboral priorizará la remisión de Oferentes o Buscadores de Empleo que residan en el área rural del municipio o los municipios que correspondan al área de influencia del proyecto, siempre y cuando existan candidatos que cumplan el perfil requerido.

**Nota 5:** En caso de existir más de un proyecto de exploración y producción de hidrocarburos, en el municipio o los municipios que correspondan al área de influencia del proyecto, la priorización en la remisión de oferentes del área rural se realizará respecto de los Oferentes o Buscadores de Empleo que residan en las áreas donde se encuentren los proyectos, las cuales deberán ser informadas previamente por el potencial empleador a través de correo electrónico.

**Nota 6:** Respecto de la priorización de mano de obra no calificada será del 60% para el área rural y 40% para el área urbana.

5. Si, durante el periodo de publicación de la vacante, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

COMFANORTE no encuentra candidatos inscritos que cumplan con el perfil solicitado, o si el empleador justifica la no selección de los candidatos remitidos (en cumplimiento del Decreto 1072 de 2015, artículo 2.2.1.6.2.7, numeral 2 modificado parcialmente por el Decreto 1668 de 2016), el Intermediador Laboral dejará la debida constancia, la cual permitirá al empleador avanzar al siguiente nivel de priorización de la vacante, superando el primer nivel establecido en la normatividad vigente.

6. El Intermediador Laboral realiza seguimiento, solicitando mediante correo electrónico corporativo a los Potenciales Empleadores, la retroalimentación de los Oferentes o Buscadores de Empleo remitidos que continúan en el proceso, los cuales deben ser contactados por los empleadores mediante llamada telefónica para confirmar que han sido seleccionados y siguen aplicando al proceso.

**Nota 1:** Si los Potenciales Empleadores manifiestan que es necesario remitir otros candidatos, estos deberán informar por escrito a través del correo electrónico corporativo al Intermediador Laboral, explicando los motivos por los cuales no fueron seleccionados los candidatos remitidos anteriormente para aplicar a la vacante.

**Nota 2:** Cuando los Potenciales Empleadores requieran apoyo para definir los perfiles que más se ajusten a sus necesidades, pueden solicitar el servicio de entrevista de intermediación laboral con el Orientador Ocupacional de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, el cual, mediante un análisis de habilidades, competencias, experiencias, aptitudes y actitudes, puede determinar entre los candidatos postulados los que más se ajusten para cubrir las vacantes.

7. Una vez remitidas las hojas de vida de los candidatos preseleccionados a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, el Intermediador Laboral solicita semanalmente mediante correo electrónico corporativo a los Potenciales Empleadores, el nombre y número de documento de los candidatos seleccionados para ocupar los puestos de trabajo, con el fin de tramitar con el Gestor Empresarial la marcación como colocado (seleccionado) en el sistema informático, así mismo, los empleadores pueden realizar esta acción de manera autónoma mediante el enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, ingresando al módulo "Gestión de Procesos", en el orden que se muestra a continuación:

1	2	3	4	5	6
<b>Gestión de Procesos</b>	Consultar y Administrar Procesos	Proceso	Gestionar	Candidatos Preseleccionados	Seleccionar Candidato
		Usuario responsable			
		Fecha de creación			
		Fecha limite de envío de HV			
		Estado del Proceso			

8. El Gestor Empresarial retroalimentará mediante correo electrónico corporativo a los Potenciales Empleadores, las vacantes que ya tienen candidatos seleccionados, con el fin de cerrar su publicación en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE y conocer aquellos procesos que aún siguen vigentes para su gestión.

**Nota 1:** Cuando el empleador, con anterioridad al vencimiento del término de publicación, informe mediante correo electrónico que la vacante fue proveída con uno de los oferentes remitidos por el Intermediador Laboral

de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, esta se cerrará. Lo anterior, siempre y cuando el término en que la vacante permanezca publicada no sea inferior a tres (3) días.

**Nota 2:** Toda comunicación con los Potenciales Empleadores sobre las remisiones de los candidatos realizada a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE, se efectuará de forma escrita a través de correo electrónico, con el fin de mantener la trazabilidad de los procesos de intermediación.

**Nota 3:** Los Potenciales Empleadores deben cumplir con todas las medidas especiales contenidas en el Decreto 1072 de 2015 modificado por el Decreto 1668 de 2016 y los lineamientos para la remisión de Oferentes o Buscadores de Empleo en áreas de influencia donde se desarrollan proyectos del sector hidrocarburos E&P On shore, de acuerdo a la Resolución No. 145 de 2017 modificada parcialmente por la Resolución 334 de 2021, expedida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**Nota 4:** La remisión en vacantes particulares o pertenecientes a los proyectos de exploración y producción de hidrocarburos se realizará en los puntos de atención, así mismo, la operación de esta actividad se apoyará con herramientas tecnológicas como Correo Electrónico Corporativo, Plataformas de Reuniones Virtuales / En Línea, entre otros medios digitales corporativos de comunicación.

**Artículo 6. PUNTOS DE ATENCIÓN.** Los servicios básicos de gestión y colocación de empleo se prestarán de manera presencial dentro del departamento Norte de Santander, en los lugares y horarios que a continuación se relacionan:

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
<b>Caracterización del Punto de Atención:</b>		Centro de Empleo	
<b>Departamento:</b>		Norte de Santander	
Código de la Ciudad o Municipio	Ciudad o municipio y Dirección	Servicios (Básicos)	Horario de atención al público
54001	<b>San José de Cúcuta</b> Calle 9 No. 0-95, edificio Comfanorte, barrio Latino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores, y Vacantes</li> <li>• Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores</li> <li>• Preselección</li> <li>• Remisión</li> </ul>	Lunes a viernes 7:40 a.m. - 11:45 a.m. 2:00 p.m. - 5:30 p.m.
54498	<b>Ocaña</b> Carrera 11 No. 12-40 Unidad Integral de Servicios Comfanorte - UISC, barrio El Tamaco	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores, y Vacantes</li> <li>• Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores</li> <li>• Preselección</li> <li>• Remisión</li> </ul>	Lunes a viernes 7:40 a.m. - 11:45 a.m. 2:00 p.m. - 5:30 p.m.

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
<b>Caracterización del Punto de Atención:</b>		Centro de Empleo	
<b>Departamento:</b>		Norte de Santander	
Código de la Ciudad o Municipio	Ciudad o municipio y Dirección	Servicios (Básicos)	Horario de atención al público
54810	Tibú Carrera 6 No. 2-95 Unidad Integral de Servicios Comfanorte - UISC, barrio Miraflores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores, y Vacantes</li> <li>• Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores</li> <li>• Preselección</li> <li>• Remisión</li> </ul>	Lunes a viernes 7:40 a.m. - 11:45 a.m. 2:00 p.m. - 5:30 p.m.

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES			
<b>Caracterización del Punto de Atención:</b>		Vehículo	
<b>Departamento:</b>		Norte de Santander	
Código de la Ciudad o Municipio	Ciudad o municipio y Dirección	Servicios (Básicos)	Horario de atención al público
54001, 54099, 54125, 54172, 54174, 54239, 54261, 54385, 54405, 54480, 54498, 54518, 54520, 54553, 54660, 54680, 54720, 54743, 54810, 54820, 54874.	San José de Cúcuta, Bochalema, Cácuta, Chinácota, Chitagá, Durania, El Zulia, La Esperanza, Los Patios, Mutiscua, Ocaña, Pamplona, Pamplonita, Puerto Santander, Salazar, Santiago, Sardinata, Silos, Tibú, Toledo y Villa del Rosario, / 54 - Norte de Santander.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores y Vacantes</li> <li>• Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores</li> </ul>	De acuerdo a Programación

El acompañamiento de la Estrategia Móvil / Vehículo se realizará a nivel departamental, la prestación de los servicios se brindará de acuerdo a las necesidades del territorio, según el desarrollo de las actividades económicas del tejido empresarial por cada año de vigencia de la autorización, priorizando los siguientes municipios:

**Cúcuta**  
Edificio Comfanorte  
Av. 1 Calle 9 Barrio Latino  
PBX 6075823455

**Villa del Rosario**  
Calle 8 No. 8-45  
Barrio Gramalote  
Cel. 317 8926971

**Pamplona**  
Calle 6 No. 3-69  
Barrio El Carmen  
Teléfono 6075689105

**Ocaña**  
Carrera 11 No. 12-40  
Barrio El Tamaco  
Teléfono 6075610235

**Tibú**  
Carrera 6 No. 2-95  
Barrio Miraflores  
Teléfono 6075663399

**MUNICIPIOS Y CRONOGRAMA DE VISITA**

No.	Código Divipola	Municipio	No. Visitas	Periodo	Total Visitas al Año
1	54001	San José de Cúcuta	1	Mensual	10
2	54099	Bochalema	1	Anual	1
3	54125	Cácuta	1	Anual	1
4	54172	Chinácota	1	Anual	1
5	54174	Chitagá	1	Anual	1
6	54239	Durania	1	Anual	1
7	54261	El Zulia	1	Semestral	2
8	54385	La Esperanza	2	Semestral	4
9	54405	Los Patios	1	Cuatrimestral	3
10	54480	Mutiscua	1	Anual	1
11	54498	Ocaña	2	Semestral	4
12	54518	Pamplona	2	Semestral	4
13	54520	Pamplonita	1	Anual	1
14	54553	Puerto Santander	1	Semestral	2
15	54660	Salazar	1	Anual	1
16	54680	Santiago	1	Anual	1
17	54720	Sardinata	1	Anual	1
18	54743	Silos	1	Anual	1
19	54810	Tibú	1	Semestral	2
20	54820	Toledo	1	Semestral	2
21	54874	Villa del Rosario	1	Semestral	2
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>

**Nota:** Los servicios básicos que se prestarán y la operación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, se soportarán a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE - [www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co).

**Artículo 7. DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.** Los Oferentes o Buscadores de Empleo que accedan a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, tendrán derecho a:

1. Recibir de forma gratuita y sin costo alguno todos los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, al momento de la inscripción o registro en el Sistema de Información del Servicio Público

de Empleo – SISE.

3. Acceder a los servicios de intermediación laboral y a las oportunidades de empleo sin discriminación por razones de raza, género, edad, origen familiar, religión, opinión política o filosófica, o cualquier otra condición.
4. Recibir información clara, veraz y oportuna sobre las vacantes disponibles, los requisitos para acceder a ellas y los resultados de los procesos de postulación.
5. Ser atendido en condiciones de equidad y recibir servicios que se ajusten a las capacidades, limitaciones y características diferenciales, incluyendo asistencia especial si es necesario.
6. Rectificar en la información registrada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE en cualquier momento.
7. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
8. Que la información personal y los datos consignados en la hoja de vida sean tratados con confidencialidad y utilizados únicamente para los fines del Servicio Público de Empleo.
9. Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) ante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, utilizando los canales de comunicación oficiales y establecidos para tal fin.

**Artículo 8. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.** Los Oferentes o Buscadores de Empleo, es decir, las personas que utilicen los servicios de gestión y colocación a través de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz, completa y actualizada sobre su formación, experiencia laboral y situación actual, tanto al momento de la inscripción como durante el uso de los servicios.
2. Participar activamente en los procesos de orientación y capacitación ofrecidos, y asistir puntualmente a las entrevistas o remisiones a las que sean convocados por la Agencia o el empleador.
3. Tratar con respeto y diligencia al personal de la Agencia COMFANORTE y a los posibles empleadores.
4. Abstenerse de ofrecer cualquier tipo de pago o contraprestación económica a funcionarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE a cambio de la prestación de los servicios.
5. Informar oportunamente a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, sobre la colocación o terminación de su relación laboral para mantener la información del sistema actualizada, o cuando se haya vinculado laboralmente por otro medio diferente a los servicios prestados a través de la Agencia.

**Artículo 9. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.** Los Potenciales Empleadores tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir de forma gratuita y sin costo los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, incluyendo el registro de vacantes, la preselección y la remisión de candidatos.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, al momento de la inscripción o registro en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.
3. Solicitar la remisión de candidatos cuyas hojas de vida se ajusten de la mejor manera posible a los perfiles, requisitos y condiciones laborales de las vacantes registradas.
4. Recibir información clara y oportuna sobre el proceso de búsqueda, los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE y los resultados de la gestión.

5. Ejercer la libertad de selección de los candidatos remitidos, de acuerdo con sus propios criterios y las necesidades específicas de la empresa.
6. Que la información confidencial de la empresa y de las vacantes sea tratada con reserva y utilizada exclusivamente para los fines del Servicio Público de Empleo.
7. Rectificar la información registrada en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE en cualquier momento.
8. Presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) ante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, utilizando los canales de comunicación oficiales y establecidos para tal fin.

**Artículo 10. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.** Los Potenciales Empleadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz, completa y actualizada sobre las vacantes, incluyendo funciones, requisitos, condiciones laborales y salariales, al momento de registrarlas, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución No. 2605 de 2014 modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021, expedida por el Ministerio del Trabajo y las medidas especiales para el registro y publicación de vacantes dirigidas a Proyectos de Exploración y Producción de Hidrocarburos, según lo dispuesto en la Resolución 145 de 2017 modificada parcialmente por la Resolución 334 de 2021, expedida por Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
2. Abstenerse de incluir requisitos de vacantes que puedan constituir actos de discriminación o limitación del acceso al empleo por razones no justificadas (ej. raza, género, edad, religión, etc.).
3. Informar a la Agencia sobre la selección o no selección de los candidatos remitidos, justificando la no contratación según lo dispuesto en la normativa vigente.
4. Informar oportunamente a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, cuando haya cubierto sus vacantes mediante otro prestador diferente y no esté interesado en continuar recibiendo los servicios de gestión y colocación, o cuando sus condiciones hayan cambiado, para mantener actualizada la información en el sistema.

**Artículo 11. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.** El servicio de atención al usuario se rige por el Procedimiento GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PL-Sc-Pr-7) de COMFANORTE, implementado dentro de su Sistema de Gestión Integral a través de todos los canales de contacto. El objetivo es establecer un proceso eficiente y transparente para la recepción, registro, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), así como a las solicitudes de información clasificada y reservada, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente y garantizando la protección de los derechos de los ciudadanos, de la siguiente manera:

**1. DEFINICIONES.** Para la atención al afiliado y demás partes interesadas, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

**Acción de Mejora:** Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos; se deben identificar y analizar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

**Canales de Atención:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de los cuales, el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar.

**Canal presencial:** Permite el contacto directo, cuando acceden a las instalaciones físicas de la Caja de Compensación Familiar, para presentar sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones.

**Canal escrito:** Uno de los mecanismos de recepción, de peticiones, quejas, reclamos, Sugerencias y felicitaciones, que se radiquen a través de documento físico.

**Canal telefónico:** Permite establecer un contacto mediante un servicio telefónico con una línea dispuesta, divulgada y plenamente identificada para radicar y/o formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Las Cajas adicionalmente deben contar con una línea gratuita nacional.

**Canal virtual:** Permite la interacción con los afiliados a través de medios electrónicos, no solo para conocer los servicios sino para radicar cualquier requerimiento (PQRSF) hacia la Caja de Compensación.

**Comunicación:** Medio por el cual se informa legalmente al afiliado, o usuario una decisión tomada por la Caja de Compensación Familiar.

**PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

**Peticiones y/o solicitudes:** Son aquellas que no requieren acciones de mejoramiento, su causa está relacionada con una necesidad de información, obedecen al compromiso de mantener informada a la población afiliada y/o ciudadanía en general, también relacionadas con orientar a los grupos de interés respecto a los diferentes trámites ante la CCF o asociadas a la solicitud de documentación.

**Información clasificada:** Aquella información que, por disposición legal o reglamentaria, requiere un grado especial de protección.

**Información reservada:** Aquella información que, aunque no esté clasificada, su divulgación puede afectar los intereses legítimos de la organización o de terceros.

**Queja:** Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente o expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRSF. Se deben identificar las causas de las Quejas y Reclamos y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

**Sugerencias:** Manifestación de una idea o propuesta de una persona o empresa para mejorar un determinado servicio o crear uno nuevo dentro del portafolio.

**Agradecimiento o Felicitaciones:** Es la forma en que el afiliado manifiesta complacencia o satisfacción por

un bien o servicio prestado por la Caja de Compensación Familiar. Son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la Corporación.

## 2. REGISTRO DE LA PQRSF

**Responsable:** Afiliados y todas las partes interesadas, Auxiliar de servicio al cliente, Asistente de servicio al cliente, Coordinador de servicio al cliente, Auxiliar y Asistente de Correspondencia.

**Frecuencia:** Diariamente y/o cuando se identifica

**Evidencia:** Registro en el Sistema de información de gestión documental

**Descripción:** Los afiliados y demás partes interesadas, pueden radicar sus PQRSF a través de los siguientes canales de atención:

### 2.1. Canales Virtuales:

**Página web:** El afiliado, beneficiario o demás parte interesada, usuario de los servicios sociales de la Corporación, accede a un espacio de autogestión ingresando al menú de servicio al cliente: <https://comfanorte.com.co/index/servicio-al-cliente/>, en donde radica su solicitud y en caso de requerirse adjunta los documentos de soporte; ésta se canaliza a través del programa de gestión documental de manera automática al Coordinador de servicio al cliente.

**Correo electrónico institucional:** La Caja de Compensación Familiar, dispone de un correo institucional [siau@comfanorte.com.co](mailto:siau@comfanorte.com.co), para la radicación formal de una PQRSF y esta es ingresada en el programa de gestión documental. El Auxiliar de correspondencia es el encargado de recepcionar las PQRSF enviadas por el Auxiliar y Asistente de servicio al cliente y aquellas que directamente el usuario escribe al email. En caso de no contar con la información necesaria para radicar la PQRSF en el sistema de información, el Auxiliar responderá el correo electrónico, solicitando los datos correspondientes.

**Redes sociales:** Las inquietudes manifestadas a través de las redes sociales de la Caja de Compensación Familiar (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube), son atendidas por el Asistente de comunicaciones, siempre y cuando, cuente con la información y conocimiento idóneo para dar respuesta oportuna y pertinente. En caso contrario, lo invitará a ingresar a la página web Corporativa, para formalizar su solicitud a través del canal de PQRSF dispuesto para tal fin ó enviará el link que direcciona al botón de PQRSF para que se realice la radicación formal de la misma.

**Sede electrónica de la SSF:** Las PQRSF recibidas a través de la sede electrónica de la SSF, son atendidas por el Coordinador de servicio al cliente, quien las descarga para su respectiva radicación en el programa de gestión documental.

### 2.2. Canal telefónico:

A través de la línea de atención 5823455 Ext 455 y la línea gratuita nacional 018000975000, se pueden radicar las PQRSF; para ello, el Auxiliar de servicio al cliente, es el responsable de atender y canalizar la solicitud, solicitando la autorización para el tratamiento de los siguientes datos personales e informará la finalidad de la recolección de los mismos:

- Nombre completo

- Identificación
- Correo electrónico
- Dirección
- Número telefónico

Una vez, obtengan la información, enviará la PQRSF a través de correo corporativo al email: [siau@comfanorte.com.co](mailto:siau@comfanorte.com.co), para su respectiva radicación en el programa de gestión documental.

### 2.3. Canales Presenciales:

**Sedes Comfanorte:** En cada punto de atención de la Caja de Compensación Familiar, los trabajadores están facultados para atender y canalizar las manifestaciones escritas o verbales, identificadas como PQRSF, provenientes de los usuarios. Para el caso del edificio sede, el Coordinador y Asistente de servicio al cliente, serán los encargados de recepcionarlas. En las UISC, los responsables serán los Coordinadores o quien este delegue. Para este tipo de requerimientos verbales, el personal de cara al cliente que identifique una PQRSF, pedirá el documento que acredite la identidad del titular y la autorización para el tratamiento de los siguientes datos personales e informará la finalidad de la recolección de los mismos:

- Nombre completo
- Identificación
- Correo electrónico
- Dirección
- Número telefónico

Una vez, obtengan la información enviarán la PQRSF a través de correo corporativo al email: [siau@comfanorte.com.co](mailto:siau@comfanorte.com.co), para su respectiva radicación en el programa de gestión documental.

**Buzones de sugerencia:** Cada punto de atención de la Caja de Compensación Familiar, cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en un lugar visible y de fácil acceso, dotado también con formatos diseñados para el diligenciamiento y posterior depósito por parte del usuario. Para el caso de la Sede principal, Colegio y Ecoparque, el Asistente de servicio al cliente, realiza la apertura de los buzones dos veces a la semana, registrando la evidencia en el aplicativo KAWAK, a través de acta. Para el caso de los CDI, el asistente de servicio al cliente registra en el aplicativo una vez por semana las aperturas realizadas por las Coordinadoras de los CDI. En el caso de que se encuentren registros o los CDI reporten registros a través del correo enviado al asistente de servicio al cliente, ésta envía a correspondencia a través de correo electrónico [siau@comfanorte.com.co](mailto:siau@comfanorte.com.co), para ser radicados en el sistema de gestión documental. Los coordinadores de UISC y Centros vacacionales, realizan igualmente la apertura del buzón de sugerencias dos veces a la semana, dejando como evidencia el acta en el aplicativo KAWAK. En caso de encontrar registros, envían a través de correo corporativo los soportes al asistente de servicio al cliente, quien, a su vez, los enviará a correspondencia a través de correo electrónico [siau@comfanorte.com.co](mailto:siau@comfanorte.com.co) para ser radicados en el sistema de gestión documental.

### 3. DIRECCIONAMIENTO Y/O ASIGNACION DE LA PQRSF

**Responsable:** Coordinador de servicio al cliente

**Frecuencia:** Diariamente

**Evidencia:** Registro en el aplicativo de gestión documental.

**Descripción:** El Coordinador de Servicio al Cliente monitorea diariamente el sistema de información de gestión documental.

### 4. TRAMITAR Y RESPONDER LAS PQRSF

**Responsable:** Jefes/Responsables de Procesos o a quien este delegue, Jefe de Planeación, Coordinador de servicio al cliente

**Frecuencia:** Diariamente

**Evidencia:** Registro en el aplicativo de gestión documental.

**Descripción:** Las PQRSF direccionadas a los Procesos correspondientes, son atendidas por el Jefe o responsable dentro de los términos establecidos por Ley; para lo cual, ingresan al aplicativo de gestión documental teniendo como guía los manuales de usuario de gestión y creación de documentos para realizar el trámite respectivo y enviar respuesta al Peticionario. Se debe ser oportuno y adecuado en la respuesta y solución de la causa.

**Las solicitudes recibidas, serán respondidas dentro de los términos que se describen a continuación:**

- Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitaciones: Dentro de los diez (10) días hábiles, siguientes a su recepción
- Consultas: Dentro de los treinta (30) días hábiles, siguientes a su recepción
- Derecho de Petición (peticiones de interés general y particular): Dentro de los quince (15) días hábiles, siguientes a su recepción
- Peticiones de documentos e información: Dentro de los diez (10) días hábiles, siguientes a su recepción
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los diez (10) días hábiles, siguientes a su recepción
- Peticiones SSF: Dentro de los tres (3) días hábiles, siguientes a su recepción
- Si la petición de registro está incompleta o el usuario debe hacer previamente una gestión, el Jefe o responsable del proceso, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, como plazo máximo, requerirá al peticionario por una sola vez para que en el término máximo de un (1) mes, la complete o realice la gestión requerida. Una vez se reingrese la petición de registro, a partir del día siguiente se reactivará el término para resolverla. En el evento de que el peticionario no satisfaga el requerimiento dentro del plazo legal, se entenderá desistida.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Jefe o responsable del Proceso, debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo

razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Para redactar la respuesta, los jefes/responsables de proceso, deben tener en cuenta los siguientes aspectos:**

- **Calidad de la respuesta:** Además de ser oportuna la respuesta, esta debe ser emitida con calidad, velando porque se resuelvan de fondo la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado o que no contribuyan a la mejora; esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
- **La respuesta debe ser completa:** Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.
- **Debe ser clara:** Debe contener argumentos comprensibles y razonables resultado de la previa investigación de los hechos ocurridos, que le permitan al peticionario entender el porqué del comportamiento de la Caja, independientemente de que esté o no de acuerdo con la actuación finalmente tomada sobre lo solicitado.
- **Debe ser precisa:** Es decir, el documento debe ser realizado con exactitud y rigurosidad.
- **Ser congruente:** Que exista relación entre lo respondido y lo pedido, excluyendo referencias evasivas o que resulten ajenas al asunto planteado, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.
- **Suficiente:** Que resuelva materialmente la petición y satisfaga los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.
- **Soportes y documentos anexos:** La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, es decir, en alta definición, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.
- **Horarios de atención:** Se debe informar claramente dirección, teléfonos y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.
- **Presentación de la respuesta:** Todas las respuestas a las PQRSF deberán llevar el encabezado corporativo, incluyendo el logo de la organización. Además, deberán estar firmadas por el jefe o responsable del proceso, o por quien este delegue. Los datos de contacto del responsable deberán incluirse para facilitar cualquier consulta posterior. En caso de que se requiera mayor información o aclaraciones, se indicarán las opciones disponibles para el peticionario. Lenguaje claro e incluyente: Utilizar un estilo de redacción simple y eficiente que ayude a los peticionarios a comprender con facilidad la respuesta.

**Para dar respuesta a las PQRSF, los jefes/responsables de proceso deben:**

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar.
- Tener en cuenta la realidad del peticionario, como la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto. Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- No siempre se puede dar al peticionario la respuesta esperada, por lo anterior, cuando se niegue una solicitud debe expresarse claramente y sin rodeos, pero siendo precisos en la explicación.
- Es importante que el peticionario entienda la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos a seguir, si los hay.

Asimismo, los jefes/responsables de proceso al dar respuesta a una PQRSF deben tener en cuenta que, el lenguaje claro:

- Mejora la comunicación con el afiliado.
- Aumenta la confianza en la Caja de Compensación Familiar. Reduce costos.
- Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
- Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. Promueve la transparencia y el acceso a la información.
- Facilita el control de la gestión de la Caja.
- Fomenta la participación ciudadana.
- Fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones. Permite cumplir con los principios de transparencia, calidad de la información y divulgación proactiva de la misma.

## 5. ENVIAR RESPUESTA DE LAS PQRSF

**Responsable:** Jefes/Responsables de Procesos o a quien este delegue, Jefe de Planeación, Coordinador de Servicio al Cliente.

**Frecuencia:** Diariamente y cuando aplique.

**Evidencia:** Registro en el aplicativo de gestión documental, Correo certificado, correo corporativo y radicado de la sede electrónica de la SSF.

**Descripción:** Los Jefes/responsables o Coordinadores de procesos, envían la respuesta al Peticionario a través del sistema de Información de gestión documental al correo electrónico registrado por el usuario.

En caso que el usuario, afiliado o persona en general, no haya registrado el correo electrónico los Jefes/Responsables de procesos la enviarán por correo certificado a través de la oficina de correspondencia; si ésta es devuelta por inconsistencia en la dirección o en los datos de envío, debe gestionar su ubicación por otros medios; Si no es posible la ubicación del Peticionario, se informará por correo corporativo al Coordinación de Servicio al Cliente para que se tomen las acciones correspondientes.

El Coordinador de Servicio al Cliente, al recepcionar reporte de los jefes/Responsables de Proceso de devolución de correspondencia certificada, por no ubicación del Peticionario, procederá a publicar en cartelera la situación y gestionará el cierre respectivo.

**Artículo 12. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA DE EMPLEO.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, en su calidad de prestador autorizado del Servicio Público de Empleo, debe dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.20. del Decreto 1072 de 2015, modificado parcialmente por el artículo 7 del Decreto 1823 de 2020. Por lo tanto, la Agencia tendrá las siguientes obligaciones:

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.

**Artículo 13. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE, como operador del Servicio Público de Empleo debe cumplir con lo dispuesto en el Artículo 2.2.6.1.2.26 del Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el Artículo 11 del Decreto 1823 de 2020, por lo tanto, queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto, o 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.

**Artículo 14. 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.

**Artículo 15. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFANORTE estará autorizada, conforme al consentimiento informado y otorgado por los Oferentes o Buscadores de Empleo y Potenciales Empleadores, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados exclusivamente para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad aplicable. Los usuarios pueden consultar el procedimiento completo para la reserva y uso de sus datos personales (incluyendo el ejercicio de sus derechos de Acceso, Rectificación, Actualización y Supresión) en la Política de Tratamiento de la Información, disponible en la página web [www.comfanorte.com.co](http://www.comfanorte.com.co) en la pestaña "Servicio al Cliente", también ingresando en el enlace <https://comfanorte.com.co/index/wp-content/uploads/2024/09/Politica-Tratamiento-de-la-Informacion.pdf>.

Así mismo, la información suministrada estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que le fue otorgada, con las restricciones que establece la Ley 1581 de 2012, mediante su incorporación en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE.

**Artículo 16. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE, prestará sus servicios con sujeción a los principios contemplados en el Artículo 2.2.6.1.2.2 del Decreto 1072 de 2015.

Los principios del Servicio Público de Empleo son:

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.