CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA – COMFIAR

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EMPLEO, PUNTOS DE SERVICIOS Y AGENCIA MÓVIL DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE COMFIAR

AÑO 2022.

VIGILADO SuperSubsidio

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE ARAUCA – COMFIAR.

VIGILADO SuperSubsidio

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 1. - OBJETO: Brindar una herramienta que facilite las condiciones, procedimientos, características y calidad de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como los derechos y deberes de los usuarios, dando una respuesta eficaz y eficiente a la gestión integral de los procesos y servicios a prestar por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Arauca – Arauca. COMFIAR a través de su Centro de Atención presta el servicio en el municipio de Arauca, en la **carrera 12 No. 21 – 70 B/ unión**, en el municipio de Saravena, en la **calle 28 con carrera 18, equina B/ modelo**, en el municipio de Tame en la **carrera 15 con calle 16 esquina B/ centro** y el municipio de Arauquita en la **calle 4 # 05 – 71 B/ charalá**, su Estrategia Móvil - Vehículo en todo el departamento.

ARTÍCULO 2. - MARCO LEGAL: Los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo se prestarán bajo las normas contenidas en el presente reglamento, según lo dispuesto en el marco normativo que emana el Ministerio de Trabajo y demás normas que regulan la materia, en especial con los lineamientos dados por la Unidad del Servicio de Empleo: Ley 1636 de 2013 por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante, Decreto 1823 de 2020 por el cual se modifica parcialmente el título 6 sección 2 del decreto 1072 del 2015, Decreto 1072 del 2015, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo, Decreto 1668 de 2016 por el cual se modifica la sección 2 del capítulo 6 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 del 2015, Decreto único reglamentario del sector trabajo, referente a la contratación de mano de obra local en municipios donde se desarrollen proyectos de exploración y producción de hidrocarburos, y el artículo 2.2.6.1.2.26. del mismo decreto, Resolución 2232 de 2021, por medio de la cual se deroga la resolución 3999 de 2015, expedida por el ministerio de trabajo y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas para la prestación y

VIGILADO SuperSubsidio

alcance de los servicios de Gestión y Colocación de Empleo, Resolución 0334 de 2021, por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 145 del 28 de febrero del 2017 y se deroga la Resolución 555 del 2017, Resolución 2616 de 2016, por la cual se adopta la estandarización ocupacional para actividades de explotación y producción de hidrocarburos, Resolución 145 de 2017, por medio de la cual se establecen lineamientos que deben implementar los prestadores del servicio público de empleo para adelantar el proceso de priorización de mano de obra local previsto en la sección 2 del capítulo 6 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 del 2015, Resolución 129 de 2015, por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes y demás normas que regule la Unidad del Servicio de Empleo.

CAPÍTULO II
GENERALIDADES DE LA PERSONA JURÍDICA

ARTÍCULO 3. - LA ENTIDAD: La Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, es una entidad de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil, cumple funciones de seguridad social y está sujeta al control y vigilancia del Estado; obtiene personería jurídica reconocida mediante Resolución 0950 del 02 de diciembre de 1993 otorgada por la Superintendencia de Subsidio Familiar; con domicilio principal en la calle 22 No 16 - 51 de la ciudad de Arauca del departamento de Arauca.

ARTÍCULO 4. - EL PRESTADOR: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, se constituye como Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo, por tanto, se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de Agencias.

VIGILADO SuperSubsidio

CAPÍTULO III
GENERALIDADES DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE EMPLEO.

ARTÍCULO 5. - CREACIÓN DEL MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE: Mediante la ley 1636 de 2013, se crea el Mecanismo de Protección al Cesante, cuya finalidad será la articulación y ejecución de un sistema integral de políticas activas y pasivas de mitigación de los efectos del desempleo y facilitar la reinserción de la población cesante al mercado laboral, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización; el cual está compuesto, de acuerdo al artículo 2 de la misma Ley, por:

a. El Servicio Público de Empleo
b. Capacitación general, en competencias básicas y en competencias laborales específicas.
c. El Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC.
d. Las Cuentas de Cesantías de los trabajadores.

ARTÍCULO 6. – DEFINICIONES: Para la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento, deberán tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

a. UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: Según el Artículo 26 de la Ley 1636 de 2013**,** se crea la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, la cual es una entidad del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera adscrita al Ministerio de Trabajo para la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, la promoción de la prestación del Servicio Público de Empleo, el diseño y operación del Sistema de

VIGILADO SuperSubsidio

Información del servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos para la gestión y colocación de empleo entre otras funciones que serán reglamentadas por el Gobierno Nacional.

b. **RED DE PRESTADORES UNIDAD DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO:** De acuerdo al artículo 2.2.6.1.2.14 del Decreto 1072 del 2015, la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, tiene por objeto integrar y conectar las acciones en materia de Gestión y Colocación de Empleo, por tanto, se crea la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, que integra y conecta las acciones que en materia de Gestión y Colocación de empleo que realicen las entidades públicas, privadas alianzas público-privadas y según lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 1636 de 2013, la red estará integrada por la Agencia Pública de Empleo a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, las Agencias Privadas de Gestión y Colocación de Empleo constituidas por Cajas Compensación Familiar, las Agencias Públicas y Privadas de Gestión y Colocación de Empleo y las Bolsas de Empleo.

c. **SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:** De acuerdo al artículo 25 de Ley 1636 del 2013, en el cual nos establece que El Servicio Público de Empleo tiene por función esencial lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente, y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a las necesidades de las empresas. Será prestado por personas jurídicas de derecho público o privado, a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio. La prestación del servicio podrá hacerse de manera personal y/o virtual.

d. **DIRECCIÓN Y REGULACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:** Según lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.5 del Decreto 1072 del 2015,

VIGILADO SuperSubsidio

el Ministerio de Trabajo, en desarrollo de la función de dirección del sistema de Gestión de Empleo para a productividad debe garantiza la integración, articulación, coordinación y focalización de las políticas activas y pasivas de empleo, vinculándolas a la prestación del servicio público de empleo a nivel nacional, departamental y municipal. En desarrollo de dicha función, el Ministerio de trabajo orientará, regulará y supervisará la prestación del Servicio Público de Empleo que provean en cooperación los operadores públicos y privados de servicios de empleo, con el fin de armonizarlos y articularlos a las políticas, planes y programas de gestión, fomento y promoción de empleo en atención a las prioridades que establezcan en la materia del gobierno nacional. El Ministerio de Trabajo coordinará las acciones que en materia de empleo deben ser tomadas.

e. **EL FONDO DE SOLIDARIDAD DE FOMENTO AL EMPLEO Y PROTECCIÓN AL CESANTE –FOSFEC:** Según el artículo 2, numeral 3 expresa que El Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante FOSFEC, como fuente de beneficios a la población cesante que cumpla con los requisitos de acceso, de fortalecimiento de las competencias a los trabajadores afiliados a la respectiva Caja y de sus personas a cargo, enfocado a mejorar la productividad de las empresas y MIPYMES y fuente de fomento empresarial de MIPYMES afiliadas.

f. **INTIMIDAD:** De acuerdo al artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991, establece que todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y buen nombre, por tanto, el estado debe garantizar y hacerlo respetar, de igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y ratificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

g. **DIGNIDAD:** Entendido como derecho fundamental autónomo, la Corte ha determinado que la dignidad equivale: ***i.*** Al merecimiento de un trato

VIGILADO SuperSubsidio

especial que tiene toda persona por el hecho de ser tal; y ***ii.*** A la facultad que tienen toda persona de existir de los demás un trato acorde por su condición humana. Por tanto, la dignidad se establece como un derecho fundamental de eficacia directa, cuyo reconocimiento compromete el fundamento político del Estado.

h. **RESPETO A LA INTIMIDAD Y DIGNIDAD FRENTE AL SERVICIO DE EMPLEO:** La Unidad de Servicio Público de Empleo, prestará una atención con respeto y dignidad a los usuarios y frente al derecho de la intimidad en el tratamiento de sus datos, se tendrá como base fundamental la acción jurisdiccional de Habeas Data, la cual establece respetar y garantizar el tratamiento de los datos adecuadamente de los usuarios, y según lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.3. del Decreto 1072 del 2015 donde indica que se prestará un servicio con respeto a la dignidad e intimidad de sus usuarios sin ir en contravía de la constitución política de Colombia y leyes que regulen el asunto.

i. **GRATUIDAD:** De acuerdo al artículo 2.2.6.1.2.4 del Decreto 1072 del 2015, establece que las actividades básicas de gestión y colocación referidas en el artículo 2.2.6.1.2.17 del presente Decreto, serán prestadas siempre de forma gratuita para el trabajador.

j. **PRESTADORES UNIDAD DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO:** De acuerdo al Artículo 2.2.6.1.15 del Decreto 1072 del 2015, Son prestadores del Servicio Público de Empleo, la Agencia Pública de Empleo a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, las Agencias Públicas y Privadas de Gestión y Colocación de Empleo, incluidas las constituidas por las Cajas de Compensación Familiar, y las Bolsas de Empleo.

k. **AUTORIZACIÓN DE LOS PRESTADORES DE LA UNIDAD DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO:** Según el artículo 2.2.6.1.2.18 del Decreto 1072 del 2015, indica que Atendiendo al principio de eficiencia

VIGILADO SuperSubsidio

Unidad Servicio Público de Empleo y a la suficiencia de la red para la prestación del mismo, el Ministerio del Trabajo, previa acreditación de los requisitos establecidos en el capítulo 1, sección 2 del presente Decreto, podrá otorgar autorización para la prestación del Servicio Público de Empleo a las personas jurídicas de derecho público o privado que la soliciten. Cuando los servicios de empleo sean prestados utilizando exclusivamente medios electrónicos, la autorización se entenderá otorgada para todo el territorio nacional.

l. **SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO:** En el artículo 29 de la Ley 1636 de 2013, se entienden como servicios de gestión y colocación de empleo a cargo de los prestadores del Servicio Público de Empleo:

   a. Los servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo;

   b. Otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo determinados por el Ministerio del Trabajo, como brindar información, sin estar por ello destinados a vincular una oferta y una demanda específicas;

   c. Servicios que, asociados a los de vinculación de la oferta y demanda de empleo, tengan por finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes.

m. **AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO: Según el** Artículo 30 de la Ley 1636 de 2013, se entiende por agencias de gestión y colocación de empleo, las personas jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que ejercen las actividades descritas en el artículo 29 de la misma Ley.

n. **AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR LA ACTIVIDAD DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO:** De acuerdo al artículo 32 de la Ley 1636

VIGILADO SuperSubsidio

de 2013, para ejercer la actividad de gestión y colocación de empleo, se requerirá la autorización expedida mediante resolución motivada, expedida por la Subdirección de Promoción y Generación de Empleo del Ministerio del Trabajo.

o. **MULTAS Y SANCIONES.** Se define de acuerdo al artículo 38 de la Ley 1636 del 2013 que las personas naturales o jurídicas, ya sean de carácter público o privado, que ejerzan la actividad de gestión y colocación de empleo sin la previa autorización otorgada por el Ministerio del Trabajo, serán sancionadas, por esta entidad, con una multa equivalente al monto de uno (1) a cinco mil (5000) salarios mínimos legales vigentes, que le será impuesta por el respectivo funcionario administrativo, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar. Si persisten en el ejercicio indebido de la actividad de colocación, el Ministerio del Trabajo podrá imponer multas sucesivas.

   A igual sanción estarán sujetas las personas jurídicas autorizadas como agencias de gestión y colocación de empleo o bolsas de empleo, que incumplan los principios y obligaciones establecidos para la prestación del servicio público de Empleo o incurran en las conductas prohibidas, que establecen las disposiciones legales y reglamentarias para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo**.**

p. **SANCIONES:** El Ministerio del Trabajo sancionará con suspensión o cancelación de la autorización de funcionamiento a las agencias de gestión y colocación de empleo de carácter público o privado, cuando haya reincidencia en el incumplimiento de las obligaciones y en la violación de las prohibiciones establecidas en la respectiva reglamentación. Artículo 39 Ley 1636 de 2013.

q. **CONECTIVIDAD Y REPORTES:** Según el artículo 2.2.6.1.2.8 del Decreto 1072 del 2015, expresa que para garantizar el debido funcionamiento del Servicio Público de Empleo y, en particular, la debida

VIGILADO SuperSubsidio

ejecución de las funciones de dirección y coordinación del Servicio Público de Empleo, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo garantizará al Ministerio de Trabajo el acceso directo, ilimitado y continuo al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo y presentará los informes periódicos que le sean requeridos.

r. **OBLIGACIONES PARA LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN:** De acuerdo al artículo 35 de la Ley 1636 de 2013, las agencias de gestión y colocación de empleo están obligadas a presentar mensualmente al Ministerio del Trabajo los informes estadísticos que este determine sobre el movimiento de demandas y ofertas de trabajo, colocaciones, etc., dentro de los primeros quince (15) días del siguiente mes, de conformidad con el reglamento que para tal efecto expida el Ministerio del Trabajo.

s. **SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIDAD SERVICIO PÚBLICO EMPLEO -SISE:** Según lo reglamentado en el artículo 2 del Decreto 1823 de 2020 el cual modificó el artículo 2.2.6.1.2.9 del Decreto 1072 del 2015 indica que "el objetivo del Sistema de Información de la Unidad Servicio Público de Empleo es el de consolidar, estructurar y gestionar la información relativa al mercado de trabajo, que contribuya a una mayor transparencia y conocimiento de su funcionamiento.

La información de todas las vacantes registradas en el Servicio Público de Empleo se consolidará a través de la bolsa única de Empleo, componente integral del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo con el fin de permitir el acceso público y transparente de estas.

El Sistema de información deberá permitir el diseño, implementación, control, monitoreo y evaluación de los servicios de Gestión y Colocación de Empleo.

Para garantizar el adecuado funcionamiento del Servicio Público de Empleo, el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo de

VIGILADO SuperSubsidio

que trata el artículo 26 de la Ley 1636 del 2013, incorporará los registros de los diversos prestadores autorizados para la prestación de los servicios de gestión y colocación y demás actores. El sistema deberá incluir información tanto de la oferta como de la demanda laboral.

Este sistema es la fuente oficial de información en materia de intermediación laboral y gestión de empleo, en consecuencia, todos los integrantes de la red de prestadores están obligados a reportar la información requerida por la Unidad administrativa Especial del servicio Público de Empleo, en la estructura y con las características definidas por la unidad."

t. **REGISTRO DE PRESTADORES DE LA UNIDAD SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:** Según el Artículo 2.2.6.1.2.16 Decreto 1072 de 2015, entiéndase como el Registro de Prestadores del Servicio Público de Empleo, la anotación formal, histórica y consecutiva de los datos relacionados con los prestadores de servicios de gestión y colocación autorizados de que trata el artículo 32 de la Ley 1636 de 2013. Corresponde a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo llevar el Registro de Prestadores del Servicio Público de Empleo. El Ministerio del Trabajo determinará por resolución las condiciones básicas y el procedimiento de operación de dicho Registro**.**

u. **ACTIVIDADES BÁSICAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN:** Según lo reglamentado en el artículo 4 del Decreto 1823 de 2020 el cual modificó el artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 del 2015, Se entienden por servicios de gestión y colocación de empleo a cargo de los Prestadores autorizados del Servicio Público de Empleo, 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. Estos servicios podrán ser básicos y especializados.

VIGILADO SuperSubsidio

Los servicios básicos 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.

Los servicios especializados son los dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal, o facilitar procesos de gestión del talento humano.

v. **REGISTRO:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.1, nos indica que Registro es la inscripción del oferente o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado por el prestador.

w. **REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES**: De acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.2, es la inscripción presencial y/o con el apoyo de ayudas tecnológicas del oferente o el buscador o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

x. **REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES**: Según el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.3, es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido 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);

VIGILADO SuperSubsidio

domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

y. **REGISTRO DE VACANTES**: Se tiene que en el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.4, es la inscripción presencial y/o virtual de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

z. **ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.5, son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo, los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo.

aa. **ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES:** Según la normatividad vigente, en el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.6, las acciones para conocer las características, necesarias 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.

bb. **PRESELECCIÓN:** En el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.7, es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante mediante las acciones generadas por el Sistema de Información Autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

cc. **REMISIÓN:** En el artículo 3 de la Resolución 2232 del 2021 Numeral 1.8, se establece que son las acciones que permiten poner a disposición de potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores

VIGILADO SuperSubsidio

preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado. el prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

dd. **DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:** En lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.13 del Decreto 1072 de 2015, la información de la vacante contenida en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo sobre los requisitos de educación, experiencia, y salario, deberá estar disponible para quien desee consultarla en dicho Sistema y en el prestador autorizado en el que se haya realizado el correspondiente registro. Los datos mínimos de la hoja de vida, de conformidad con la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, deberán encontrarse disponibles para su consulta pública.

ee. **LAS OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE LA UNIDAD SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:** Según lo reglamentado en el artículo 2.2.6.1.2.20 del decreto 1072 del 2015, indica que, los prestadores del Servicio Público de Empleo señalados en el artículo 2.2.6.1.2.15. están obligados a:

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colación a los usuarios del mismo;
2. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;

3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios y darlo a conocer a los usuarios;
4. Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores.

VIGILADO SuperSubsidio

5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia

6. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido

7. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de las mismas, 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

8. Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demanda y oferta de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada;

9. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, en los formatos, términos, periodicidad y por los medíos que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución

10. Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo

VIGILADO SuperSubsidio

11. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de gestión y colocación, remitir a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo el certificado respectivo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación
12. Remitir a la autoridad administrativa, 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.

13. Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.

ff. DE LAS FUNCIONES DEL SISTEMA INFORMÁTICO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO: Según el artículo 2.2.6.1.2.22 del Decreto 1072 de 2013, el sistema de qué trata el artículo 2.2.6.1.2.21 de mismo Decreto, deberá funcionar en un ambiente web y garantizar su compatibilidad con los navegadores que determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo. El sistema informático para la gestión y colocación de empleo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

1. De registro de oferentes y demandantes de empleo, mediante la creación de un usuario y una contraseña

2. De publicación de las vacantes

3. De registro de las actividades realizadas por los usuarios en materia de búsqueda de empleo, formación o recalificación profesional u otras concernientes a su inserción laboral

VIGILADO SuperSubsidio

4. De modificación y actualización de los datos de los usuarios

5. De publicación de ofertas de empleo

6. De búsqueda en la base de datos de oferentes de empleo;
7. De clasificación y organización de los oferentes, según los criterios ocupacionales que para tal efecto determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo

8. De remisión de hojas de vida de los oferentes a los demandantes de empleo

9. De notificación automática de las actuaciones que determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, a los usuarios, por vía electrónica

10. De registro acerca del rendimiento de respuesta del sistema informático, según las categorías de las actuaciones que determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo

11. De comunicación del sistema informático con los estándares de conexión segura o autenticación cifrada con un algoritmo no reversible con una salida mínima de 256 bits y cifrado al vuelo, o con las especificaciones técnicas que determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

12. De producir reportes dinámicos y estáticos de la gestión y colocación de empleo, que determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo

13. De extraer información en archivos planos y demás formatos que requiera y determine la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

VIGILADO SuperSubsidio

gg.OBJETO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE EMPLEO: Según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1636 del 2013, el Sistema de Gestión de Empleo para la Productividad tiene por objeto integrar, articular, coordinar y focalizar los instrumentos de políticas activas y pasivas de empleo que contribuyan al encuentro entre oferta y demanda de trabajo, a superar los obstáculos que impiden la inserción laboral y consolidar formas autónomas de trabajo, vinculando las acciones de gestión de empleo de carácter nacional y local.

El sistema comprende las obligaciones, las instituciones públicas privadas y mixtas, las normas, procedimientos y regulaciones y los recursos públicos y privados orientados al mejor funcionamiento del mercado de trabajo. El Ministerio de Trabajo reglamentará la integración y funcionamiento del Sistema de Gestión de Empleo para la Productividad que comprende las funciones de:

1. La dirección y regulación de la gestión de empleo;

2. La operación y prestación de los servicios de colocación

3. La inspección, vigilancia y control de los servicios.

VIGILADO SuperSubsidio

CAPÍTULO IV
DE LOS PRINCIPIOS ORIENTADORES PARA LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

ARTÍCULO 7. - PRINCIPIOS: Según el Artículo 2.2.4.11.3 del Decreto 1072 del 2015, Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y lo dispuesto en leyes especiales, entre los cuales se tienen:

a. **DEBIDO PROCESO:** En virtud del cual las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la Ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

b. **NO REFORMATIO IN PEJUS:** En virtud del cual existe la prohibición de hacer más gravosa la sanción para el único apelante.

c. **NON BIS IN IDEM:** Una persona no puede ser sancionada dos veces por los mismos hechos.

d. **IGUALDAD:** Las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

e. **IMPARCIALIDAD:** Las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación

VIGILADO SuperSubsidio

alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

f. **MORALIDAD:** Todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

g. **PUBLICIDAD:** Las autoridades darán a conocer sus actos mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la Ley.

h. **EFICACIA:** Las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y para el efecto removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos, y sanearán, de acuerdo con la normativa vigente, las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

i. **CELERIDAD:** Las autoridades impulsarán oficiosamente los procedimientos e incentivarán el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para que los procedimientos se adelanten con diligencia dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

j. **PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD:** La sanción deberá ser proporcional a la infracción y corresponderá a la gravedad de la falta cometida.

CAPÍTULO V
DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR

ARTÍCULO 8. - LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR PRESTADORAS DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO: Según lo estipulado en el artículo 2.2.6.1.2.33 del Decreto 1072

VIGILADO SuperSubsidio

de 2015, indica que en desarrollo de lo dispuesto por el parágrafo del artículo 29 de la Ley 1636 de 2013, las Cajas de Compensación Familiar prestarán servicios de gestión y colocación de empleo, para lo cual deberán obtener autorización como agencia de colocación privada.
En concordancia con lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 16 de la Ley 789 de 2002, las Cajas podrán prestar los servicios de gestión y colocación de empleo, directamente o mediante alianzas estratégicas con otros operadores debidamente autorizados como agencias de gestión y colocación de empleo.
En el evento en que los servicios no sean prestados directamente por la correspondiente Caja, esta deberá informar a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, mediante el depósito del convenio de alianza o del contrato con el tercero en el Registro de Prestadores del Servicio Público.

ARTÍCULO 9.- TERRITORIALIDAD: Las Cajas de Compensación Familiar prestarán los servicios de gestión y colocación de que trata el parágrafo del artículo 29 de la Ley 1636 de 2013, a cualquier demandante u oferente de empleo que se lo solicite dentro del ámbito territorial de su competencia. Cuando los servicios de gestión y colocación de empleo sean prestados utilizando exclusivamente medios electrónicos, la autorización se entenderá otorgada para todo el territorio nacional. Artículo 2.2.6.1.2.34 Decreto 1072 de 2015.

ARTÍCULO 10. – DE LAS OBLIGACIONES DE LAS AGENCIAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CONSTITUIDAS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR: De acuerdo a lo reglamentado en el Artículo 2.2.6.1.2.35 Decreto 1072 de 2015, menciona que además de las obligaciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.20 del mismo Decreto, las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo constituidas por las Cajas de Compensación Familiar quedan obligadas a realizar las actividades básicas

VIGILADO SuperSubsidio

enunciadas en el artículo 2.2.6.1.2.17.del decreto de la referencia, en forma gratuita respecto de los oferentes y demandantes.

CAPÍTULO VI
PROCEDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO - COMFIAR

- ESQUEMA DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los buscadores u oferentes interesados en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, podrán hacerlo de manera presencial por medio de atención asistida en el punto físico del centro de empleo ubicado en la carrera 12 No 21-70 Barrio Unión , Municipio de Arauca y con las ayudas tecnológicas a través del siguiente link https://personas.serviciodeempleo.gov.co/RegistroCuenta.aspx, o correo electrónico *registro.aempleo@comfiar.com.co*. Los siguientes requisitos para acceder son:

1. **Presentar el documento de identificación.**
2. **Datos personales como:**

- Fecha de Nacimiento
- País de Nacimiento
- Departamento de Nacimiento
- Municipio de Nacimiento
- Sexo
- País de residencia
- Departamento de Residencia
- Municipio de residencia

3. **Formación académica**. (*se deben presentar soportes de la formación académica en medio físico o con ayuda tecnológica, a través del siguiente correo registro.aempleo@comfiar.com.co si aplica.)*

- Nivel Educativo
- Título formación académica

VIGILADO SuperSubsidio

- Fecha de finalización formación académica
- País
- Profesión

4. **Experiencia Laboral** (*si aplica, se deben presentar soportes)*

- Perfil
- Nombre del cargo
- Ocupación
- País
- Departamento
- Municipio
- Fecha de inicio de la experiencia
- Fecha de Finalización de la experiencia
- Total, tiempo de experiencia laboral

5. **Condiciones de la oferta de mano de obra**

- Aspiración Salarial.

6. **Conocer y aceptar las condiciones para el tratamiento de datos personales, de conformidad con la ley estatutaria 1581 de 2012.**

ARTÍCULO 11. – PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES*:* Los oferentes o buscadores que deseen acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, inician la ruta de empleabilidad mediante el registro de la hoja de vida, de manera presencial por medio de atención asistida con la finalidad de obtener oportunidades laborales en las vacantes publicadas por los potenciales empleadores mediante la plataforma SISE (https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx). Para la búsqueda de empleo es fundamental diligenciar el 100% la hoja de vida en la plataforma y mantener la información actualizada, es importante mencionar que el proceso de autoregistro también se puede realizar por medio de su celular, descargando desde la Play Store o AppStore la aplicación MiSPE, una vez instalado, el registro de oferentes o buscadores se desarrolla de la siguiente manera:

a. **REGISTRO ASISTIDO**

VIGILADO SuperSubsidio

En el registro de manera asistida, se siguen los siguientes pasos:

- El buscador de empleo acude a la Agencia para realizar su registro.
- El ASESOR le informa sobre el servicio y confirma si desea realizarlo.
- Con la confirmación de parte del buscador de empleo, se valida si está registrado, de no estarlo, se procede a continuar con lo respectivo para lo cual se solicitan los documentos soportes.

b. AUTOREGISTRO

Para acceder a la plataforma del Sistema de Información de Servicio de Empleo (SISE) y realizar el registro de la hoja de vida de forma autónoma (autor registro), es necesario seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al portal Web: www.serviciodeempleo.gov.co , ubicar la sección Buscadores de Empleo. También es posible ingresar directamente con el link https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx , en donde hay dos opciones disponibles:
- Si anteriormente se había hecho el registro, solo hay que digitar el tipo de documento, número y contraseña para ingresar.

- Si es la primera vez en ingresar al sistema, primero hay que crear una cuenta dando clic en el botón “Regístrese”. En esta sección se debe inscribir la cuenta de correo electrónico para confirmar si la hoja de vida ya se encuentra registrada; este proceso debe realizarse dos veces para que el sistema conforme que no existe un buscador de empleo con el mismo tipo y número de documento de identificación.

- Diligenciar los datos básicos de registro tales como contraseña, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, país de nacimiento, país de residencia, departamento y municipio, prestador de preferencia y punto de atención.

- Tenga en cuenta que los campos con asteriscos (*) son obligatorios.

VIGILADO SuperSubsidio

- En caso de olvidar su usuario y contraseña, es posible ingresar una pregunta de seguridad con la respectiva respuesta.

- Aceptar los términos, condiciones y autorización para el tratamiento de datos personales.

- Ingresar el código de seguridad o código captcha, para identificar que quien está diligenciando la información es un usuario y no una máquina, luego dar clic en “Crear Cuenta”.

- El sistema mostrará una ventana en la cual se encuentra la información resumida de los datos ingresados para que sean confirmados, luego de ser verificados, dar clic en Guardar. Finalmente, el sistema informará que el usuario ha sido creado satisfactoriamente. Luego dar clic en Cerrar.

- El sistema direccionará automáticamente a la sesión personalizada del buscador de empleo registrado, en el cual se puede acceder al menú desplegable propio para su gestión y consulta.

- En esta sección se registra la información requerida en cada una de las pestañas indicadas: nivel educativo, experiencia laboral, educación informal e idiomas y habilidades.

- El 100% del proceso se realiza cuando se complete toda la información solicitada en cada una de las pestañas.
- Para agilizar el proceso, es recomendable disponer de toda la información correspondiente en cada aspecto de la hoja de vida para ingresarla en el sistema.
- Las fechas de ingreso y retiro de cada una de las empresas donde haya laborado son necesarias para la pestaña de experiencia laboral.

PARAGRAFO: Para el caso de personas que hayan nacido en un país diferente a Colombia, o que no tengan nacionalidad colombiana, y estén en búsqueda activa de empleo en Colombia, el registro se debe realizar con el Documento Nacional de Identificación (DNI) y tener en cuenta:

- El país de nacimiento a registrar debe ser diferente a Colombia.

VIGILADO SuperSubsidio

- En el formulario de información básica se desplegarán dos campos nuevos para un tipo de documento adicional.

PARAGRAFO PRIMERO: Para el caso de personas que registren Venezuela como país de nacimiento, el DNI (Documento Nacional de Identificación), corresponde a la cédula de identidad venezolana, por lo cual, este es el número con el que se debe hacer la inscripción.
El campo llamado "Tipo de documento adicional" tendrá un listado de selección con las siguientes opciones:

- Cédula de extranjería (CE)
- Pasaporte (PA) Al registrar Venezuela como país de nacimiento se mostrarán las opciones anteriores más las siguientes:
- Permiso Especial de Permanencia (PEP)
- Permiso Especial de Permanencia para el Fomento de la Formalización (PEPFF)
- Permiso Especial Complementario de Permanencia (PECP)
- Permiso por Protección Temporal (PPT)*

PARAGRAFO SEGUNDO: Una vez el Gobierno Nacional otorgue el PPT (Permiso de Protección Temporal), es necesario actualizar la hoja de vida con el número del permiso e incluir la información del nuevo tipo de documento adicional, ya que este documento reemplaza los demás.

PARAGRAFO TERCERO: las personas extranjeras pueden registrarse en el SISE solamente con el DNI (Documento Nacional de Identificación), La información de documento adicional no es obligatoria. Sin embargo, es necesario contar con un documento vigente que habilite al candidato para trabajar en Colombia al momento que vaya a ser remitido a una vacante.

a. Diligenciar los datos básicos de registro tales como contraseña, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, país de nacimiento, país de residencia, departamento y municipio, prestador de preferencia y punto de atención.

- Tenga en cuenta que los campos con asteriscos (*) son obligatorios.

VIGILADO SuperSubsidio

- En caso de olvidar su usuario y contraseña, es posible ingresar una pregunta de seguridad con la respectiva respuesta.

b. Aceptar los términos, condiciones y autorización para el tratamiento de datos personales.

c. Ingresar el código de seguridad o código captcha, para identificar que quien está diligenciando la información es un usuario y no una máquina, luego dar clic en “Crear Cuenta”.

d. El sistema mostrará una ventana en la cual se encuentra la información resumida de los datos ingresados para que sean confirmados, luego de ser verificados, dar clic en Guardar. Finalmente, el sistema informará que el usuario ha sido creado satisfactoriamente. Luego dar clic en Cerrar.

e. El sistema direccionará automáticamente a la sesión personalizada del buscador de empleo registrado, en el cual se puede acceder al menú desplegable propio para su gestión y consulta.

f. En esta sección se registra la información requerida en cada una de las pestañas indicadas: nivel educativo, experiencia laboral, educación informal e idiomas y habilidades.

- El 100% del proceso se realiza cuando se complete toda la información solicitada en cada una de las pestañas.
- Para agilizar el proceso, es recomendable disponer de toda la información correspondiente en cada aspecto de la hoja de vida para ingresarla en el sistema.
- Las fechas de ingreso y retiro de cada una de las empresas donde haya laborado son necesarias para la pestaña de experiencia laboral.

g. Una vez esté diligenciada la hoja de vida en un 100%, se posibilita el ingreso a la opción “Mis Oportunidades Laborales”, allí, en la opción consultar vacantes, se presentan en una pantalla en la que se ofrecen los resultados, la cual obedece a una búsqueda inteligente que muestra solo las vacantes que coinciden con la información registrada en la hoja de vida.

VIGILADO SuperSubsidio

- En caso que no se tengan vacantes que se relacionen con su perfil o que su hoja de vida no esté completa, saldrá el mensaje: “Actualmente no hay ofertas laborales según su perfil”.

Al revisar las vacantes y hay alguna de interés, se puede dar clic en la pestaña “Ver Detalle”, allí se despliega la información detallada y si se cumple con el perfil, se puede dar clic en el botón “Aplicar a esta vacante”, de lo contrario dar clic en la opción “Regresar”, en donde volverá al listado de las vacantes.
Luego de realizar el autoregistro de hoja de vida, se puede acceder a los demás servicios básicos de la ruta de empleabilidad comunicándose o acercándose al prestador de su elección. En el link directorio en línea de prestadores del Servicio Público de Empleo https://www.serviciodeempleo.gov.co/buscaempleo/puntos-atencion se encuentra el listado.

Una vez registrado el 100% la hoja de vida, por parte del asesor desde su usuario autorizado, el oferente o buscador podrá ser remitido a orientación ocupacional siempre cuando, haya realizado aportes a la caja de compensación según lo contemplado en la Sentencia C-473 de 2019; en caso de que no cumpla el requisito, se dará la respectiva orientación al oferente sobre el uso y manejo de la plataforma https://www.serviciodeempleo.gov.co/inicio y las vacantes disponibles de acuerdo al perfil ocupacional.

Para validar la información suministrada por el buscador de empleo en la plataforma SISE, se solicitará soportes de documentos básicos como la hoja de vida (en medio físico o digital), diplomas, certificados, cedula, y demás, a fin de verificar la información registrada en la plataforma.

En caso de haber perdido su cuenta SISE, el personal de registro, le orientará al oferente la forma de recuperar la contraseña de acceso a la página web que presta el servicio; se indicará al oferente que debe ingresar a la dirección https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx . Una vez haya ingresado a la página principal, debe ingresar el número de documento registrado, e ingresar a la pestaña “olvidé mi usuario o clave” allí lo remitirá

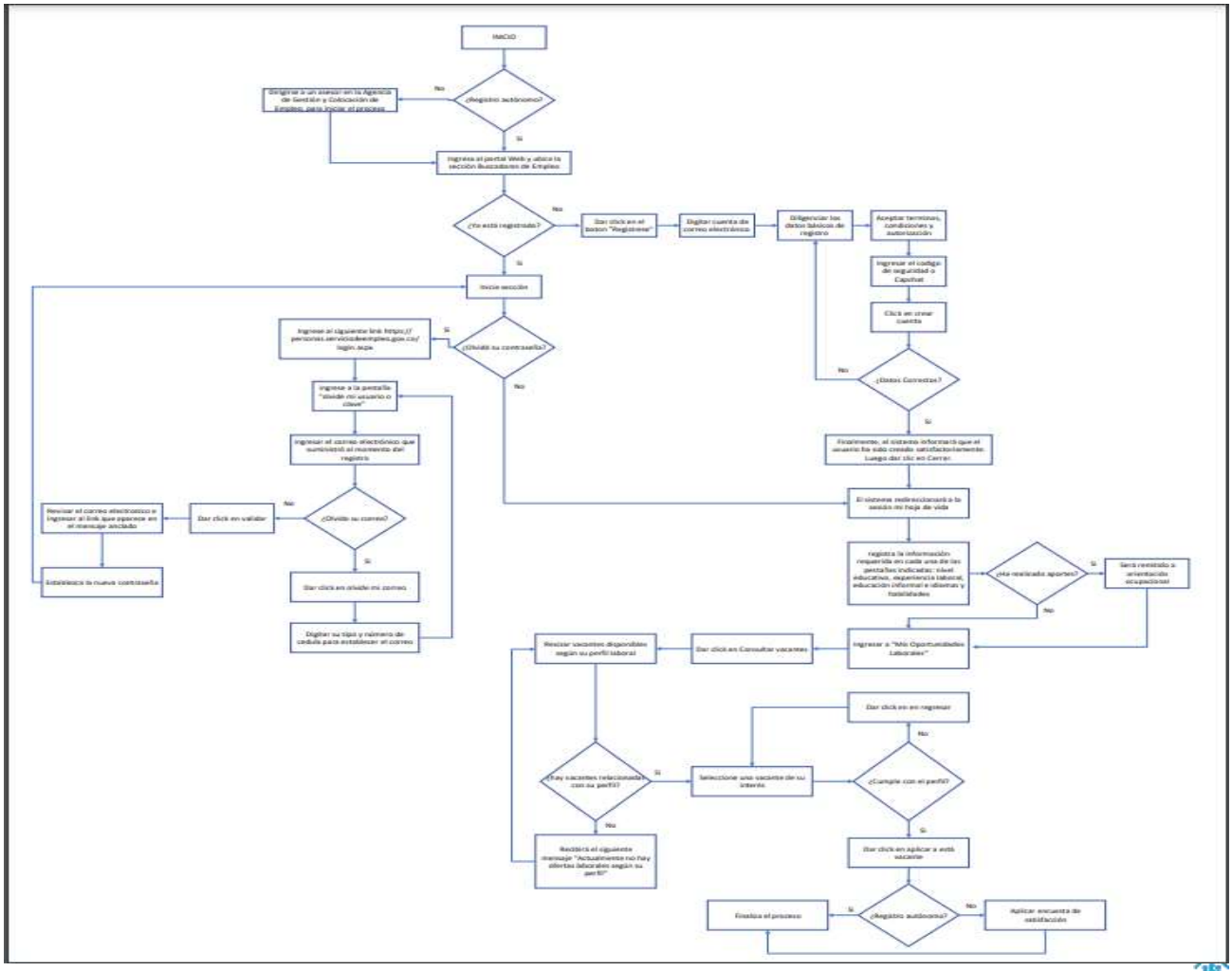
VIGILADO SuperSubsidio

a una pantalla que indica como restablecer la contraseña, donde deberá ingresar el correo electrónico que suministró al momento del registro, si no recuerda el correo electrónico, dar clic en la pestaña que indica que olvido el correo electrónico, allí lo direccionará a otra pantalla que le indica ingresar el tipo y número de documento para restablecer la contraseña.
El personal de registro deberá informar y orientar al oferente con respecto a la eliminación de su cuenta en la plataforma SISE, si este llegara a solicitarlo; haciendo aclaración que este proceso se realiza siempre y cuando sus datos sean erróneos, el oferente deberá soportar su identidad y autorización a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, o en caso de muerte. Comprobar parentesco o afinidad de la persona que solicita la gestión de eliminación del registro. Artículo 2 numeral 3 ley 1636 de 2013.

El personal de registro, agendará dentro de la plataforma informática SISE aprobada y utilizada por la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo (UASPE), los diferentes servicios según sea el caso o la necesidad del oferente.
Para finalizar, el personal de registro aplicará encuesta de satisfacción al buscador en el link (https://servicios.comfiar.com.co/Online/Encuesta/agencia/oferentes) el cual incluye información como: 1.) Como califica la atención recibida por parte de nuestros colaboradores, 2) ¿La información suministrada por nuestros colaboradores fue clara? 3) Por qué medio se enteró de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFIAR.

VIGILADO SuperSubsidio

Flujograma Procedimiento Para El Registro De Oferentes O Buscadores



VIGILADO SuperSubsidio

ARTÍCULO 12. – PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES.

Requisitos:
Ser una empresa legalmente constituida y presentar los documentos legales requeridos para la inscripción. (Fotocopia del RUT, registro de cámara de comercio, Cedula de Ciudadanía del representante legal).

Para el registro del Potencial Empleador, se asignará un gestor como guía, para brindar la asesoría y el acompañamiento al potencial empleador, por tanto, él será quien asesorara al empresario, en realizar el registro de la empresa con la ayuda de las herramientas tecnológicas, a través de la dirección web https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx o de manera presencial, por medio de atención asistida en la Agencia de empleo - COMFIAR.

El potencial empleador podrá realizar el auto registro de su empresa, a través del link https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx, el cual lo llevará a la página del Servicio Público de Empleo, en donde encontrará la opción:

"Deseo crear una cuenta", dar clic en "continuar", seguido a esto, se abre una nueva ventana, en la que indica que está en "Registro de Empleador" donde deberá colocar tipo de documento o Nit de acuerdo a la empresa, si es "NIT", escriba número del NIT, junto al digito de verificación, confirmando el número de documento que ingresó, dando clic en "continuar". si es otro tipo de documento como:

- Cédula de Ciudadanía
- Cédula de Extranjería
- Permiso por Protección Temporal (PPT)

Seguidamente, se despliega la opción "Tipo de Sede", donde indicará si es "Principal" (cuando se crea por primera vez), o "Sucursal" (cuando se ha registrado más de una vez con otros prestadores), da clic en la opción

VIGILADO SuperSubsidio

"continuar", en la ventana "usted está en registro de empleador", y allí deberá tener en cuenta la siguiente información.

VARIABLE	DESCRIPCIÓN
Razón social:	Nombre de la empresa
Naturaleza:	Indicamos si la empresa es Mixta, Privada o Pública.
Tipo:	Se selecciona el tipo de empresa.
Actividad económica:	Hace referencia a la actividad que realiza la empresa.
Sector:	Se selecciona de acuerdo a la actividad económica de la empresa.
Tamaño por número de empleados:	Se indica la cantidad de trabajadores con los que cuenta la empres
Nombre de la sede:	Escribimos el nombre con el que va a quedar el registro que se está haciendo
Pertenece a	Seleccionamos si pertenece al área Urbana o Rural.
Dirección:	Escribimos la dirección de la empresa.
Teléfono:	Número de contacto de la empresa
Departamento:	Se indica cual es el departamento en donde se van a crear las vacantes.
Ciudad:	Se selecciona cual es la ciudad o municipio.
Prestador principal:	Se selecciona Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR.
Punto de atención:	Seleccionamos la opción ARAUCA – COMFIAR BARRIO UNION.
Datos del Administrador de la Cuenta	
Primer nombre:	Nombre de quien va a manejar el usuario

VIGILADO SuperSubsidio

Primer apellido:	Apellidos de quien queda a cargo de la plataforma
Tipo de documento:	Se indica el tipo de documento con el que cuenta la persona
Número documento:	Se digita el número de documento
Cargo:	Cargo que desempeña la persona
Teléfono:	Número de contacto de quien va a manejar la plataforma
Correo electrónico (nombre de usuario):	Correo a donde se van a enviar las remisiones
Confirmar correo electrónico:	Se confirma el correo
Contraseña:	Se escribe la contraseña con la que va a quedar el usuario de la empresa
Confirmar contraseña:	Se confirma la contraseña
Pregunta de seguridad:	Se selecciona una de las preguntas que aparecen en esta opción.
Respuesta seguridad:	Se da respuesta a la pregunta de seguridad.
Términos y Condiciones	Damos clic en “Acepto Términos y Condiciones”
Tratamiento de datos personales	Se da clic en “Autorizo el tratamiento de mis datos personales”
Ingrese el código de validación que se muestra a continuación:	Se escribe el código que aparece

-Al hacer clic en grabar, el sistema envía un correo electrónico al administrador de la cuenta del Potencial Empleador informando sobre el registro exitoso dentro de la plataforma de la cuenta empresarial.

-Para validar el ingreso del nuevo registro del Potencial Empleador, el gestor deberá informarle que para acceder a la plataforma web debe digitar en el ítem de usuario, la dirección de correo que se ha registrado en el formulario

VIGILADO SuperSubsidio

de inscripción y como clave, el número de documento de identificación (cédula u otro) que se haya facilitado en el formulario.
- Es deber del gestor informar al Potencial Empleador que, en cualquier momento, con su usuario podrá modificar su clave, para lo cual deberá recordar la pregunta de seguridad y respuesta que se registraron en este formulario o a través del enlace que llega en el correo electrónico de recuperación de contraseña.

-Cuando la empresa registrada desee realizar una modificación o actualización de los datos, el gestor empresarial debidamente informado y habilitado por la empresa accederá a la zona privada de la empresa a la cual pertenece el usuario que desea modificar y dará clic sobre “Administrador de usuarios” en la opción editar usuario y desde ahí actualizar la información que se desea para posteriormente guardarlas y quedar registradas en plataforma.

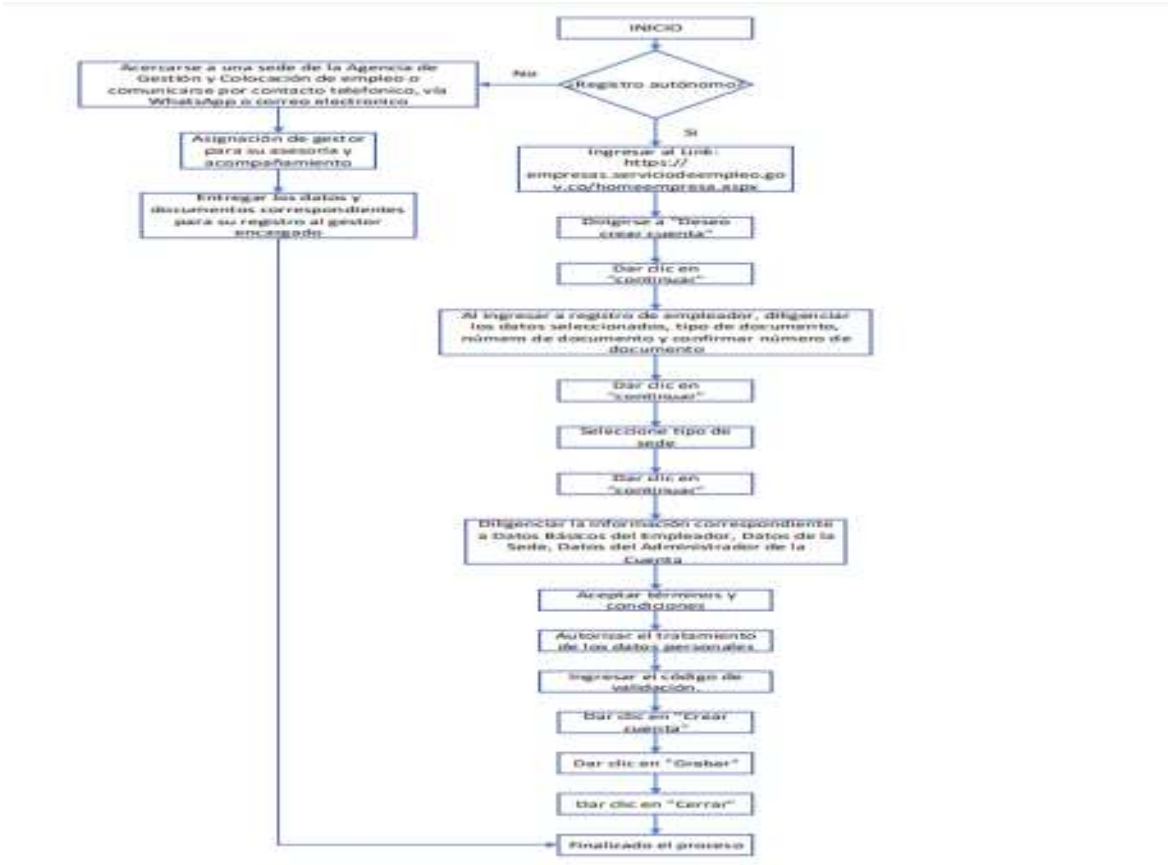
-El asesor de gestión también podrá desactivar o reactivar a los usuarios de la empresa, a través del módulo de gestión de empresas accediendo a la zona Administrar usuario en la opción Desactivar usuario.
Por otra parte, si el empleador desea realizar el registro de manera presencial debe acercarse al centro de empleo ubicado en la carrera 12 No 21-70 Barrio Unión Municipio de Arauca, con la siguiente documentación:

1. Cámara de comercio
2. Rut
3. Cedula del representa legal

Es importante resaltar, que, el asesor y el potencial empleador, estarán en constante comunicación utilizando herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus publicaciones, y así poder realizar un acompañamiento exitoso al potencial empleador.

VIGILADO SuperSubsidio

FLUJOGRAMA PARA PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES



ARTICULO 13. - PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES

Los Potenciales empleadores realizaran el registro de sus vacantes de forma virtual, a través de la dirección web https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx, para ello, el potencial empleador, deberá encontrarse inscrito en la plataforma informática de SISE, igualmente podrá hacerlo de manera presencial en el punto de atención de la carrera 12 Numero 21-70 Barrio Unión.

VIGILADO SuperSubsidio

1. **Procedimiento para el registro de Vacantes**

a. Los potenciales empleadores realizaran Registro de vacantes de forma virtual, a través de la dirección web https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx; para la creación de los perfiles y publicación de vacantes, el potencial empleador contará con el acompañamiento del gestor empresarial a cargo. La vacante a registrar por el potencial empleador, podrá ser de forma presencial o autorregistro, según lo establecido en la resolución 2047 de 2021 en el ARTÍCULO 2o. donde se considera que los potenciales empleadores deben registrar sus vacantes en el Servicio Público de Empleo, a través de cualquier prestador autorizado.

b. El potencial empleador Ingresará a la cuenta de la empresa, donde podrá ingresar al menú de gestión de vacantes, en la opción crear vacantes, seguidamente selecciona nuevo y aceptar, de esta manera podrá suministrar la siguiente información.

VARIABLE	DEFINICIÓN
Título de la vacante	Información del puesto de trabajo que se desea contratar
Descripción de la vacante	Información detallada del perfil de la vacante, perfil del candidato, conocimientos básicos, habilidades necesarias para el cargo, principales funciones a desempeñar.
Tiempo de experiencia relacionada	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
Cantidad de vacantes	Número de puestos de trabajo que se desea contratar.
Tipo de documento del empleador	1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.

VIGILADO SuperSubsidio

Número de identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
Razón social	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica
Fecha de publicación	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
Fecha de vencimiento	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.
Nivel de estudios requeridos	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
Profesión	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
Salario/ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Municipio	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
Sector económico	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

VIGILADO SuperSubsidio

3. Verificación de la Información Registrada

Una vez registrada la vacante, el intermediador podrá acceder al detalle de la información en notificaciones y alarmas en "*vacantes pendientes registradas*". En este caso se verá la información de la vacante y varias operaciones, para su publicación o corrección. (Plataforma SISE).

- **Devolver vacante.** Esta funcionalidad permite indicarle al potencial empleador que la vacante no se aprueba porque no cumple alguna de las condiciones ingresadas en el registro, se solicita seleccionar de manera obligatoria el motivo por el cual se devuelve.

- **Aprobar.** Es la acción que publica la vacante en el sistema y le da luz verde para iniciar los procesos de selección. Al dar clic en "Aprobar", se muestra un mensaje de confirmación para para continuar con la acción.

- **Rechazar.** Cuando definitivamente la vacante no pasa los controles del prestador y no se puede gestionar, en el momento de dar clic en "Rechazar", se solicita el motivo por el cual se desea rechazar la vacante y se procede a "aceptar".

Una vez el gestor seleccione una de las tres opciones, al potencial empleador el sistema le enviará un correo electrónico informado la acción que se ha realizado.
En el caso que el potencial empleador manifieste una eventualidad que no le permita continuar con el procedimiento de esta, deberá informar a su gestor, por medio de correo electrónico, llamadas telefónicos, o por mensaje vía WhatsApp, el motivo por el cual realizará la cancelación de la misma.

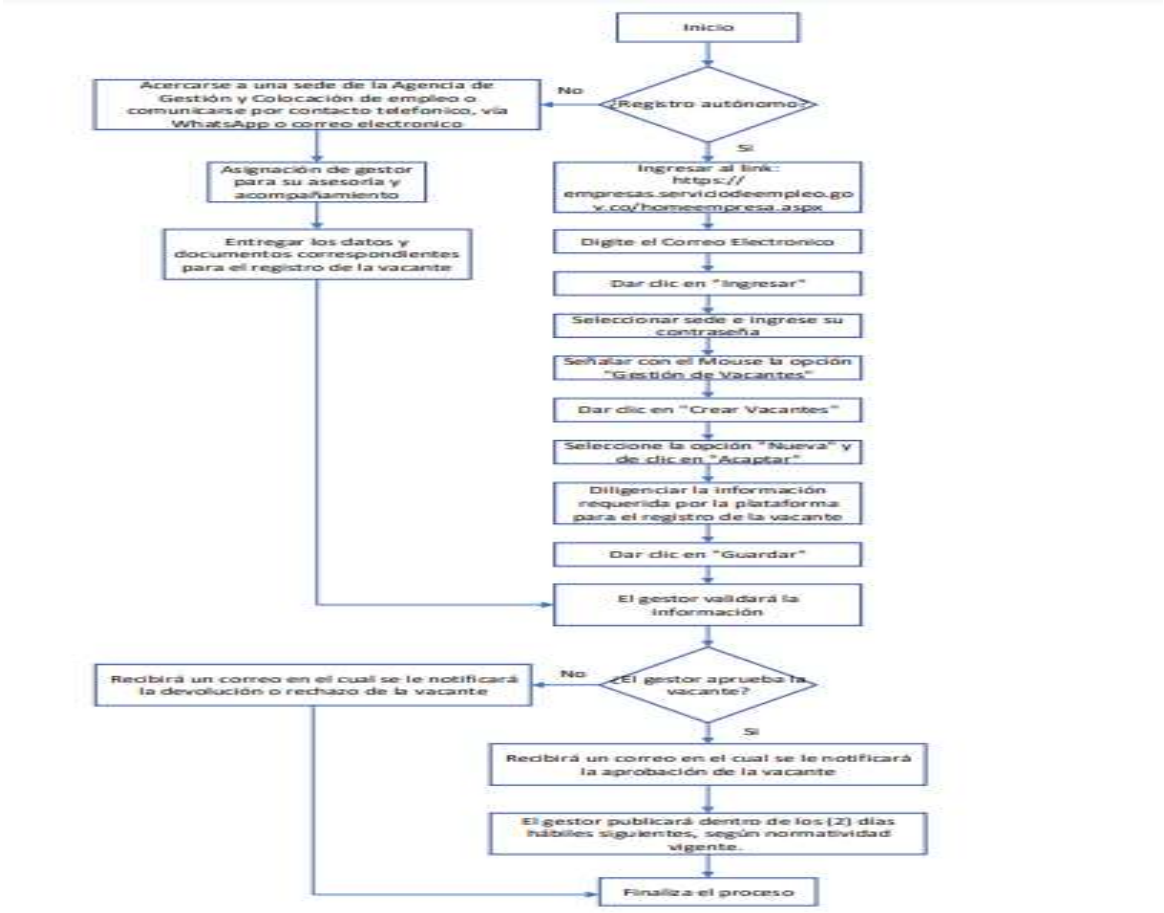
4. Publicación de la vacante

Una vez registrada y verificada la vacante por parte del potencial empleador,

VIGILADO SuperSubsidio

el prestador del Servicio Público de Empleo verificará la información entregada y, en caso de cumplir con los estándares jurídicos mínimos, la publicará dentro de los (2) días hábiles siguientes, según normatividad vigente.

FLUJOGRAMA PARA REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES



VIGILADO SuperSubsidio

ARTÍCULO 14. - PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES

En este servicio el orientador que se desempeña como profesional en psicología, busca conocer las competencias, experiencias, habilidades e intereses ocupacionales y motivaciones, así mismo conocer las necesidades del oferente o buscador de empleo en pro de analizar y construir su perfil laboral y direccionar a otros servicios en los que pueda mejorar su calidad. Como lo indica el anexo técnico de la resolución 2231 de 2021.

Es importante resaltar que el servicio de orientación ocupacional a oferentes o buscadores se prestara con base en la sentencia 473 de 2019, es decir, a los oferentes cesantes que hayan realizado aportes en cualquier momento a la Caja de Compensación Familiar.

Para iniciar la entrevista el orientador ocupacional necesitará la siguiente información para proceder con la Orientación según formato FTGS-versión 4:

- El orientador da la bienvenida al oferente asignado, dando a conocer el objeto de la orientación ocupacional, el cual se establece en el artículo 13 del presente reglamento.
- El orientador diligenciara el formato digital, realizando interrogantes que permitan el suministro de datos personales

    1. Tipo de población
    2. Información personal y familiar
    3. Habilidades y competencias
    4. Información académica e información laboral, expresando sus intereses, prioridades, vivencias y necesidades personales y laborales.

- Una vez terminada la orientación el profesional emitirá un concepto del oferente o buscador, quien dará a conocer el comportamiento del entrevistado en relación al comportamiento evidenciado, durante el desarrollo de la orientación, este proceso tiene una duración de 45

VIGILADO SuperSubsidio

minutos por persona, con base a la orientación ocupacional se realiza la identificación de la necesidad del perfilamiento del oferente con el fin de fortalecer aspectos indispensables que permiten el mejoramiento en la búsqueda de un empleo.

- Una vez finalizada la orientación ocupacional por parte del profesional a cargo se socializara la plataforma SISE al oferente, dando a conocer el manejo y las oportunidades que se ofrece desde el servicio de empleo, mediante la posibilidad de actualización de hoja de vida, en esta parte, el orientador hace una revisión de los datos personales, elaboración o actualización del perfil laboral, socialización de cargos equivalentes y verificación de la información actual en el área educativa y laboral, seguidamente, se hace una revisión de las vacantes publicadas, verificando la posibilidad de realizar una postulación durante la orientación ocupacional.

- Una vez orientado el oferente o buscador, este deberá presentar las pruebas psicotécnicas, las cuales serán interpretadas y aplicadas durante la entrevista laboral como insumo para la evaluación de competencias, actualmente la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo está sujeta a la suministrada por el Servicio Público de Empleo.

ACTIVIDADES GRUPALES DE COMPETENCIAS BÁSICAS:

Los Talleres de Orientación Laboral son espacios para trabajar conjuntamente (entre participantes y capacitadores) a partir de una multiplicidad de técnicas que promuevan una circulación horizontal de los conocimientos básicos. Estas técnicas pueden ser lúdicas, intelectuales, y grupales que se desarrollan en el Centro de Empleo o Punto de Servicios, en donde la agencia preste el servicio según el municipio.

1. TALLER HABILIDADES BLANDAS

Este tipo de talleres buscan contribuir a que los buscadores en situación de desempleo reciban una orientación que les permita reflexionar acerca de su potencial perfil y sus posibilidades reales de desarrollar un emprendimiento. Puede estar destinado para personas con experiencia laboral, trabajo

VIGILADO SuperSubsidio

independiente, personas que manifiesten interés en la búsqueda de empleo, personas que tienen dudas acerca de su perfil dentro de los cuales el área de orientación ocupacional relaciona los siguientes temas:

- Actitud positiva frente al trabajo
- Motivación laboral
- Clima Organizacional
- Resolución de conflictos laborales
- Inteligencia Emocional
- Elaboración de Hoja de Vida
- Claves para una entrevista laboral
- Pautas para motivar al auto empleo

Dirigido A:
- Personas desempleadas
- Personas que necesitan o desean participar
- Personas desempleadas por largo tiempo
- Personas con riesgo de pérdida del empleo
- Personas que deseen fortalecer sus competencias

Herramientas Que Debe Adquirir El Participante
- Identificar fortalezas y limitaciones laborales en relación al contexto
- Iniciar la elaboración de su perfil laboral
- Identificar las ocupaciones posibles que podrían desarrollar de acuerdo con su perfil y contexto
- Reducir y optimizar el tiempo de búsqueda de empleo
- Reconocer y adquirir herramientas específicas para la búsqueda

Cada taller realizado por parte del orientador ocupacional debe estar previamente preparado y organizado según lo establecido para el desarrollo de actividades grupales y el cual contiene la siguiente información:

- Convocatoria
- Tema
- Presentación del tema
- Metodología de la sesión
- Descripción de la dinámica grupal

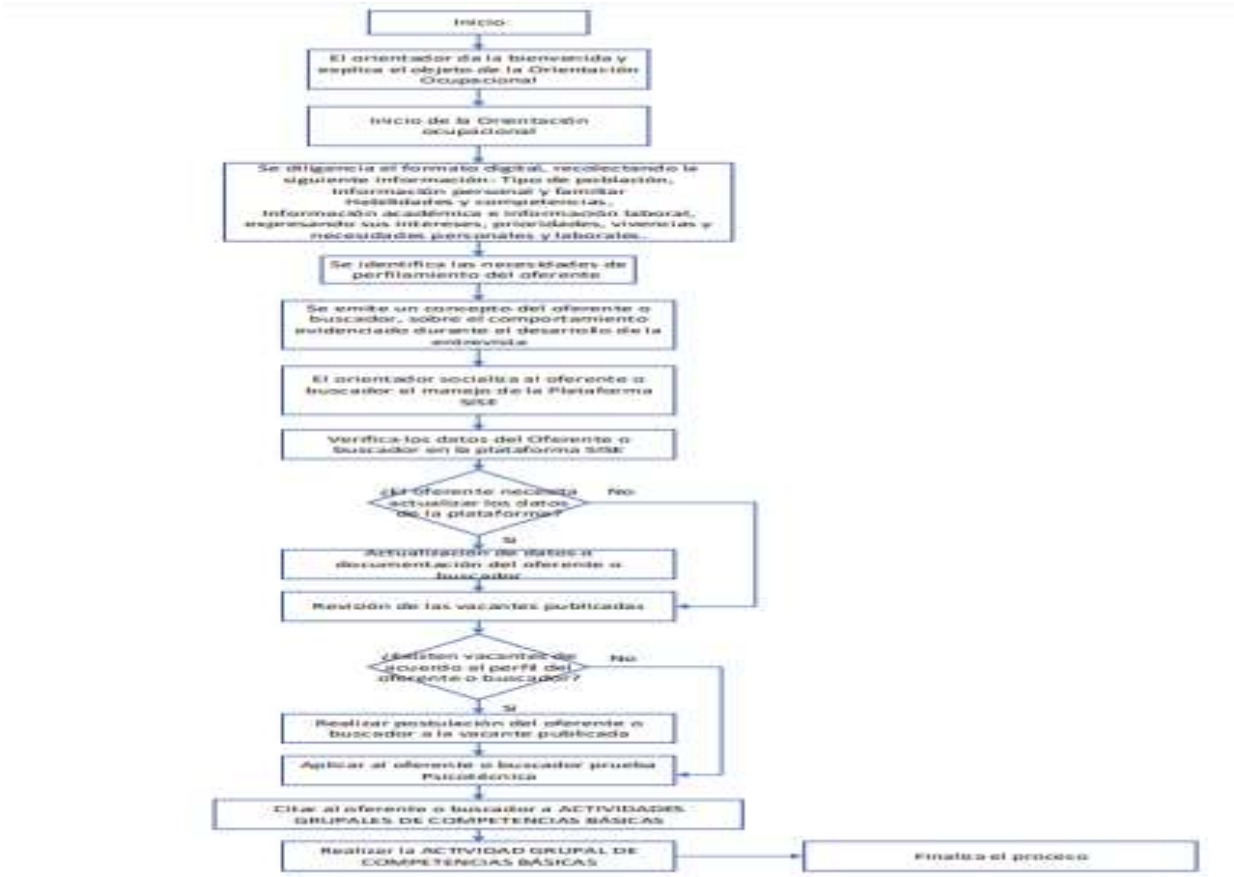
VIGILADO SuperSubsidio

- Desarrollo de la sesión
- Tiempo
- Lugar

Duración: 2 horas
Frecuencia: Tres (3) veces a la semana o según demanda de los buscadores
Modalidad: Presencial/Atención asistida
Lugar: Centro de empleo
Instrumentos a implementar: Herramientas tecnológicas, formatos de evaluación (FT-GS-17 versión 2) y lista de asistencia (FT-DE-07 versión 1).
Metodología: participativa, se orientan actividades reflexivas y prácticas, desarrollando productos concretos, mediante la cual se trasmiten contenidos, procedimientos y principios.
Cuando el orientador ocupacional termine el taller este debe ser registrado en la plataforma informática de SISE, lo que permite llevar un control de los indicadores de cuantos oferentes o buscadores de empleo ha recibido talleres labores mes a mes.

VIGILADO SuperSubsidio

Flujograma para Procedimiento Orientación Ocupacional A Oferentes O Buscadores



VIGILADO SuperSubsidio

ARTICULO 15. - PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES

Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del potencial empleador, con el fin de asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal.

La orientación ocupacional a Potenciales Empleadores incluye actividades como:

1. **Entrevista (visita) de orientación y/o análisis del entorno laboral del empleador**

La orientación al Potencial Empleador inicia cuando el orientador, realiza una visita y entabla un dialogo en lo referente al diligenciamiento del formato CODIGO: FT-GJ-08, denominado autorización de datos personales (Ley 1581 de 2012 de habeas data), mediante el cual el empleador autoriza el uso de los datos suministrados, con el fin de hacer un análisis del entorno laboral del empleador, conocimiento de normatividad vigente y la metodología de los servicios que presta la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.

2. **Asesoría para la definición y registro de vacantes.**

Seguidamente el gestor realiza un dialogo basado en el conocimiento de competencias que le puede interesar al Potencial Empleador con el fin de analizar sus necesidades en cuanto a los perfiles laborales y/o ocupacionales requeridos para el recurso humano de la empresa, Identificando de igual manera, la necesidad de cubrir vacantes disponibles, perfiles a solicitar y funciones a cumplir; de esta forma, se socializa al empresario, de manera didáctica y en tiempo real, la plataforma SISE, dando a conocer el manejo para publicación de vacantes, recuperación de contraseña, visualización de los oferentes auto postulados, revisión de hojas de vida y colocación de oferentes, cancelación de vacantes, actualización y/o modificación de datos e inactivación de la cuenta empresarial, con esta información se busca que el empleador obtenga un aprendizaje que le

VIGILADO SuperSubsidio

permita ser autónomo al momento de solicitar vacantes a la Agencia de Empleo.

3. **Hoja de ruta de servicios al empleador**

Una vez se logra socializar a las empresas nuevas y antiguas por parte del orientador el portafolio de servicio se realizará una breve explicación de las herramientas como apoyo al Potencial empleador y de esta forma poder definir el registro de vacantes de acuerdo a la necesidad de la empresa y a la normatividad vigente.

Así mismo, se socializa al empresario los beneficios a los cuales puede acceder mediante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo – COMFIAR, tales como: solicitud de vacantes, revisión de perfiles laborales, remisión de hojas de vida, taller en habilidades blandas al talento humano, información de programas vigentes que permitan la inclusión laboral, videos interactivo con el podrá complementar la asesoría brindada por el orientador, así como los beneficios ofertados por otras áreas de la Caja de Compensación como espacios recreativos, Ley 50, entre otros, de esta manera, el empleador tendrá conocimiento de los servicios a los cuales puede acceder una vez registre la empresa.

Actividades grupales sobre mercado laboral, inclusión laboral, modalidades de contratación, beneficios tributarios, entre otras temáticas.

Así mismo, se da a conocer a los potenciales empleadores los incentivos para la contratación de personal, haciendo hincapié en la inclusión laboral de víctimas del conflicto armado, jóvenes, personas con discapacidad, adulto mayor, mujeres, y entre otros beneficios que por ley se estén otorgando a los empleadores, programas y beneficios tributarios vigentes para la mitigación de barreras, finalizando con las diversas modalidades de contratación las cuales se rigen mediante el código sustantivo del trabajo para vinculación laboral, ampliar estrategia de desayunos empresariales, para fortalecer la fidelidad con los empleadores en temáticas actuales y/o

VIGILADO SuperSubsidio

refuerzo en el manejo del sistema de información, desarrollar ferias de servicios a los empleadores del departamento.

CRITERIOS: El Potencial Empleador debe estar legalmente constituido, cámara de comercio y Rut.

FRECUENCIA: Visitar o contactar al potencial empleador por lo menos una vez al mes para conocer las necesidades, requerimientos y expectativas del servicio

DURACION: La orientación tiene una duración de treinta (30) minutos

CONTROL: La orientación ocupacional al Potencial Empleador se realiza de manera presencial a través del formato de visitas CODIGO: FT-GS-26, registro fotográfico

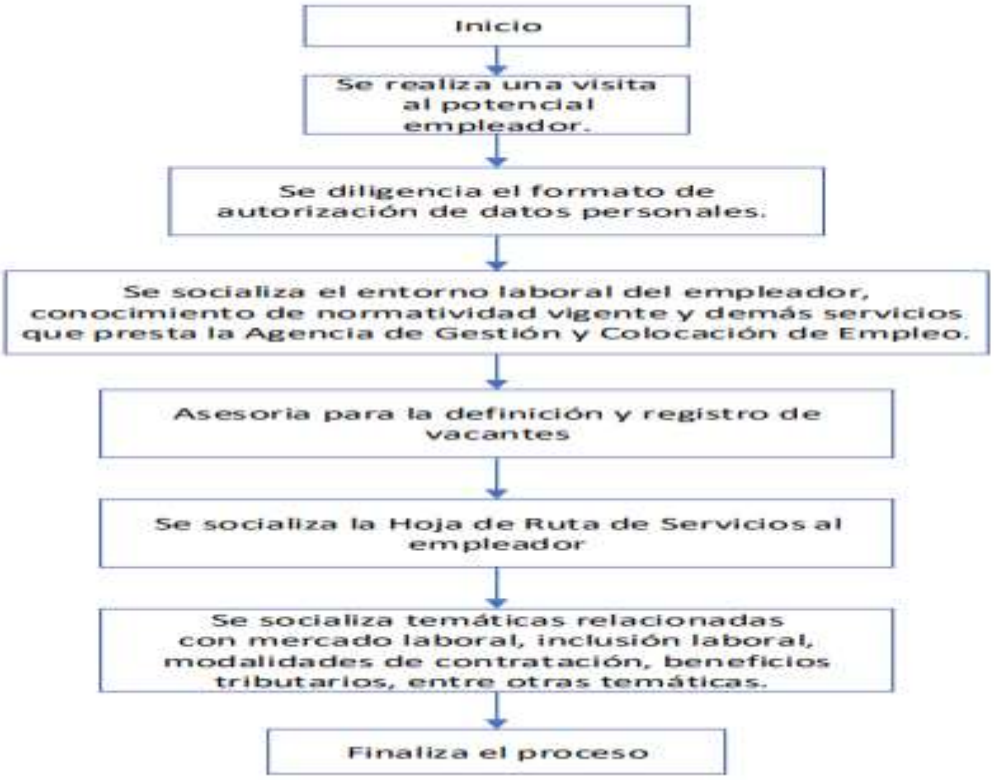
ROLES: Empleadores **–** gestor empresarial

RESPONSABLES: Gestor empresarial

MODALIDAD: Presencial y/o correo electrónico, llamadas telefónicas.

VIGILADO SuperSubsidio

FLUJOGRAMA PARA LA ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES



VIGILADO SuperSubsidio

ARTÍCULO 16. - PROCEDIMIENTO PARA PRESELECCIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Arauca, realizará la preselección de los buscadores de empleo teniendo en cuenta:

Verificar que los candidatos auto postulados a la vacante cumplan con el perfil requerido por el potencial empleador en cuanto a nivel educativo, experiencia laboral y educación informal.

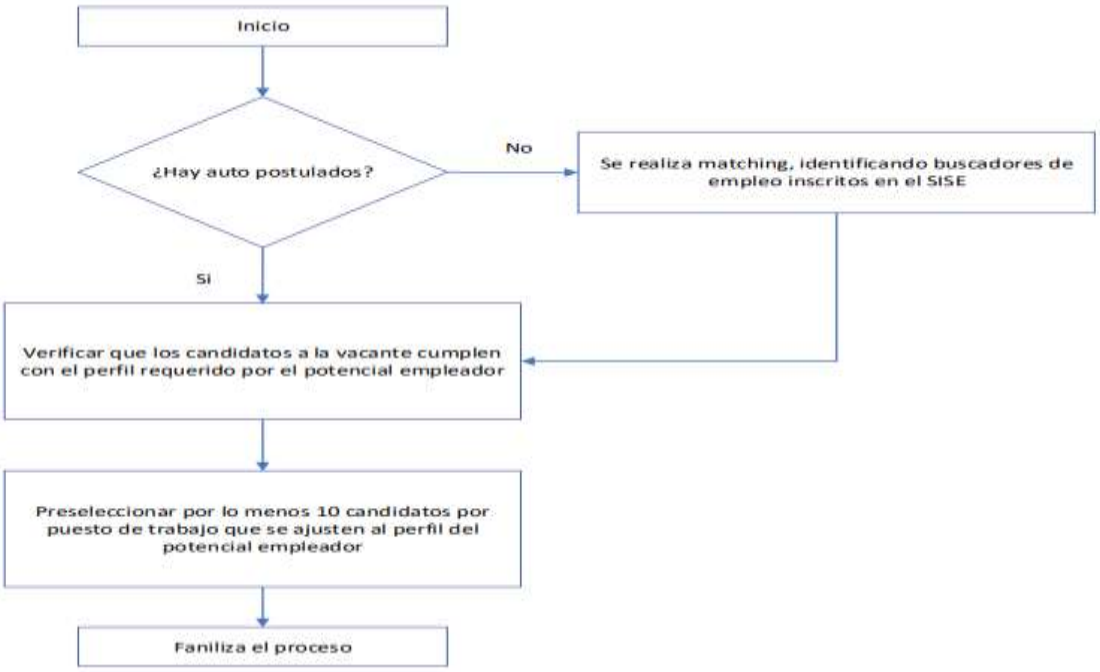
En caso de no haber auto postulados en la vacante, se realizará matching en el sistema de información para identificar buscadores de empleo inscritos en SISE que cumplan con el perfil requerido por el potencial empleador en cuanto a nivel educativo, experiencia laboral y educación informal.

Preseleccionar por lo menos 10 candidatos por puesto de trabajo, teniendo en cuenta los que más se ajustan al perfil requerido por el potencial empleador.

Descartar del proceso de preselección, aquellos candidatos que no cumplan con el perfil requerido por el potencial empleador.

VIGILADO SuperSubsidio

Flujograma para Procedimiento Para Preselección



ARTÍCULO 17. – PROCEDIMIENTO PARA REMISIÓN.

Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador los perfiles de los candidatos preseleccionados.

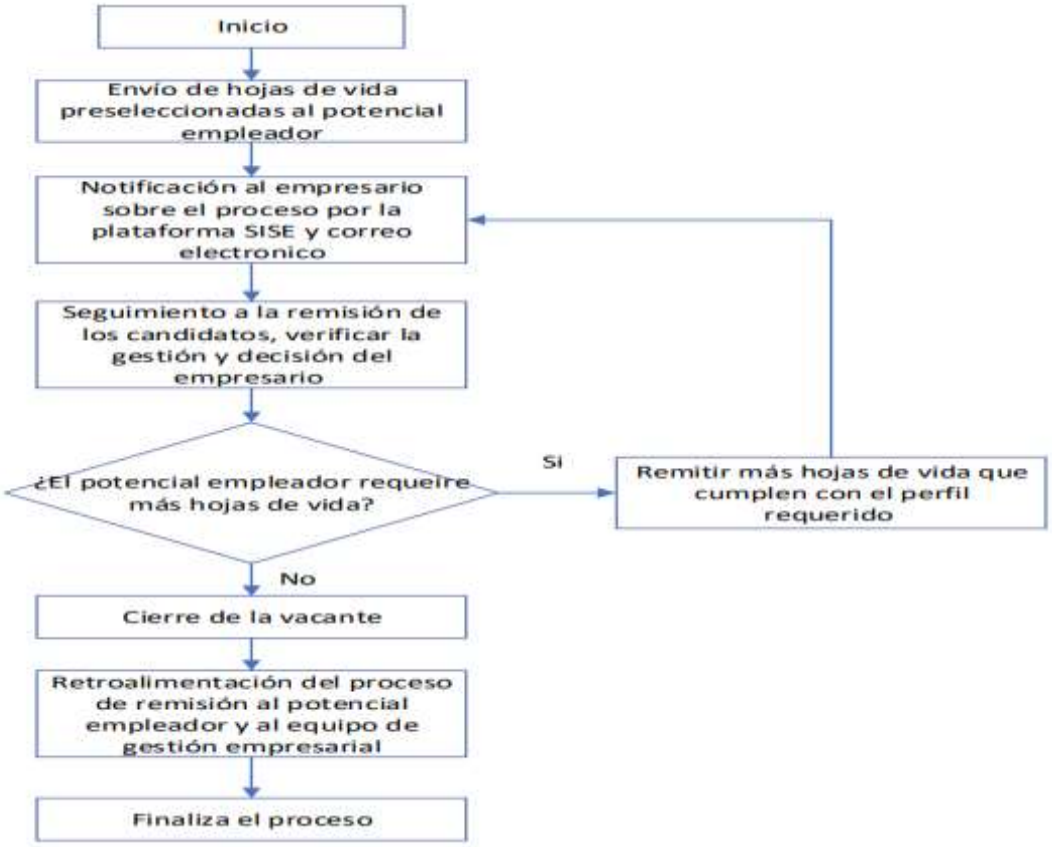
Una vez realizado el proceso de preselección, se procederá a remitir al potencial empleador la información de los oferentes que cumplan con el perfil requerido por la empresa en igualdad de condiciones.

1. Remitir las hojas de vida preseleccionadas al potencial empleador, por el sistema de información SISE
2. Notificar al potencial empleador sobre la remisión de las hojas de vida y el proceso de preselección, selección y descarte en el sistema.
3. Realizar seguimiento a la remisión de candidatos, por lo menos una semana después de la remisión de hojas de vida, para verificar la gestión y decisión del potencial empleador.

VIGILADO SuperSubsidio

4. Remitir más hojas de vida de acuerdo a la solicitud del potencial empleador, si lo considera necesario.
5. Realizar el cierre de la vacante de acuerdo a la información del potencial empleador.
6. Solicitar retroalimentación del proceso de remisión al potencial empleador y al equipo de gestión empresarial.

Flujograma Para Procedimiento Para Remisión



VIGILADO SuperSubsidio

ARTÍCULO 18. - PROCEDIMIENTO PARA EL SECTOR HIDROCARBUROS. Permite implementar a través de los prestadores del servicio público de empleo, proceso de priorización de mano de obra local. De acuerdo a la base normativa vigente – Resolución 145 de 2017.

El presente procedimiento de hidrocarburos se basa de acuerdo a la Resolución 145 de 2017.

A. **REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES (HIDROCARBUROS):** Es la inscripción de hojas de vida de manera virtual o presencial por medio de atención asistida en el Sistema Información del servicio de empleo.
   Este proceso se realiza de la misma forma mencionada anteriormente en el procedimiento de registro de oferentes o buscadores; sin embargo, para los oferentes o buscadores en el sector hidrocarburos, adicionalmente deberán presentar el certificado de residencia expedido por la alcaldía del municipio de interés, para poder tener la marca de complemento de hoja de vida – centro poblado según lo acredite dicho certificado en el sistema de información SISE.

B. **REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES (HIDROCARBUROS):** Es la inscripción de la información legal de los potenciales empleadores, pueden realizarla de forma virtual o presencial por medio de atención asistida en el Sistema Informático del prestador.

   Este proceso se realiza de la misma forma mencionada anteriormente en el procedimiento de registro potenciales empleadores.

   PRESENCIAL: En todos los centros de empleo y puntos de servicio el empleador deberá presentar: RUT y el formato registro de empleadores (formato interno).

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: En esta modalidad, el posible

VIGILADO SuperSubsidio

potencial empleador puede realizar el auto registro a través del siguiente link: (http://empresas.serviciodeempleo.gov.co/HomeEmpresa.aspx), crea un usuario y procede a diligenciar los datos e información solicitada. Después de realizado el registro, el posible potencial empleador queda en estado "Auto registrado" y es validado por los gestores empresariales, quienes solicitan el RUT, bien sea de persona Natural o Jurídica, para verificar y finalizar con el proceso de registro.

PARAGRAFO: Los potenciales empleadores que se registren a través del link anterior serán contactados por un gestor empresarial para darles toda la información que requieran sobre el servicio público de empleo.

C. **REGISTRO DE VACANTES:** Es la inscripción de las vacantes realizadas por el potencial empleador en forma virtual o presencial por medio de atención asistida, aplica para vinculación personal

D. REGISTRO Y PUBLICACIÓN DE VACANTES (HIDROCARBUROS)

Está dirigido a todos los potenciales empleadores que vinculen personal a proyectos de exploración y producción de Hidrocarburos.

El potencial empleador registrará sus vacantes por el módulo de Hidrocarburos (crear nueva vacante E & P On Shore), se deben marcar los campos obligatorios, entre ellos: "Tipo de Proyecto", "Sector", "Subsector" y "Código de la vacante" incluyendo el área de influencia del proyecto según Resolución 145/2017.

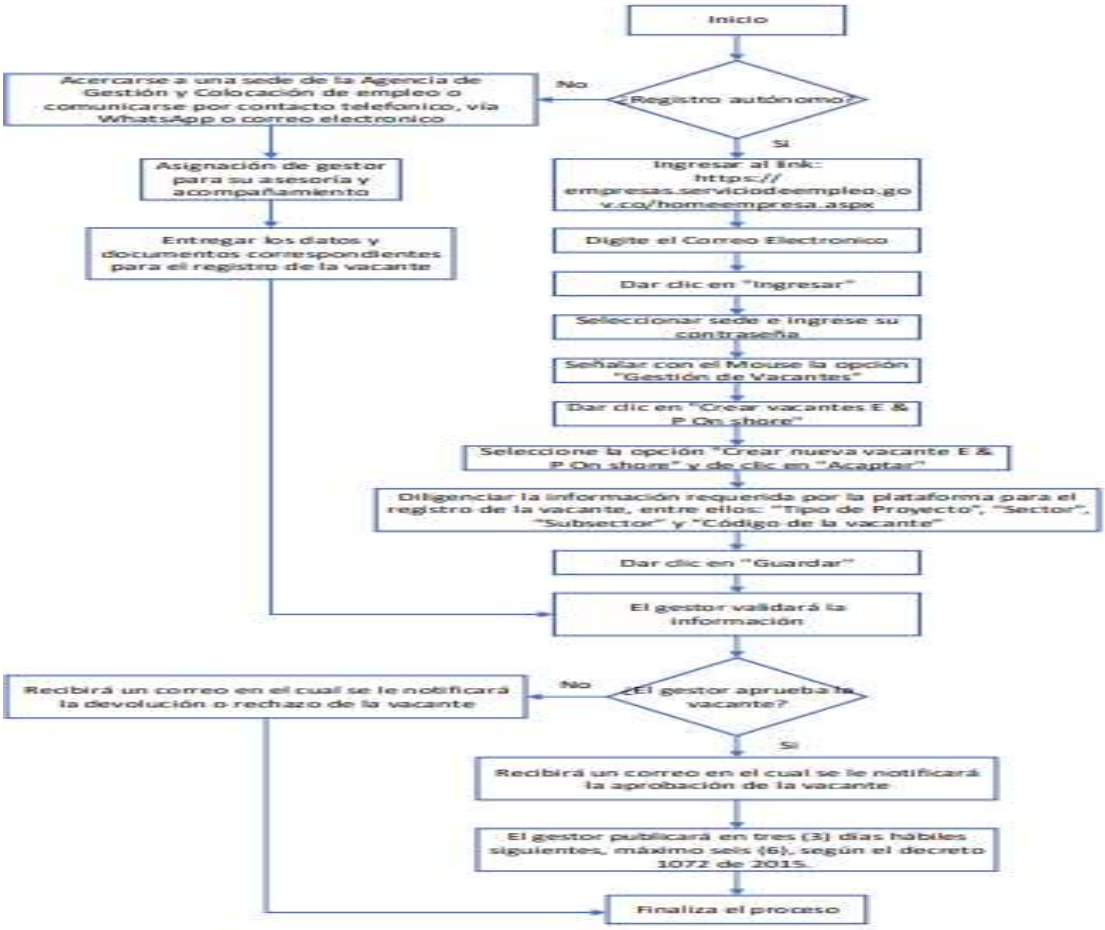
Los cargos para las vacantes de hidrocarburos serán estandarizados o no estandarizados, la distribución de la vacante corresponde a la asignación del departamento y municipio o municipios de influencia; el gestor empresarial valida toda la información registrada por el potencial empleador en SISE, en caso de estar acorde con la normatividad la publicará dentro del día hábil siguiente.

La publicación de vacantes no podrá limitarse exclusivamente a residentes de una vereda o corregimiento

VIGILADO SuperSubsidio

El termino mínimo de publicación de la vacante tres (03) días, máximo seis (06) meses, según el decreto 1072 de 2015.

E. PRESELECCIÓN: Es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.



VIGILADO SuperSubsidio

F. PRESELECCIÓN HIDROCARBUROS

En el sistema de información SISE, se ingresa por “gestión procesos”, “gestionar”, “Inscripción de candidatos”, el cual habilita el criterio de búsqueda o matching y se prioriza según lo indicado en la resolución 145/2017 y 334/2021:

-Mayor tiempo cesante
-Cumpla los criterios solicitados en la vacante (formación académica y experiencia laboral)

Nota: en el caso de los perfiles estandarizados, se tomará el menor requisito de formación, analizando el tipo y tiempo de experiencia solicitado, es importante aclarar que los auto postulados son tenidos en cuenta de igual forma que los oferentes urbanos y rurales.

Remisión: Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del potencial empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

Remisión Hidrocarburos
El prestador realizará la remisión de oferentes de manera eficiente y oportuna dentro del término de la publicación de las vacantes. Resolución 145 de 2017.

El prestador deberá remitir entre diez (10) y quince (15) candidatos para cargos calificados y entre quince (15) y veinte (20) para cargos no calificados por cada puesto de trabajo requerido por el empleador. Resolución 334 de 2021.

El prestador del Servicio Público de Empleo priorizará la remisión de aquellos que lleven un mayor tiempo desempleados y además podrá priorizar población vulnerable, vacantes de cargos de MONC o mano de obra no calificada con otras barreras de inserción laboral, previa solicitud del potencial empleador. Será del 60% para el área rural y 40% para el área urbana, todo con base a la normatividad de la resolución 0334 / 2021 y resolución 145 de 2017.

VIGILADO SuperSubsidio

En caso de que el empleador requiera una nueva remisión deberá informar previamente el estado de los perfiles inicialmente enviados por el prestador. Cuando el estado corresponda a la no selección del perfil, el empleador deberá indicar las razones de no selección.

El prestador deberá realizar como mínimo tres (3) remisiones de candidatos en las condiciones establecidas en el presente artículo. En caso de no encontrarse dentro de estas remisiones el perfil del candidato requerido por el empleador, este podrá solicitar que se remita un número mayor de oferentes de mano de obra.

El prestador del Servicio Público de Empleo, respecto de vacantes de cargos no calificados, priorizará la remisión de oferentes 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. 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 que residan en las áreas donde se encuentren los proyectos, las cuales deberán ser informadas previamente por el potencial empleador.

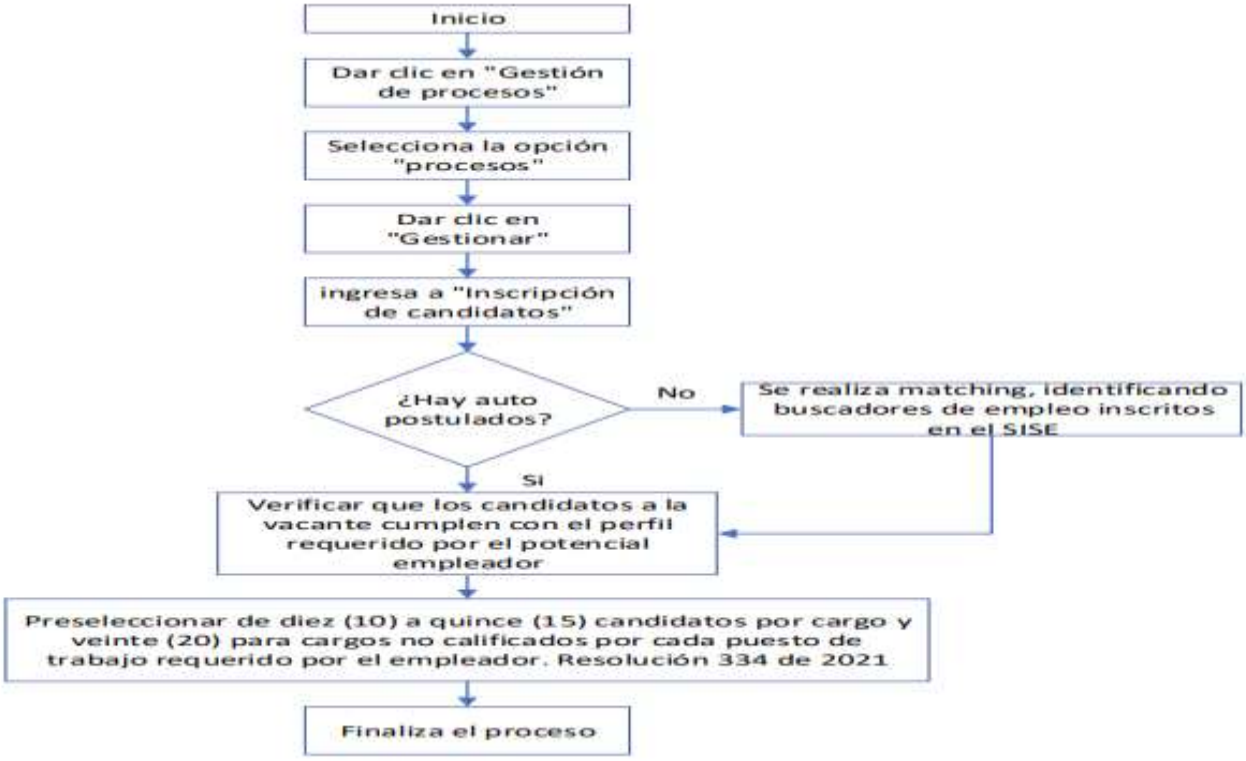
Mediante correo electrónico se informará al potencial empleador la gestión de las vacantes con el número de candidatos disponibles adicionales a los remitidos.

Así mismo se realizará la emisión del certificado de inexistencia de los oferentes inscritos y/o disponibles, donde se describen dos escenarios: (Resolución 334 de 2021).

1- Cuando NO hay oferentes inscritos que cumplan el perfil
2- Cuando se remiten oferentes y el potencial empleador informa las razones de NO selección del oferente.

VIGILADO SuperSubsidio

Flujograma para Procedimiento Para preselección de Hidrocarburos



VIGILADO SuperSubsidio

TITULO VII
DE LA CARACTERIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

Artículo 19. - Ubicación de las sedes y horarios de Atención:

Nombre del Punto: Centro de Empleo - Arauca	
Punto de Atención	**Descripción**
Tipo de Punto de Atención	Centro de Empleo
***Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.**	Arauca - 81001
Dirección punto de atención y/o URL	Carrera 12 # 21-70 B/Unión
Número de teléfono y extensión del punto de atención	(607) 885 8000 ext. 201
Correo electrónico del punto de atención	registro.aempleo@comfiar.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Servicios que prestarán	✓ Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. ✓ Orientación (oferentes o buscadores y potenciales empleadores) ✓ Preselección ✓ Remisión
Nombre del coordinador del punto	Leidy Karine Pérez Flórez

VIGILADO SuperSubsidio

Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía
Número de identificación del coordinador	1116787511
E-mail del coordinador	jefempc@comfiar.com.co
Número de Celular del coordinador	3175298258 - 3115560023
Número de teléfono y extensión del coordinador	(607) 885 8000 ext. 202

Nombre del Punto: Punto de Servicio - Saravena	
Punto de Atención	**Descripción**
Tipo de Punto de Atención	Punto de Servicio
Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Saravena - 81736
Dirección punto de atención y/o URL	Calle 28 Carrera 18 B/ Modelo
Número de teléfono y extensión del punto de atención	(607) 885 8000 ext. 604
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleosaravena@comfiar.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Servicios que prestarán	✓ Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. ✓ Orientación (oferentes o buscadores y potenciales empleadores)
Nombre del coordinador del punto	Leidy Karine Pérez Flórez
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía

VIGILADO SuperSubsidio

Número de identificación del coordinador	1116787511
E-mail del coordinador	jefempc@comfiar.com.co
Número de Celular del coordinador	3175298258 -3115560023
Número de teléfono y extensión del coordinador	(607) 885 8000 ext. 202

Nombre del Punto: Punto de Servicio - Tame	
Punto de Atención	**Descripción**
Tipo de Punto de Atención	Punto de Servicio
Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Tame - 81794
Dirección punto de atención y/o URL	Calle 15 con calle 16 B/ Centro
Número de teléfono y extensión del punto de atención	(607) 885 8000 ext. 603
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleotame@comfiar.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Servicios que prestarán	✓ Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. ✓ Orientación (oferentes o buscadores y potenciales empleadores)
Nombre del coordinador del punto	Leidy Karine Pérez Flórez
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía

VIGILADO SuperSubsidio

Número de identificación del coordinador	1116787511
E-mail del coordinador	jefempc@comfiar.com.co
Número de Celular del coordinador	3175298258 -3115560023
Número de teléfono y extensión del coordinador	(607) 885 8000 ext. 202

Nombre del Punto: Punto de información - Arauquita	
Punto de Atención	**Descripción**
Tipo de Punto de Atención	Punto de Información
Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Arauquita - 81065
Dirección punto de atención y/o URL	Calle 4 # 7 – 51 B/ Charalá
Número de teléfono y extensión del punto de atención	(607) 885 8000 ext. 402
Correo electrónico del punto de atención	Agenciadeempleoarauquita@comfiar.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Servicios que prestarán	✓ Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
Nombre del coordinador del punto	Leidy Karine Pérez Flórez
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía
Número de identificación del coordinador	1116787511
E-mail del coordinador	jefempc@comfiar.com.co

VIGILADO SuperSubsidio

Número de Celular del coordinador	3175298258 -3115560023
Número de teléfono y extensión del coordinador	(607) 885 8000 ext. 202

ARTÍCULO 20. ESTRATEGIA MOVIL: Según el artículo 6 numeral 6.4 de la resolución 293 del 2017 expresa que son todas aquellas acciones implementadas por parte de los prestadores del servicio público de empleo encaminadas a asegurar la prestación de los servicios autorizados en los municipios donde no haga presencia el prestador y/o requiera apoyar la gestión de otros puntos de atención, garantizando la ruta de empleabilidad del oferente, la estrategia móvil que utilizamos es:

A. **VEHÍCULO:** Unidad móvil que cuenta con un equipo de profesionales que realizara jornadas de servicios sujetas al cronograma por parte de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo COMFIAR, articulando de acuerdo con la dinámica del territorio en apoyo con los entes territoriales del Departamento de Arauca.

Nombre del Punto: Estrategia Móvil - Vehículo	
Punto de Atención	**Descripción**
Tipo de Punto de Atención	Estrategia Móvil - Vehículo
Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Arauca – 81001, Arauquita – 81065, Tame – 81794, Saravena – 81736, Fortul – 81300
Dirección punto de atención y/o URL	Carrera 12 # 21-70 B/Unión
Número de teléfono y extensión del punto de atención	(607) 885 8000 ext. 201
Correo electrónico del punto de atención	registro.aempleo@comfiar.com.co

VIGILADO SuperSubsidio

Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Servicios que prestarán	✓ Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes. ✓ Orientación oferentes o buscadores y potenciales empleadores ✓ Preselección ✓ Remisión.
Nombre del coordinador del punto	Leidy Karine Pérez Flórez
Tipo de identificación	Cédula de ciudadanía
Número de identificación del coordinador	1116787511
E-mail del coordinador	jefempc@comfiar.com.co
Número de Celular del coordinador	3175298258 -3115560023
Número de teléfono y extensión del coordinador	(607) 885 8000 ext. 202

- CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VEHICULO - MESES (SEMANAS)

ACTIVDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			DICIEMBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ARAUCA							X	X		X	X		X	X		X		X		X			X					X				X			X		X								X			
ARAUQUITA										X			X									X				X					X								X						X			X	
SARAVENA						X				X		X												X					X					X							X			X					
TAME					X					X	X					X	X				X						X						X										X						
FORTUL								X		X	X																X																				X	

VIGILADO

Estrategia: Plan de medios que incluye: publicación de Flyer por redes sociales, cuñas radiales; perifoneo y/o llamadas telefónicas con el fin que los habitantes de los diferentes municipios se informen y participen activamente.

ARTÍCULO 21. - SERVICIO TÉCNICO O SOPORTE PARA LOS USUARIOS QUE INGRESEN A LA WEB

Los usuarios de los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de **COMFIAR** podrán acceder al servicio técnico por medio del correo electrónico jefempc@comfiar.com.co y al teléfono 607 885 8000 ext. 117.

ARTÍCULO 22. - OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.

"Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente, en cumplimiento de los aspectos contemplados en la resolución 2605 de 2014, del ministerio de trabajo y la resolución 129 de 2015de la unidad del SPE, por medio de las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes".

- Inscribir la empresa en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- Informar a la Agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- Registrar consentimiento previo, expreso e informado como titular de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

VIGILADO SuperSubsidio

- Colaborar con la definición del perfil para la vacante a cubrir.
- Informar sobre oportunidades de pre-inserción (pasantías, aprendizaje, programas, etc.), alternativas de contratación en el marco de políticas activas de empleo y leyes laborales.
- Mantener actualizadas las ofertas de trabajo en la base de datos de la plataforma.
- Generar empleo digno a los buscadores de Empleo, dentro del marco legal.
- Recibir orientación ocupacional.

- Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente en cumplimiento con los aspectos contemplados en la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo y Resolución 129 de 2015 de la Unidad del SPE, por medio de las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro de vacantes, (20) días hábiles siguientes a su registro.

Remitir al Ministerio de Trabajo las Reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como agencias de colocación de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.

ARTÍCULO 23. - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO.

Según el artículo 2.2.6.1.2.20 del decreto 1823 del 2020 indica que las obligaciones del prestador del servicio público de empleo son:

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

VIGILADO SuperSubsidio

DECRETO NÚMERO 1823 DE 2020 HOJA No. I Continuación del Decreto "Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 sección 2 del Decreto 1072 de 2015 "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

VIGILADO SuperSubsidio

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. DÉCRETO NÚMERO 1823 DE 2020 HOJA No. ª Continuación del Decreto "Por el cual se modifica parcialmente el Titulo 6 sección 2 del Decreto 1072 de 2015”.

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.

VIGILADO SuperSubsidio

ARTÍCULO 24. - ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

De acuerdo al artículo 2.2.6.1.2.26 del Decreto 1823 de 2020 Queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:

- Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.

- Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.

- Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.

- Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.

- Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.

- Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.

- Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.

- 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.

VIGILADO SuperSubsidio

- Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.

- Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

TITULO VIII
DEL PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE PQRSD.

ARTÍCULO 25. - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS - PQRSD

1. OBJETIVO.

De acuerdo a la ley 1755 del 2015 se establece el procedimiento interno con el fin de garantizar una respuesta eficaz, confiable y oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos (PQRSD) que instauren ante la Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR y a todas las dependencias o secciones de la misma.

2. ALCANCE.

Inicia con la recepción de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y felicitaciones de los afiliados o ciudadanía en general y finaliza con él envió de la respuesta al solicitante y su respectivo tramite en la herramienta ORFEO. Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Corporación.

VIGILADO SuperSubsidio

3. RESPONSABLE.

La responsabilidad en el manejo de este documento para su seguimiento será del auxiliar de atención al cliente, del líder del Proceso de Gestión de la Calidad y Mejoramiento Continuo, y Jefe de Mercadeo Ventas, pero la responsabilidad para su aplicación será de todos los trabajadores de la Caja que directa o indirectamente atiendan beneficiarios o ciudadanía en general. La elaboración y presentación de la respuesta estará a cargo del trabajador que se determine al interior del proceso afectado.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 DEFINICIONES

Acción de mejora: Acción tomada para mejorar le eficacia, eficiencia o efectividad del proceso.

Solicitudes y peticiones: aquellas que no requieren acciones de mejora, 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.

Consulta: Es la petición mediante la cual un ciudadano o entidad somete a consideración de una entidad un caso o asunto, para que ésta emita el concepto
Solicitud de información: Hace relación al requerimiento de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

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

VIGILADO SuperSubsidio

Quejas, reclamos y denuncias: se refieren a situaciones de inconformidad y conflicto entre la CCF y sus grupos de interés; se deben identificar las causas y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

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 los QR y generar acciones articuladas entre las dependencias de la Corporación, para disminuir su incidencia en un corto, mediano y largo plazo.

Denuncia: Es la información o comunicación que presenta un ciudadano o servidor ante una entidad sobre una situación o hecho que considera irregular y que puede constituirse en un delito o falta

Felicitaciones: las cuales son un estímulo del afiliado y ciudadanía en general de los aspectos que se encuentran funcionando adecuadamente dentro de la organización.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio: Resultado de un proceso con interacción directa del cliente y la organización. Más que una actividad, el servicio es una actitud orientada principalmente a las personas, es un compromiso de todos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

VIGILADO SuperSubsidio

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

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.

4.2 . ABREVIATURAS

- CCF: Caja de Compensación Familiar
- COMFIAR: Caja de Compensación Familiar de Arauca
- ORFEO: Sistema de gestión documental (SGD), emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documéntales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización
- SGC: Sistema Gestión de la Calidad
- SSF: Superintendencia de Subsidio Familiar

VIGILADO SuperSubsidio

- PQRSF: Solicitudes y peticiones; Quejas, reclamos y denuncias; Felicitaciones
- REF.: Referencia del documento
- Exp. Expediente del documento
- ITA: Índice de transparencia y Acceso a la información Pública (ITA) de la procuraduría General de la Nación, mide exclusivamente el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar o Transparentizar su información derivada de la ley 1712 de 2014, Ley de y transparencia y Acceso a la información.

5. CONDICIONES GENERALES

Las manifestaciones (usuario, beneficiario, comunidad en general o partes interesadas) son un insumo importante para mantener vigentes los procedimientos de la Corporación y propiciar la mejora continua, por tal motivo es relevante que se conserve el registro de las mismas.
El usuario, beneficiario, comunidad en general o parte interesada que presente una Solicitudes y peticiones; Quejas, reclamos y denuncias; Felicitaciones lo puede hacer mediante los diferentes canales; Canal presencial, Canal escrito, Canal telefónico, Canal virtual.

5.1 Radicación PQRSF

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
5.1.1 Una vez recibida la PQRSF, por cualquiera de los canales, esta debe ser radicada en la herramienta ORFEO.	Auxiliar de atención al cliente.
5.1.2 En el momento de radicar la PQRSF debe quedar claro el ***"asunto"*** (si la PQRSF proviene de la Superintendencia del Subsidio	Auxiliar de atención al cliente.

VIGILADO SuperSubsidio

Familiar o de algún ente de control del estado, se inicia con la sigla seguido del Ref. y Exp), y el tipo de documento (Queja, Reclamo, Derecho de petición, sugerencia y Felicitaciones).	
5.1.3 Una vez radicado en la herramienta ORFEO, esta debe ser radicado en la dependencia Buzón PQRSF del mismo aplicativo.	Auxiliar de atención al cliente.
5.1.4 Una vez radicado en el buzón PQRSF de la herramienta ORFEO, este debe ser reasignado inmediatamente al proceso que corresponda dar trámite a la respuesta e informar inmediatamente por medio de la herramienta ORFEO al Sistema de Gestión de Calidad. **NOTA:** En el caso de que la PQRSF sea remitida a nombre del representante legal/Director (a) Administrativo / o quien haga sus veces esta debe ser informada inmediatamente a la Dirección Administrativa o quien haga sus veces a través de la herramienta ORFEO.	Auxiliar de atención al cliente.

5.2 Canales de atención

La caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, dispone de mecanismos por medio de los cuales los trabajadores afiliados y comunidad

VIGILADO SuperSubsidio

en general puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, o felicitaciones de manera verbal, escrita y telefónica.

Nota: Los protocolos de canales de atención se encuentran en “Manual de atención al ciudadano ML-DE-02”

5.2.1 Atención presencial

Todas las sedes donde se prestan los servicios de la corporación están en la obligación de prestar atención a los trabajadores afiliados y comunidad en general con la disposición de escuchar y atender cualquier necesidad, petición, queja, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Nota: Las direcciones y ubicaciones de las sedes de la corporación se encuentra en la siguiente ruta: (https://www.comfiar.com.co/sitio/ - Transparencia - 1. Mecanismos De Contacto Con El Sujeto Obligado. - 2. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - a. Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad)

5.2.2 Canal telefónico

La caja de compensación Familiar de Arauca – COMFIAR, cuenta con directorio telefónico habilitado para atender las inquietudes e información de los diferentes servicios de la corporación, además para atender, registrar y radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sin que acudir a las sedes de la Caja de Compensación o utilizar otro canal de comunicación.

Nota: El directorio telefónico se encuentra en la siguiente ruta: (https://www.comfiar.com.co/sitio/ - Transparencia - 1. Mecanismos De Contacto Con El Sujeto Obligado. - 2. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO - b. Directorio telefónico)

VIGILADO SuperSubsidio

5.3 Buzón Físico

La caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, dispone de buzón físico en sitio visible en cada una de las sedes de la corporación y dispone de los elementos necesario (Esfero e instructivo) para el diligenciamiento de PQRSF (Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones FT-GM-08)

Los días martes y jueves, el proceso de Gestión documental(Mensajería), recopilará las PQRSF y las entregará en atención al cliente sede principal. En la planilla de correspondencia interna se evidenciará la cantidad de PQRSF, recogidas en cada sede y entregadas en Atención al Cliente.

Atención al cliente dará inicio a la radicación PQRSF (5.1)

Nota: El tiempo de radicación de la PQRSF, empieza a contar una vez se ha radicado y notificado al proceso la PQRSF. (5.2)

5.4 Canales virtuales

La Caja de Compensación Familiar de Arauca- COMFIAR, cuanta con canales de atención que se apoyan en la tecnología de la información, los cuales ofrece servicio y tramites en línea, donde los trabajadores afiliados y comunidad en general pueden Radicar PQRSF, ante la Caja de Compensación.

5.4.1 Buzón virtual

Este buzón se encuentra en la página institucional http://www.comfiar.com.co en el link **PQRS** (Genera radicado automático).

5.4.2 Correo electrónico

VIGILADO SuperSubsidio

La Caja de Compensación Familiar de Arauca – COMFIAR dispone de correo electrónico atencionalcliente@comfiar.com.co destinado a atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y comunidad en general.

Es de aclarar que todos los correos corporativos están en la obligación de atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y comunidad en general.

El correo se debe imprimir y radicar en Atención al cliente dará inicio a la radicación PQRSF (5.1)

Nota: El tiempo de radicación de la PQRSF, empieza a contar una vez se ha radicado y notificado al proceso la PQRSF. (5.2)

5.4.3 Chat

La Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, cuenta con el WhatsApp en los números corporativos, los cuales están destinados a atender los servicios y tramites en línea, donde los trabajadores afiliados y comunidad en general pueden Radicar PQRSF, ante la Caja de Compensación.

Es de aclarar que todos los números corporativos están en la obligación de atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los trabajadores afiliados, beneficiarios empresas y comunidad en general.

Se toma captura del pantallazo se debe imprimir y radicar en Atención al cliente dará inicio a la radicación PQRSF (5.1)
Nota: El tiempo de radicación de la PQRSF, empieza a contar una vez se ha radicado y notificado al proceso la PQRSF. (5.2)

VIGILADO SuperSubsidio

5.4.4 Redes Sociales

La Caja de Compensación Familiar de Arauca - COMFIAR, cuenta con Facebbok (Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR,) Instagram (comfiar_arauca) y Twiter, los cuales están destinados a atender los servicios y tramites en línea, donde los trabajadores afiliados y comunidad en general pueden Radicar PQRSF, ante la Caja de Compensación.

Se captura un pantallazo o se puede formalizar por medio del formato FT-GM-08, radicar en Atención al cliente dará inicio a la radicación PQRSF (5.1)

Nota: El tiempo de radicación de la PQRSF, empieza a contar una vez se ha radicado y notificado al proceso la PQRSF. (5.2)

No se reconoce como canales de atención, las redes sociales personales de los colaboradores de la corporación.

5.5 Trámite de la respuesta por parte del proceso en la herramienta ORFEO

Una vez reasignado el radicado de la PQRSF en la herramienta ORFEO, y que este se encuentre en la bandeja de entrada de la herramienta ORFEO del proceso, este debe:

DESCRIPCIÓN DE LA ACIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
5.5.1 Redactar la respuesta y cargarla en la herramienta ORFEO, en el mismo radicado de la PQRSF		

VIGILADO SuperSubsidio

5.5.2 El proceso deberá radicar en el mismo radicado lo soportes que requiere la respuesta de la PQRSF	Usuario asignado en la herramienta ORFEO, para dar trámite a la PQRSF	10 días hábiles para realizar las actividades de los numerales, 5.5.1; 5.5.2; 5.5.3; 5.5.4; 5.5.5, teniendo en cuenta la fecha de radicación de la PQRSF
5.5.3 El proceso deberá recolectar las firmas necesarias y carga nuevamente a la herramienta ORFEO, la respuesta firmada en el mismo radicado		
5.5.4 El proceso deberá enviar al solicitante la respuesta de la PQRSF, por medio físico o digital. Recibido físico: Debe contar con la firma del recibido, fecha y hora del recibido preferiblemente, debe ser escaneado y cargado en el radicado de la PQRSF. Recibido digital: debe ser cargado el acuse de recibido del correo electrónico o la plataforma donde fue cargado. Una vez enviada la respuesta, el proceso deberá cargar en el radicado de la herramienta ORFEO, el acuse de recibido.		
5.5.5 El proceso deberá informar por la herramienta		

VIGILADO SuperSubsidio

ORFEO, al Sistema Gestión de calidad que la respuesta ya fue tramitada ante la parte interesada.		
5.5.6 El proceso debe reasignar el radicado a Buzón PQR, en atención e interacción con el ciudadano con los respectivos soportes físicos Atención al cliente verifica que la PQRSF, cumple con la trazabilidad y los soportes pertinentes. Si cumple se procede con la aplicación de encuesta, de lo contrario se devuelve el radicado para que cumpla con las recomendaciones u observaciones. La respuesta de la encuesta en cargada al radicado y archivado en la herramienta ORFEO y carpeta física.	Auxiliar de atención al cliente	El auxiliar de atención al cliente tendrá 3 días hábiles, después de la respuesta para la respectiva revisión y aplicación de encuesta. Nota: Durante el proceso de encuesta se insistirá hasta el momento de poder obtener la persecución del usuario, de no poder obtener dicha respuesta se adjunta el formato de encuesta donde se evidencia la gestión de Atención al cliente

VIGILADO SuperSubsidio

5.6 Tramite de la respuesta PQRSD de la Superintendencia del Subsidio Familiar en la herramienta ORFEO.

Una vez reasignado el radicado de la PQRSD en la herramienta ORFEO, y que este se encuentre en la bandeja de entrada de la herramienta ORFEO del proceso, este debe:

DESCRIPCIÓN DE LA ACIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO
5.6.1 Redactar la respuesta y cargarla en la herramienta ORFEO, en el mismo radicado de la PQRSF	Usuario asignado en la herramienta ORFEO, para dar trámite a la PQRSF	4 días hábiles para realizar las actividades de los numerales, 5.6.1; 5.6.2; 5.6.3; 5.6.4; 5.6.5, 5.6.6 teniendo en cuenta la fecha de radicación de la PQRSF
5.6.2 El proceso deberá radicar en el mismo radicado lo soportes que requiere la respuesta de la PQRSF		
5.6.3 El proceso deberá recolectar las firmas necesarias y carga nuevamente a la herramienta ORFEO, la respuesta firmada en el mismo radicado		
5.6.4 El proceso deberá enviar al solicitante la respuesta de la PQRSF, por medio físico o digital. Recibido físico: Debe contar con la firma del recibido, fecha y hora del recibido preferiblemente, debe ser		

VIGILADO SuperSubsidio

escaneado y cargado en el radicado de la PQRSF. Recibido digital: debe ser cargado el acuse de recibido del correo electrónico o la plataforma donde fue cargado. Una vez enviada la respuesta, el proceso deberá cargar en el radicado de la herramienta ORFEO, el acuse de recibido.		
5.6.5 El proceso deberá reasignar por la herramienta ORFEO, al Sistema Gestión de calidad, para el respectivo trámite ante la plataforma de la Superintendencia de Subsidio Familiar		
5.6.6 Una vez cargada la respuesta en la plataforma de la Superintendencia de Subsidio Familiar, se carga el respectivo acuse de recibido, y se reasigna al proceso que tramito la respectiva respuesta	Profesional Sistema Gestión Calidad	1 días hábiles para realizar las actividades. (Tener presente la fecha límite que ofrece la plataforma)
5.6.7 El proceso debe revisar y reasignar el radicado a Buzón PQR, en atención e interacción con el ciudadano con los respectivos soportes	Auxiliar de atención al cliente	El auxiliar de atención al cliente tendrá 3 días hábiles, después de la

VIGILADO SuperSubsidio

físicos Atención al cliente verifica que la PQRSF, cumple con la trazabilidad y los soportes pertinentes. Si no cumple se devuelve el radicado para que cumpla con las recomendaciones u observaciones. Si cumple es archivado en la herramienta ORFEO y carpeta física.		respuesta para la respectiva revisión y aplicación de encuesta.

5.7 TIEMPOS RESPUESTA INTERNOS

Para el tratamiento de las Solicitudes y peticiones; Quejas, reclamos y denuncias; Felicitaciones, todo trabajador debe atender las observaciones y reclamaciones de los afiliados, haciendo el esfuerzo que resulte necesario y razonable, para emitir una respuesta precisa y suficiente frente a su inconformidad o reclamo.

5.7.1 Tipos de peticiones y términos de ley

- 10 días (Información, Examinar y requerir copias de documentos)
- 15 días para (Reconocimiento de un derecho, Resolver una situación jurídica, Prestación de un servicio, Quejas, denuncias y reclamos, Interponer recursos)
- 30 días para (Consultas)

VIGILADO SuperSubsidio

5.7.2 Excepciones de los términos para resolver

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad 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.

5.7.3 Prórroga

El proceso de solicitud de prórroga se realizará dentro de los 5 días hábiles siguientes del día de radicación de la PQRSF, al correo electrónico a direccion@comfiar.com.co una vez identificado el motivo o razón de la prórroga e indicando fecha de respuesta. Estas fechas no pueden exceder los términos de ley según los tipos de peticiones y términos de ley (5.5.1)

5.7.4 Tiempo de respuesta Superintendencia de Subsidio Familiar.

Si la Caja de Compensación Familiar no puede dar respuesta en el término otorgado por la Superintendencia (según lo estipulado por la plataforma electrónica de la SSF), se deberá solicitar, por medio del aplicativo, la prórroga, indicando la fecha de respuesta.

5.7.5 Acompañamiento en tiempo por el Sistema Gestión de Calidad.

El Sistema Gestión de Calidad, acompañara a los procesos, monitoreando los radicados relacionados con las PQRSF, en la herramienta ORFEO.

Una vez que el Sistema Gestión de Calidad identifique en la herramienta ORFEO, que el radicado no cuenta con el respectivo trámite de respuesta y está a 3 días para el vencimiento, se envía correo electrónico al proceso asignado para la respectiva respuesta, con copia al jefe inmediato, Gerente o Asesor con asunto “Numero de radicado y tiempo de vencimiento del mismo”

VIGILADO SuperSubsidio

Se revisa nuevamente faltando 1 día de vencimiento al evidenciar que la respuesta no cuenta con el respectivo radicado, se deja en el mismo histórico del correo inicial con copia al profesional de dirección.

Si al vencer el tiempo y no se evidencia la respectiva respuesta en la herramienta ORFEO, se deja en el mismo histórico del correo inicial con copia a dirección.

5.8 PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO:

En virtud del principio de eficacia, cuando el proceso constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

VIGILADO SuperSubsidio

5.9 PETICIONES IRRESPETUOSAS:

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (5) días siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

5.10 CARACTERÍSTICA DE LA RESPUESTA:

Todo trabajador de la Corporación está en la obligación de atender con prontitud y esmero, las manifestaciones de los usuarios sobre la insatisfacción o inconformidad en los servicios. Esta obligación deberá atenderse de manera pro-activa; es decir, la entrega de bienes y servicios deberá ser el resultado de un compromiso individual y corporativo que garantice la calidad de los servicios antes de ser entregados al destinatario.

El contenido de las respuestas a los derechos de petición, emitidas por las Cajas de Compensación Familiar, debe ser atendida completamente de acuerdo con lo expuesto por los peticionarios y cumpliendo los criterios dados por la jurisprudencia y la doctrina, así:

5.10.1 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; esto, independientemente, de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
Debe ser completa.
Desarrollando todos los puntos relacionados por el peticionario.

VIGILADO SuperSubsidio

5.10.2. Debe ser clara.

Debe contener argumentos comprensibles y razonables, a través del uso de lenguaje sencillo (sin tecnicismos), debe permitir 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 pedido.

5.10.3. Debe ser precisa e idónea.

Es decir, el documento debe ser recibido, revisado, analizado y gestionado por personal idóneo con el tema solicitado por el usuario y dar una respuesta exacta y rigurosa.

5.10.4. Ser congruente:

Que exista relación entre lo respondido y lo solicitado, 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.

5.10.5. Suficiente

Que resuelva materialmente la petición y atienda los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones presentadas por el peticionario.

5.10.6. Soportes y Documentos Anexos

La respuesta debe incluir los soportes a que haya lugar, los cuales deben ser legibles, donde se detalle perfectamente las pruebas que pretenden demostrar.

VIGILADO SuperSubsidio

5.10.7. Horarios de atención

Se debe informar claramente dirección, teléfono(s) y horarios de atención de la Caja, en caso de ser requerido.

5.10.8. Presentación de la respuesta

Las respuestas deben mantener el formato de la herramienta ORFEO, conservando la imagen corporativa de la Caja de Compensación, firmada, con los datos o canales de contacto, o si se requiere alguna aclaración o ampliación indicando las opciones de consulta.

5.10.8.1 Firma representante legal / Director(a) Administrativo / o quien haga sus veces.
Si la respuesta de la PQRSF, requiere la firma del representante legal / Director(a) Administrativo / o quien haga sus veces, debe contar con las firmas de los responsables del proceso y el revisado de la oficina del asesor(a) jurídico.
Nota: La firma puede ser manuscrita o digital.

5.11 INFORMES A LA ALTA DIRECCIÓN

Trimestralmente se deberá realizar un análisis sobre el origen de las PQRSF y sobre el resultado de sus respuestas y las acciones correctivas implementadas para evitar su ocurrencia de nuevo o su incidencia en los demás procesos de la Corporación, la revisión será adelantada inicialmente por el líder de cada proceso junto con su equipo de trabajo y será remitida al Profesional Gestión Calidad, los cuales informará a la Dirección Administrativa para que evalúe el comportamiento de las mismas.

El Sistema Gestión de Calidad trimestralmente presentara a la alta dirección de La Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, informe de las PQRSF, que contenga:

VIGILADO SuperSubsidio

- ✓ PQRSF por modalidad de petición.
- ✓ Análisis comparativo de las PQRSF en relación con el mismo periodo del año anterior.
- ✓ PQRSF por canales de atención.
- ✓ PQRSF asignadas por dependencias.
- ✓ Trámites y/o servicios que presentan mayor inconformidad.
- ✓ Quejas y Reclamos recurrentes.
- ✓ Solicitudes recurrentes.
- ✓ Sugerencias y Felicitaciones.
- ✓ Tiempos de respuesta.

Los demás que consideren pertinente.

Este informe será un insumo para la presentación del reporte de la Circular 07 de 2019 o la que modifique o adicione, y para la implementación de las metodologías pertinentes para tomar las acciones correctivas ante las no conformidades de los grupos de interés con el programa y/o servicio ofrecido por la Cajas, con el fin de reducir las quejas por esos motivos de insatisfacción, por parte de las Corporación.

Nota: Una vez revisado este informe se remitirá a sección Sistemas por el canal o medio que establezcan para que sean cargada en el botón de transparencias Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información (ITA).

6. REFERENCIA NORMATIVA

Constitución Política de Colombia
Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición”
Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”

VIGILADO SuperSubsidio

Decreto 1166 de 2017
Circular externa: Directrices en materia de atención al cliente de las cajas de compensación familiar (SSF) Circular 07 de 2019
Circular Externa No: 2020-00008 Directrices en Materia de Atención al Ciudadano de las Cajas de Compensación Familiar.
Código de Buen Gobierno.
Norma ISO 9001 versión 2015 numerales 7.2, 7.3, 7.4, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

- ✓ Formato Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias FT-GM-08
- ✓ Reporte de Acciones Correctivas y/o De Mejora FT-GM-01
- ✓ Informe trimestral PQRSF
- ✓ ORFEO (Estadísticas, Tipo de Consulta / Estadística (17 estadística por radicado y su respuesta) Dependencia (Buzón PQRS) Usuario (Usuario PQRS) Desde fecha (aaaa/mm/dd); Hasta fecha (aaaa/mm/dd) Fecha del periodo que se quiere revisar, Generar, (documento en Excel)

8. Descripción del procedimiento

No.	Descripción de la Actividad	Responsables	Tiempo
1	Recibir y radicar PQRSF en la herramienta ORFEO y asignar a la dependencia del Buzón PQR.	Auxiliar Atención al cliente	Radicado herramienta ORFEO.
2	Tipificar el radicado según tabal de retención documental	Auxiliar Atención al cliente	Radicado herramienta ORFEO

VIGILADO SuperSubsidio

3	Informar al Sistema Gestión de Calidad la PQRSF instaurada por el usuario	Auxiliar Atención al cliente	Radicado herramienta ORFEO
4	Reasignar el radicado PQRSF al proceso que debe gestionar la respuesta	Auxiliar Atención al cliente	Radicado herramienta ORFEO
5	Gestionar la respuesta de las PQRSF, por parte del proceso o la gestión, tener en cuenta que cuenta con 10 días para cumplir con todo el procedimiento.	Gerentes de división, Asesores, jefes de sección	Radicado herramienta ORFEO
6	El proceso debe informar la respuesta de las PQRSF, a las partes interesadas, obteniendo su respectivo recibido o acuse.	Gerentes de división, Asesores, jefes de sección	Respuesta firmada, recibido y acuse de recibido
7	Una vez el proceso cumpla con la trazabilidad en la herramienta ORFEO, y físico, deberá reasignar el radicado a Buzón PQR, donde se verificará que el radicado cumple con la trazabilidad, junto con los documentos físicos originales, aplicación encuesta mediante llamada telefónica, Adjunta resultado de la encuesta al radicado. En caso de no obtener respuesta se especifica	Auxiliar Atención al cliente	Radicado herramienta ORFEO

VIGILADO SuperSubsidio

	número de contacto y registro de llamadas en el formato de encuesta, este se soporte se carga al radicado		
8	Incluir en el expediente de la carpeta “PQRSF AÑO – COMUNICACIONES” la respectiva respuesta y soporte de la PQRSF	Auxiliar Atención al cliente	Carpeta física expedientes PQRSF
9	Informe trimestral al comité de calidad y la alta dirección, Enviar informa a sección sistemas (ITA)	Profesional Sistema Gestión Calidad	Informe trimestral.

PUBLICACIÓN. El Reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFIAR será publicado en las sedes donde preste sus servicios, mediante fijación de una (1) copia de caracteres legibles. Si hubiere varios lugares de operación separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos mencionando la Resolución de autorización, igualmente en la página web de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, a través del link www.comfiar.com.co

EHIANA GALEANO REYES
Directora Administrativa

VIGILADO SuperSubsidio