El empleo es de todos

Mintrabajo

Reglamento de prestación de servicios de gestión y colocación de empleo

Tú eres parte
de una historia donde
todos sumamos

Resolución N°000005 de enero de 2022, expedida por la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.

Confa
Contigo, con todo

MPC
MECANISMO DE PROTECCIÓN AL CESANTE

Unidad del Servicio de Empleo

Caja de Compensación Familiar de Caldas- Confa
Gerencia del subsidio familiar
Mecanismo de Protección al Cesante
Agencia de gestión y colocación de empleo

Reglamento de prestación de servicios de gestión y colocación de empleo

1 . Descripción de la persona jurídica

La Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA, persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil y que cumple funciones de Seguridad Social según el artículo 39 de la Ley 21 de 1982. Con domicilio principal en la ciudad de Manizales - Caldas, Cra 23 # 62 - 39 Piso 2, Centro Empresarial Capitalia.

1.1. Tipo de prestador

Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo para la prestación de servicios de colocación, de conformidad con lo señalado en los Artículos 29 y 30 de la Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013, el cual fue compilado en el Decreto 1072 de 2015; y este modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020.

1.2 Principios del servicio público de empleo[1]

Conforme al Decreto 1072 de 1015, el SPE se prestará de acuerdo con los siguientes principios:

- Eficiencia: es la mejor utilización de los recursos disponibles del SPE para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores.

[1] Tomado de Guía del modelo de inclusión laboral del SPE.

- Universalidad: el SPE se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficio, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador;
- Igualdad: el SPE se prestará sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión y opinión política.
- Libre escogencia: se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores autorizados dentro del SPE.
- Integralidad: el SPE deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo.
- Confiabilidad: el SPE se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran.
- Enfoque diferencial: la generación de política y prestación del servicio público de empleo, atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad.
- Calidad: el SPE se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

2. Servicios

2.1 Servicios básicos de gestión y colocación de empleo

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CONFA Caldas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1823 de 2020, Artículo 4. Modificación del artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015, relacionado con los Servicios de gestión y colocación, prestará a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales empleadores , los siguientes servicios básicos de colocación:

a) Registro de oferentes, potenciales empleadores y vacantes;.

b) Orientación ocupacional a oferentes y potenciales empleadores;

c) Preselección, y

d) Remisión.

Los servicios básicos de gestión y colocación serán prestados siempre de forma gratuita para el oferente y el potencial empleador, de acuerdo con el Artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015.

Los servicios de gestión y colocación descritos a continuación se prestan de igual manera para todos los puntos de atención.

Tabla 1. Servicios de Gestión y colocación de empleo

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	Rango tarifario
2.1.1 Registro de oferentes o buscadores de empleo	(No aplica)
Responsable: Auxiliar administrativo	
virtual X Presencial X	

Servicio Público De Empleo: es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

Agencias privadas no lucrativas de Gestiòn y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen dentro de sus objetivos, la prestación del servicio de colocación sin percibir utilizades por dicha actividad.

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

SISE: Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

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

Auto registro de Hoja de Vida: Proceso mediante el cual el Oferente realiza el registro de su hoja de vida en SISE de manera personal, autorizando al prestador para el manejo de sus Datos Personales.

Personas con Discapacidad: La persona con discapacidad es un sujeto de especial protección constitucional. En materia laboral se entiende como un sujeto con derecho al trabajo en igualdad de condiciones con los demás, con capacidades, donde la discapacidad se concibe como una capacidad diferencial que hace parte de la diversidad humana.

Ajustes Razonables: son aquellas modificaciones o adaptaciones (ajustes) necesarias y adecuadas (razonables) requeridas para garantizar a la persona con discapacidad física, sensorial, mental y/o intelectual el pleno ejercicio del derecho al trabajo en igualdad de condiciones con los demás trabajadores.

Objetivo

Registrar, orientar e informar a los oferentes o buscadores de empleo, sobre los servicios que presta la Agencia de Gestión y colocación de empleo de CONFA.

Registro de hoja de vida, acceso a las prestaciones económicas a la población cesante, orientación laboral, acceso a talleres para la búsqueda efectiva de empleo, intermediación laboral, capacitación, según corresponda.

Población a atender

Poblaciòn en general que esté buscando oportunidades de empleo, aplica para registro e intermediaciòn laboral.

Oferentes o buscadores de empleo cesantes con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar (12 meses continuos o discontinuos para dependientes y 24 meses para independientes en los últimos cinco (3) años o (5) años para acceder a las prestaciones econòmicas o subsidio al desempleo del Mecanismo de Protecciòn al Cesante)

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Los oferentes o buscadores de empleo interesados en realizar el proceso de manera presencial, pueden dirigirse al Mecanismo de protección al Cesante ubicado en: **Manizales** Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia, **La Dorada** Cra 3 Nro 14-49 Piso 2, **Chinchiná** Cra 8 nro 12-26, **Riosucio** Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal, **Anserma** Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo, **Manzanares** Calle 5 No 3 – 78 El auxiliar administrativo, Identifica la necesidad del oferente o buscador, solicitando el documento de identidad, En el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncio por pérdida del documento emitido por la policía nacional o cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía Se verifica en los sistemas de informaciòn de Confa, el tiempo de aportes requerido para acceder a los servicios de orientaciòn, capacitaciòn y prestaciones econòmicas:	El auxiliar administrativo, revisará en notificaciones y alarmas, la ventana, registro, nuevos oferentes diarios, con el fin de contactarlos y activarles los servicios, según corresponda: **Oferentes o buscadores que cuentan con aportes a Cajas de Compensación Familiar y se encuentran en estado cesantes:** Maneja mínimos tecnológicos Chat corporativo ingresando a la página www.confa.co , donde solicitarán información para el acceso a los servicios que presta la Agencia de gestión y Colocación de Empleo CONFA, allí el auxiliar de servicios le enviará: Plegable MPC donde se explica cómo realizar el registro de hoja de vida y el acceso a oportunidades laborales, así como el link **https://www.youtube.com/watch?v=aYUKOhHyM-U** donde se explica también cómo postularse a las vacantes a través de la plataforma del Servicio público de empleo, vacantes activas que se visualizan en el link **https://app.confa.co:8330/vacantes.** Realizar el auto registro a través de la plataforma **https://confa.co/personas/servicio-empleo/** ó **https://personas.serviciodeempleo.gov.co/).** La plataforma del Servicio Público de Empleo, le solicitará la autorización para el tratamiento y uso de datos. Periódicamente el auxiliar administrativo descarga de la plataforma SISE, los oferentes que tengan la hoja de vida

Oferentes o buscadores que cuentan con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar y se encuentran enestado cesantes:

Sin manejo de mínimos tecnológicos:

El auxiliar administrativo brinda información del mecanismo de protección al cesante, de acuerdo con la normatividad vigente y se activa ruta de Empleabilidad en el componente de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo como se presenta a continuación:

Se apoya para el registro de la hoja de vida a través del aplicativo https://confa.co/personas/servicio-empleo/ ó https://personas.serviciodeempleo.gov.co/), y se le informa al oferente o buscador de empleo, su usuario y contraseña para el ingreso al sistema, actualizar su hoja de vida, ver oportunidades laborales asociadas a su perfil y hacer seguimiento a su ruta de empleabilidad (Cuando el oferente o buscador de empleo, lo requiera) adicional, las indicaciones para:

→ Descargar certificado de inscripción.
→ Configuración de cuenta (Actualizar hoja de vida, cambiar contraseña, cambiar pregunta de seguridad, cambiar correo electrónico, cambiar prestador, inactivar o dar de baja la cuenta).
→ Se hace énfasis al oferente sobre la importancia de la actualización continua de su hoja da vida

El auxiliar administrativo ingresa al sistema de información, revisa la hoja de vida de cada oferente y valida que la información solicitada esté diligenciada al 100%, de acuerdo con la resolución 295 de 2017, donde se especifica el contenido mínimo de la hoja de vida.
Se le informa al oferente o buscador de empleo sobre la autorización para el manejo y tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con las politicas definidas por la Caja de Compensación Familiar confa, la cual se encuenrtan disponibles en

incompleta y se envía mensaje de texto invitando complementar al 100% para favorecer su postulación a oportunidades laborales.

El auxiliar administrativo valida que el oferente o buscador de empleo cumpla los criterios establecidos para acceder a prestaciones económicas y se activa ruta de Empleabilidad en el componente de Agencia de Empleo como se presenta a continuación:

Se le informa al oferente o buscador de empleo, su usuario y contraseña para el ingreso al sistema (En cualquier momento) en caso de no recordarla, para actualizar su hoja de vida, ver oportunidades laborales asociadas a su perfil y hacer seguimiento a su ruta de mpleabilidad, así como el paso a paso para el diligenciamiento de la información solicitada (Información básica, Nivel educativo, experiencia laboral, educación informal, idiomas y habilidades), adicional, las ndicaciones para:
→ Descargar certificado de inscripción,
→ Configuración de cuenta (Actualizar hoja de vida, cambiar contraseña, cambiar pregunta de seguridad, cambiar correo electrónico, cambiar prestador, inactivar o dar de baja la cuenta).

Para activar la ruta de empleabilidad y acceder a las prestaciones económicas a la población cesante, de acuerdo a la ley 1636, Decreto 770 de 2020 (vigente actualmente):

Se le envia al correo electronico el siguiente link https://confa.co/subsidio-de-emergencia-para-el-cesante-a-partir-del-8-de-febrero/, donde encontrará la información para la respectiva postulación y cargue de documentos solicitados.

https://subsidioemergencia.asopagos.com/ASOPAGOS/jsp/zeniFront/index.html#/preRadicacionEnLinea?param=cGFyYW1ldHJuX2VzcGVyYWRuPTEy

Se realiza el envío a su correo electrónico de las pruebas psicotécnicas que aplique de conformidad con los criterios

https://secureservercdn.net/45.40.150.136/56a.4c4.myftpupload.com/wp-content/uploads/2019/12/Pol%C3%ADtica-de-tratamiento-de-datos.pdf. Se diligencia el habeas data el cual se encuentra ubicado en el portal de aplicaciones de CONFA, link formulario Habeas Data ingresando con el usuario y contraseña del auxiliar administrativo que está prestando la atención, allí se le solicitan los datos al oferente o buscador de empleo, y se firma su autorización en una palm.

Para activar la ruta de empleabilidad y acceder a las prestaciones económicas a la población cesante, se le solicita al oferente o buscador de empleo los siguientes documentos, de acuerdo con el Decreto 770 de 2020 (vigente actualmente):

→ Certificado laboral de retiro del último empleador que le haya realizado aportes a la Caja.
→ Copia de la cédula de ciudadanía
→ Certificación bancaria
→ Copia de los documentos de los beneficiarios que recibian cuota monetaria o subsidio familiar
→ Carta de instrucciones y pagaré, firmado

En caso que no tenga la totalidad de días cotizados en CONFA; se le solicitará al oferente o buscador de empleo, la carta de los aportes realizados en otras Cajas de Compensación Familiar (aplica para Colsubsidio, Cafam, Compensar, Comfandi, Comfama, Comfenalco Cartagena, Comfenalco Santander, Comfamiliar Atlántico)

Si el oferente o buscador de empleo, no tiene estos documentos, se le informa los horarios en que puede presentarlos en las diferentes sedes de atención para realizar la formalización y solicitud del acceso a las prestaciones económicas.

Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,

Lunes a viernes de 7:30am a 12m y de 1:45 pm a 6:00pm

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,

establecidos, formulario de autodiagnóstico de necesidades de capacitación, Agendamiento taller activación de servicios del MPC, virtual (meet) o presencial, agendamiento de la orientación laboral,- virtual (meet) o presencial, para esto se debe revisar el perfil del oferente, verificando si hace parte de alguna población vulnerable o se reconoce como parte de una población focalizada:

→ Victima del conflicto armado, discapacidad, negro palenquero raizal, retornados, migrantes, se realiza agendamiento de 60 minutos, para la entrevista de empleabilidad.
→ Persona con discapacidad: de acuerdo al tipo de discapacidad se debe activar el apoyo correspondiente, para discapacidad auditiva se solicita el servicio de intérprete o realizar uso del centro de relevo, para baja visión o discapacidad visual, se debe hacer uso del equipo con las ayudas tecnológicas paraampliación de pantalla (CONVERTY - MAGIC)

Para otro tipo de discapacidades, se realizan los respectivos ajustes razonables, y se brinda la información clara y sencilla, con el fin de que sea entendida por el oferente o buscador de empleo.

→ Migrantes venezolanos: Es responsabilidad del auxiliar validar en la página oficial la vigencia y veracidad del documento de identidad para migrantes venezolanos.
Link:
https://apps.migracioncolombia.gov.co/consulta-VEN/

Sin mínimos tecnológicos

El auxiliar administrativo, contacta al oferente o buscador de empleo de manera telefónica y se le brinda información sobre el Mecanismo de protección al cesante y se le invita a asistir presencialmente para recibir el acompañamiento descrito en el procedimiento anterior, las instalaciones se encuentra ubicadas en:

Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,

Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,
Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,
Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,
Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm

Manzanares Calle 5 No 3 – 78
Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm

De acuerdo con el perfil del oferente o buscador de empleo, se le programan las pruebas psicotécnicas de manera física, y al finalizar la auxiliar administrativa ingresa las respuestas a la plataforma, las cuales serán insumo para el proceso de orientación laboral.
Posteriormente se agenda a taller de activación de servicios y entrevista de orientación laboral, presencial y entrega de documentos para el subsidio de emergencia, si aplica

Con mínimos tecnológicos: Se realiza el envío al correo electrónico de las pruebas psicotécnicas que apliquen, se remite formulario de autodiagnóstico de necesidades de capacitación, así como el agendamiento al taller activación de servicios del MPC, virtual (meet) o presencial, agendamiento de la orientación laboral, virtual (meet) o presencial, para esto se debe revisar el perfil del oferente, verificando si hace parte de alguna población vulnerable o se reconoce como parte de una población focalizada:
→ - Victima del conflicto armado, discapacidad, negro palenquero raizal, retornados, migrantes, se realiza agendamiento de 60 minutos, para realizar la entrevista de empleabilidad, en plataforma SISE.

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,

Manzanares Calle 5 No 3 – 78

Oferentes o buscadores que no cuentan con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar y se encuentran en estado cesantes o activos laboralmente:

Maneja mínimos tecnológicos: El auxiliar administrativo ingresa al sistema de información, revisa la hoja de vida de cada oferente y valida que la información solicitada esté diligenciada al 100%, de acuerdo con la resolución 295 de 2017, donde se especifica el contenido mínimo de la hoja de vida.

Se hace énfasis al oferente sobre la importancia de la actualización continua de su hoja da vida

Se le informa al oferente o buscador de empleo, su usuario y contraseña para el ingreso al sistema (En cualquier momento), para actualizar su hoja de vida, ver oportunidades laborales asociadas a su perfil y hacer seguimiento a su ruta de empleabilidad en la postulación a vacantes, así como el paso a paso para el diligenciamiento de la información solicitada (Información básica, Nivel educativo, experiencia laboral, educación informal, idiomas y habilidades), adicional, las indicaciones para:

→ Descargar certificado de inscripción,
→ Configuración de cuenta (Actualizar hoja de vida, cambiar contraseña, cambiar pregunta de seguridad, cambiar correo electrónico, cambiar prestador, inactivar o dar de baja la cuenta).

Se envía correo electrónico donde encontrará información importante para realizar su postulación a vacantes, y actualización de su hoja de vida:

→ - Persona con discapacidad: de acuerdo al tipo de discapacidad se debe activar el apoyo correspondiente, para discapacidad auditiva se solicita el servicio de intérprete o centro de relevo, para baja visión o discapacidad visual, se debe hacer uso del equipo con las ayudas tecnológicas para ampliación de pantalla (CONVERTY - MAGIC)
→ Para otro tipo de discapacidades, se realizan los respectivos ajustes razonables, y se brinda la información clara y sencilla, con el fin de que sea entendida por el oferente o buscador de empleo
→ -Migrantes venezolanos: Es responsabilidad del auxiliar validar en la página oficial la vigencia y veracidad del documento de identidad para migrantes venezolanos.
Link:
https://apps.migracioncolombia.gov.co/consultar-VEN/.

Se le brinda indicaciones para :
→ Descargar certificado de inscripción.
→ Configuración de cuenta (Actualizar hoja de vida, cambiar contraseña, cambiar pregunta de seguridad, cambiar correo electrónico, cambiar prestador, inactivar o dar de baja la cuenta).
Se hace énfasis al oferente sobre la importancia de la actualización continua de su hoja da vida

Adicional la plataforma del Servicio Público de Empleo, le solicitará la autorización para el tratamiento y uso de datos.

Para activar la ruta de empleabilidad y acceder a las prestaciones económicas a la población cesante, se le solicita al oferente o buscador de empleo los siguientes documentos de manera presencial, de acuerdo con el Decreto 770 de 2020 (vigente actualmente):

Certificado laboral de retiro del último empleador que le haya realizado aportes a la Caja.

Copia de la cédula de ciudadanía

Certificación bancaria

Plegable MPC registro de hoja de vida y el acceso a oportunidades laborales,
link
https://www.youtube.com/watch?v=aYUKO-hHyM-U

Se suministra información para realizar formaciones gratuitas identificadas desde el servicio, así mismo se dan indicaciones de las diferentes plataformas para la búsqueda de empleo.

No maneja mínimos tecnológicos

El auxiliar administrativo, contacta al oferente o buscador de empleo de manera telefónica y se le brinda información sobre el Mecanismo de protección al cesante y se le invita a asistir presencialmente para recibir el acompañamiento descrito en el procedimiento anterior, las instalaciones se encuentra ubicadas en:

Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,

Manzanares Calle 5 No 3 – 78

Copia de los documentos de los beneficiarios que recibian cuota monetaria o subsidio familiar Carta de instrucciones y pagaré, firmado En caso que no tenga la totalidad de días cotizados en CONFA; se le solicitará al oferente o buscador de empleo, la carta de los aportes realizados en otras Cajas de Compensación Familiar (aplica para Colsubsidio, Cafam, Compensar, Comfandi, Comfama, Comfenalco Cartagena, Comfenalco Santander, Comfamiliar Atlántico) Si el oferente o buscador de empleo, no tiene estos documentos, se le informa los horarios en que puede presentarlos en las diferentes sedes de atención: **Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,** Lunes a viernes de 7:30am a 12m y de 1:45 pm a 6:00pm **La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,** Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Chinchiná Cra 8 nro 12-26,** Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,** Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,** Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Manzanares Calle 5 No 3 – 78** Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm En caso de que el oferente o buscador de empleo quiera realizar su postulación a las prestaciones económicas a la población cesante, de manera virtual se le envia al correo electronico el siguiente link https://confa.co/subsidio-de-emergencia-para-el-cesantea-partir-del-8-de-febrero/ donde encontrará la información para la respectiva postulación y cargue de documentos solicitados.	

https://subsidioemergencia.asopagos.com/ASOPAGOS/jsp/zenith-Front/index.html#/preRadicacionEnLinea?param=cGFyYW1ldHJuX2VzcGVyYWRuPTEy

Oferentes o buscadores que no cuentan con el tiempo de aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar y se encuentran en estado cesantes o activos laboralmente:

Sin mínimos tecnológicos: El auxiliar administrativo, identifica la necesidad del oferente o buscador, solicita el documento de identidad, verifica en el sistema de información de la Caja de Compensación Familiar CONFA Caldas, el tiempo de aportes y estado del oferente o buscador de empleo en la Caja, donde se puede identificar si tiene o no aportes.

Se apoya para el registro de la hoja de vida a través del aplicativo https://confa.co/personas/servicio-empleo/ ó https://personas.serviciodeempleo.gov.co/), y se le informa al oferente o buscador de empleo, su usuario y contraseña para el ingreso al sistema (En cualquier momento), para actualizar su hoja de vida, ver oportunidades laborales asociadas a su perfil y hacer seguimiento a su ruta de empleabilidad desde la postulación a vacantes, así como el paso a paso para el diligenciamiento de la información solicitada (Información básica, Nivel educativo, experiencia laboral, educación informal, idiomas y habilidades), adicional, las indicaciones para:

→ Descargar certificado de inscripción,
→ Configuración de cuenta (Actualizar hoja de vida, cambiar contraseña, cambiar pregunta de seguridad, cambiar correo electrónico, cambiar prestador, inactivar o dar de baja la cuenta).
→ Se hace énfasis al oferente sobre la importancia de la actualización continua de su hoja da vida

El auxiliar administrativo ingresa al sistema de información, revisa la hoja de vida y valida que la información solicitada esté diligenciada al 100%, de

acuerdo con la resolución 295 de 2017, donde se especifica el contenido mínimo de la hoja de vida. Se le informa al oferente o buscador de empleo sobre la autorización para el manejo y tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con las politicas definidas por la Caja de Compensación Familiar confa, la cual se encuenrtan disponibles en https://secureserver cdn.net/45.40.150.136/56a.4c4.myftpupload.com/wp-content/uploads/2019/12/Pol%C3%ADtica-de-tratamiento-de-datos.pdf. Se diligencia el habeas data el cual se encuentra ubicado en el portal de aplicaciones CONFA, link formulario Habeas Data ingresando con el usuario y contraseña del auxiliar administrativo que está prestando la atención, allí se le solicitan los datos al oferente o buscador de empleo, y se firma su autorización en una palm. Con mínimos tecnológicos: El auxiliar administrativo brinda información sobre el aplicativo https://confa.co/personas/servicio-empleo/ ó https://personas.serviciodeempleo.gov.co/), para el registro de su hoja de vida en la plataforma del servicio de empleo, como revisar vacantes a través de la plataforma y auto-postulación a las mismas Se suministra información para realizar formaciones gratuitas identificadas desde el servicio, así mismo se dan indicaciones de las diferentes plataformas para la búsqueda de empleo.	

Transversales

Mensualmente se realizan gestiones para invitar a los oferentes a completar su hoja de vida, actualizarla y postularse a las diferentes vacantes activas en el servicio.

Se recalca al oferente la importancia de actualizar la hoja de vida en la plataforma SISE cada vez que se genere un cambio en la siguiente información: información básica, nivel educativo, experiencia laboral, educación informal e idiomas y habilidades.

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	Rango tarifario
2.1.2 Registro de potenciales empleadores	(No aplica)
Responsable: Auxiliar administrativo	
virtual X Presencial X	

Gestión empresarial: Planear, organizar, integrar, articular, orientar y asesorar a todos nuestros grupos de interés de AGGE

Vacante: Es el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo.

Registro de potenciales empleadores: Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre, número de NIT o documento de identificación; datos de representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfono y correo electrónico)

Orientación a potenciales empleadores: Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercadeo e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

Objetivo

Asesorar a los potenciales empleadores, sobre los servicios que presta el Mecanismo de Protección al Cesante en el departamento, con el fin de realizar el respectivo registro

en la plataforma del Servicio Público de empleo, registro de vacantes y apoyo en los procesos de preselección de personal.

Población a atender

Empresas del Departamento de Caldas, afiliadas activas a la Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa, gremios o instituciones interesadas en acceder al portafolio de servicios.

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera presencial, pueden dirigirse al centro de atención del Mecanismo de protección al Cesante ubicado en: Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia, La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2, Se identifica la necesidad del potencial empleador, para el registro de su empresa en la plataforma del Servicio Público de empleo, de acuerdo al Artículo 31 de la Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013, el cual fue compilado en el Decreto 1072 de 2015; y este modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020; donde se establece los lineamientos y reglamenta el trámite del registro de vacantes, el contenido mínimo de la información a registrar, así como el deber de los prestadores del Servicio Público de Empleo autorizados de reportar esta información al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo y los casos en que podrá solicitarse la excepción de publicación de las vacantes en el Servicio Público de Empleo. La Profesional de la unidad empresarial, revisa en notificaciones y alarmas de Sise, la ventana registro, empresas registradas sin validar o sedes reactivadas sin validar, con el fin de contactarlos, verificar	Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera virtual pueden ingresar a los siguientes canales de atención: Chat corporativo ingresando a la página www.confa.co, donde solicitarán información para el acceso a los servicios que presta la Agencia de gestión y Colocación de Empleo CONFA, allí el auxiliar de servicios le enviará: Manual Uso de servicios potenciales empleadores, https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Adjuntos/SISEManualDemandantes.pdf, así como el link https://www.youtube.com/watch?v=fAHQZE6Nluo donde se explica también cómo registrar sus vacantes a través de la plataforma del Servicio público de empleo. Realizar el auto registro a través de la plataforma https://confa.co/personas/servicio-empleo/ó https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/HomeEmpresa. aspx). La plataforma del Servicio Público de Empleo, le solicitará la autorización para el tratamiento y uso de datos. La Profesional de la unidad empresarial, revisa en notificaciones y alarmas, la ventana registro, empresas registradas sin validar o sedes reactivadas sin validar, con el fin de contactarlos, verificar el estado de la

el estado de la empresa en Confa y activarles los servicios, según corresponda:

Al momento del contacto con los potenciales empleadores, ya sean personas naturales o jurídicas, al profesional de la Unidad Empresarial verifica con el número del NIT de la empresa:

→ Que no existe duplicidad en el registro
→ Que en el sistema de información de Confa, si el potencial empleador se encuentra registrado- activo en la Corporación.
→ Para validar la legalidad de la empresa, adicional, se consulta el número del NIT en el RUES (Registro Único Empresarial) o se solicita documento para validar la legalidad de la misma (personas naturales o consorcios)

Una vez se verifica la legalidad de la empresa y la no duplicidad de la misma en la plataforma SISE, se validan los datos y se procede con la aprobación del potencial empleador en la plataforma del servicio público de empleo, por parte de la profesional de la Unidad Empresarial.

Se Informa del portafolio de servicios, registro, publicación, gestión vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros.

Empresarios ya registrados en SISE (empresas que hacen nuevamente el registro):

En este caso, el profesional de la unidad empresarial, debe validar con el número del nit registrado, que no existe una sede con el mismo número, si se presenta duplicidad, se le comunica al potencial empleador, la existencia de la empresa y se le indica el usuario y contraseña que se generó al momento del registro inicial.

Empresas que realizan el registro pero no están afiliadas a la Confa:

empresa en Confa y activar los servicios, según corresponda:

Que no existe duplicidad en el registro

En el sistema Sistema de información de Confa, si el potencial empleador, se encuentra registrado- activo en la Corporación

Para validar la legalidad de la empresa, adicional, se consulta el número del NIT en el RUES (Registro Único Empresarial) o se solicita documento para validar la legalidad de la misma (personas naturales o consorcios)

Una vez se verifica la legalidad de la empresa y la no duplicidad de la misma, se validan los datos y se procede con la validación o aprobación del potencial empleador, en la plataforma del servicio público de empleo, por parte del profesional de la Unidad Empresarial.

Se Informa del portafolio de servicios, registro, publicación, gestión vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros.

Empresarios ya registrados en SISE(empresas que hacen nuevamente el registro):

En este caso, el profesional de la unidad empresarial, debe validar con el número del nit registrado, que no existe una sede con el mismo número, si se presenta duplicidad, se comunica en llamada telefonica o via correo al potencial empleador, la existencia de la empresa y se le indica el usuario y contraseña que se generó al momento del registro inicial, con el envío de los siguientes links https://empresas.servicio-deempleo.gov.co/Adjuntos/SISEManual-Demandantes.pdf,https://www.youtube.com/watch?v=fAHQZE6Nlvo

Se informa del portafolio de servicios, registro, publicación, gestión vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros.

Empresas que realizan el registro en SISE pero no están afiliadas a Confa:

Se le brinda información sobre el paso a paso para el registro de la empresa en la Caja de compensación familiar, entregando el formulario para la afiliación de manera física y que documentos se deben anexar. **Empresas nuevas:** Se Informa del portafolio de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante Agencia de empleo (Gestión de vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros). Para el manejo de la información personal y la política de tratamiento de datos, la Agencia de Empleo cuenta con un formulario en línea https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdV0uVWx645S-8_7a3-dieBFqgrgddBNKRsI9TiudS44_-9Bcw/viewform el cual es enviado via whatsaap, correo o chat para la autorizacion respectiva. En los municipios, pueden dirigirse a los siguientes puntos de servicio, allí el auxiliar administrativo, toma la solicitud, la cual es dirigida al profesional de la Unidad empresarial, quien se pondrá en contacto en el menor tiempo posible. Chinchiná Cra 8 nro 12-26, Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal, Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo, Manzanares Calle 5 No 3 – 78 La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2	Se le brinda información vía correo electrónico sobre el paso a paso para el registro de la empresa a Confa, entregando el formulario para la afiliación de manera física y que documentos se deben anexar, enviando el siguiente link https://confa.co/wp-content/uploads/2019/08/SOLICITUDDE-AFILIACION-DE-EMPRESA-2019.pdf **Empresas nuevas:** Se Informa del portafolio de servicios, registro, publicación, gestión vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros, se envia via correo https://www.youtube.com/watch?v=fAHQZE6Nlvo, https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Adjuntos/SISEManualDemandantes.pdf,

Transversales

Se hace énfasis a los potenciales empleadores, sobre la importancia de mantener actualizados los datos del responsable del manejo de la plataforma del Servicio Público de Empleo.

A todas las empresas nuevas o Empresarios ya registrados (empresas que hacen nuevamente el registro), se les invita a una capacitación virtual o presencial para el manejo de la plataforma del Servicio Público de

Empleo, al finalizar, se socializa el acuerdo de prestación del servicio por parte del empresario en la retroalimentación de los procesos gestionados para garantizar la información oportuna en el resultado del proceso y establecer el plan de mejora.

Mensualmente se realizan gestiones de promoción de los servicios, para que los potenciales empleadores hagan uso de los mismos.

El Profesional de la unidad empresarial, revisará en notificaciones y alarmas, la ventana registro, empresas registradas sin validar o sedes reactivadas sin validar, con el fin de contactarlos, verificar el estado de la empresa en la Caja de Compensación y activarles los servicios, según corresponda.

Se le brindan instrucciones luego del registro al potencial empleador, sobre:

- Su usuario y contraseña para el ingreso al sistema,
- Modificación de datos del administrador de la cuenta,
- Modificar contraseña;
- Administrar sedes o eliminarla cuando el potencial empleador lo considere,
- Modificar datos de la cuenta empresarial,
- Inactivar cuenta de manera temporal cuando no se requiere recibir los servicios, (El alcance de la nactivación es que no podrá realizar transacciones, ni le podrán realizar gestión alguna desde un Prestador. ATENCIÓN: En el caso que lleve vacante vigentes quedan en estado Canceladas)2
- Descargar certificado de inscripción.

[2] Tomado del sistea de información Servicio de Empleo SISE

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	RANGO TARIFARIO
2.1.3 Registro de Vacantes	(No aplica)
Responsable: Profesional Unidad Empresarial o Psicólogo MPC	
virtual X Presencial X	

Vacante: Entiéndase por vacante el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo.

Registro de vacantes: 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.

Orientación a potenciales empleadores: Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercadeo e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios adicionales y asociados.

SISE: Plataforma del sistema de información del servicio de empleo

Personas con Discapacidad: incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

[3] Tomado de La Resolución 2605 de 2014

Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Empresa nueva: Potencial empleador, que registra vacantes por primera vez en la plataforma del Servicio Público de Empleo

Empresa Inactiva: Potencial empleador, que ha registrado vacantes en la plataforma del servicio público de empleo en años anteriores y reactiva su publicación

Empresa activa: Potencial empleador, permanentemente viene registrando vacantes en la plataforma del servicio público de empleo y utilizando los servicios.

Objetivo

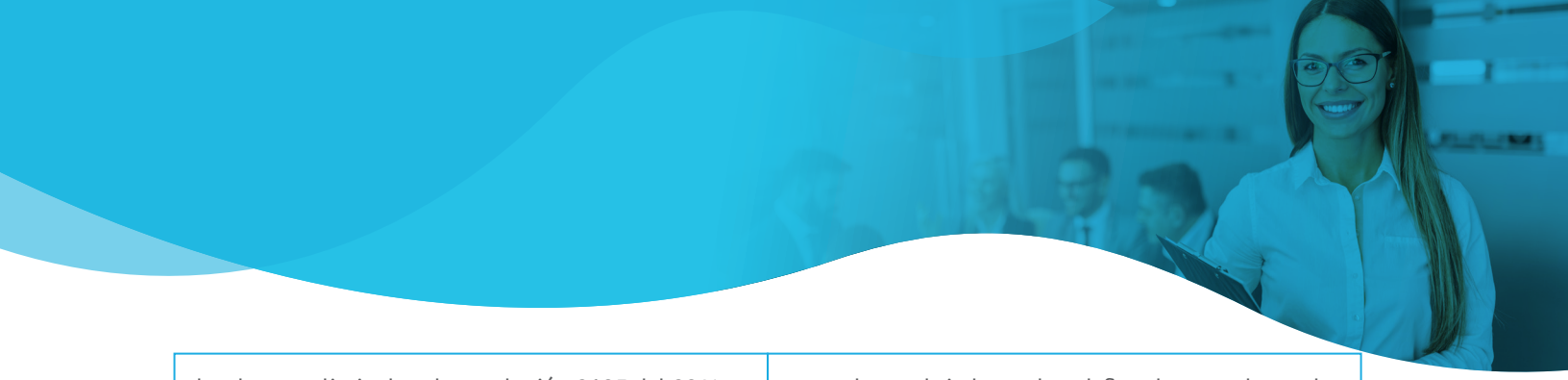
Generar oportunidades laborales en territorio, movilizar las ofertas de empleo a toda la población, garantizando condiciones laborales formales dignas y acorde con los requerimientos de ley.

Población a atender

Empresas del Departamento de Caldas, afiliadas activas a la Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa, gremios o instituciones interesadas en conocer el portafolio de servicios.

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Si la empresa está registrada en la plataforma del Servicio Público de Empleo (nueva en el servicio): Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera presencial, pueden dirigirse al Mecanismo de protección al Cesante ubicado en: Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresrial Capitalia. Al momento del contacto con los potenciales empleadores, ya sean personas naturales o jurídicas, el profesional de la Unidad Empresarial verifica con el número del NIT de la empresa → Que se encuentra registrada en la plataforma del Servicio Público de Empleo → En el sistema información de Confa, si el potencial empleador, se encuentra registrado- activo en la Corporación **Si la empresa es nueva:** Se Informa del portafolio de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante, Agencia de empleo (Gestión de vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros). Para el manejo de la información personal y la politica de tratamiento de datos, la Agencia de Empleo cuenta con un formulario en linea https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdV0uVWx645S8_7a3-dieBFqgrgddBNKRsI9TiudS44_-9Bcw/viewform el cual es enviado via whatsaap, correo o chat para la autorizacion respectiva. El profesional de la Unidad empresarial, debe guiar al potencial empleador el registro de su vacante, solicitando información, la cual se define de acuerdo con sus necesidades reales relacionadas con: Nivel educativo, experiencia, habilidades y competencias (perfil), funciones a desempeñar además de las condiciones contractuales,	Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera virtual pueden ingresar a los siguientes canales de atención: Chat corporativo ingresando a la página www.confa.co, donde solicitarán información para el acceso a los servicios que presta la Agencia de gestión y Colocación de Empleo Confa, allí el auxiliar de servicios le enviará: Manual Uso de servicios potenciales empleadores, https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/Adjuntos/SISE-ManualDemandantes.pdf, así como el link https://www.youtube.com/watch?v=fAHQZE6Nlvo Donde se explica también cómo registrar sus vacantes a través de la plataforma del Servicio público de empleo. Realizar el auto registro a través de la plataforma https://confa.co/personas/servicio-empleo/ ó https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/HomeEmpresa.aspx). El Profesional de la unidad empresarial o psicólogo, revisará diariamente en notificaciones y alarmas de SISE, vacantes registradas pendientes y activará los servicios, según corresponda, verificando: → Que no existe duplicidad en el registro → En el sistema de información de Confa, si el potencial empleador, se encuentra registradoactivo en la Corporación Una vez se verifica la legalidad de la empresa y la no duplicidad de la vacante, se validan los datos y se procede a la aprobación del potencial empleador, en la plataforma del servicio público de empleo, por parte del profesional de la Unidad Empresarial. Cuando la vacante se ha registrado directamente por los potenciales empleadores en la plataforma, el profesional de Unidad Empresarial o Psicólogo, contacta vía telefónica, whatsapp o por correo y se solicita información de la



dando cumplimiento a la resolución 2605 del 2014 y Resolución 129 de 2015, también se indaga si tiene algún requerimiento adicional frente al perfil solicitado, si lo tiene, se anexa a la base de procesos interna, finalmente se acuerda cuál será el modelo de atención por el cual se realizará la gestión de la vacante. El profesional de la unidad empresarial revisará en notificaciones y alarmas, vacantes registradas pendientes y realizará la aprobación de la vacante que se registró con el potencial empleador y verificar si da cumplimiento a la resolución 2605 del 2014. Se registra la vacante en el archivo interno procesos agencia, y se le informa al empresario fecha acordada para el envío de las hojas de vida y el profesional que lo atenderá su solicitud. Si la empresa está registrada en la plataforma del Servicio Público de Empleo (Empresa inactiva): Se Informa del portafolio de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante, Agencia de empleo (Gestión de vacantes, pruebas psicotécnicas, informes por competencias, entre otros. El profesional de la Unidad empresarial, debe guiar al potencial empleador en el registro de su vacante, solicitando información, la cual se define de acuerdo con sus necesidades relacionadas con: Nivel educativo, experiencia, habilidades y competencias (perfil), funciones a desempeñar además de las condiciones contractuales, dando cumplimiento a la resolución 2605 del 2014 y Resolución 129 de 2015, también se indaga si tiene algún requerimiento adicional frente al perfil solicitado, si lo tiene, se anexa a la base de procesos Agencia, finalmente se acuerda cuál será el modelo de atención por el cual se realizará la gestión de la vacante. El profesional de la unidad empresarial revisará en notificaciones y alarmas, vacantes registradas pendientes y realizará la aprobación de la vacante que se registró con el	vacante a cubrir, la cual se define de acuerdo con las necesidades del potencial empleador relacionadas con nivel educativo, experiencia, habilidades y competencias (perfil), funciones a desempeñar además de las condiciones contractuales, dando cumplimiento a la resolución 2605 del 2014 y Resolución 129 de 2015, también se indaga si tiene algún requerimiento adicional frente al perfil solicitado, si lo tiene, se anexa a la base de procesos internos, finalmente se acuerda cuál será el modelo de atención por el cual se realizará la gestión de la vacante.

potencial empleador y verificar si da cumplimiento a la resolución 2605 del 2014. Se registra la vacante en el archivo interno procesos agencia, y se le informa al empresario fecha acordada para el envío de las hojas de vida y el profesional que lo atenderá en su solicitud. 2 Días para cargos operativos 3 Dias para cargos profesionales En casos que se identifique que es un perfil de difícil consecución se pacta con el empresario el resultado de acuerdo con los medios activados. **Si la empresa está registrada en la plataforma del Servicio Público de Empleo (Empresa Activa):** El Psicólogo encargado del manejo de lo procesos de la empresa, debe guiar al potencial empleador en el registro de su vacante, solicitando información, la cual se define de acuerdo con sus necesidades relacionadas con: Nivel educativo, experiencia, habilidades y competencias (perfil), funciones a desempeñar además de las condiciones contractuales, dando cumplimiento a la resolución 2605 del 2014 y Resolución 129 de 2015, también se indaga si tiene algún requerimiento adicional frente al perfil solicitado, si lo tiene, se anexa a la base de procesos interna, finalmente se acuerda cuál será el modelo de atención por el cual se realizará la gestión de la vacante*. El Psicólogo revisará en notificaciones y alarmas de SISE, vacantes registradas pendientes y realizará la aprobación verificando si da cumplimiento a la Resolución 2605 del 2014. Se registra la vacante en el archivo interno de procesos, y se le informa al empresario fecha acordada para el envío de las hojas de vida. 2 Días para cargos operativos 3 Dias para cargos profesionales	

En casos que se identifique que es un perfil de difícil consecución se pacta con el empresario el resultado de acuerdo con los medios activados.

En los municipios, pueden dirigirse a los siguientes puntos de servicio, allí el auxiliar administrativo, toma la solicitud, la cual es dirigida al profesional de la Unidad empresarial, el cual se pondrá en contacto en el menor tiempo posible.

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,

Manzanares Calle 5 No 3 – 78

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2

Transversales

Todos los empleadores están obligados a registrar la empresa en un prestador autorizado y reportar sus vacantes de acuerdo con la Ley 1636 de 2013 Artículo 31 que dicta el carácter obligatorio del registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo.

"De acuerdo con la resolución 2047 de 2021, los empleadores particulares deben registrar sus vacantes en el Servicio Público de Empleo, a través de cualquier prestador autorizado. Cuando el registro se realice a través de medios distintos la obligación no se considera cumplida. Una vez registrada la vacante por parte del empleador, la Agencia de Empleo de CONFA , verificará la información entregada y en caso de cumplir con los estándares jurídicos mínimos, la publicará dentro de los dos días hábiles siguientes"

El Profesional de la unidad empresarial, revisará en notificaciones y alarmas, vacantes registrada pendientes y activará los servicios, según corresponda

Se hace énfasis a los potenciales empleadores, sobre la importancia de mantener informada a la Agencia de Gestión y Colocación de empleo CONFA, sobre el avance y resultados del proceso.

El contenido mínimo del registro de vacantes será el siguiente, de acuerdo con lo establecido en la resolución 2605 de 2014:

Título de la vacante, funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas, Tiempo de experiencia relacionada, Cantidad de vacantes, cargo Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo, Tipo de documento del empleador, Número de identificación del empleador, Razón social, Fecha de publicación, Fecha de vencimiento, Nivel de estudios requeridos(La vacante debe

especificar alguno de los siguientes niveles educativos: Primaria; Básica secundaria; Media; Técnico; Tecnólogo; Universitario; Especialización; Maestría; Doctorado; No requiere), Profesional, Salario/ingreso, Departamento, Municipio.

Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad de su nombre o razón social y su número de identificación tributaria, registrará esta información, solicitando a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa no hacer públicos estos campos.

"Los empleadores pueden enviar sus vacantes a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, la cual actuará como articuladora entre estos y la red de prestadores, por lo que recibirá las vacantes y las redireccionará a cualquiera de los prestadores que integren la red, de conformidad con el instrumento técnico que definan" .

"Los empleadores son autónomos de realizar la selección del talento humano necesario para cubrir sus vacantes, para lo cual tendrán en cuenta como opciones, los oferentes preseleccionados y remitidos por los prestadores".

De acuerdo con lo descrito en el Artículo 7 de la Resolución 129 de 2.015, los empleadores pueden exceptuar la publicación de vacantes únicamente en los casos previstos en el parágrafo 3° del artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 y en el artículo 6° de la Resolución 2605 de 2014. Con base en las citadas disposiciones entiéndase por:

1. Cargos estratégicos: aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con la fijación de los objetivos a largo plazo y con la toma de decisiones que impacten transversalmente la empresa.

2. Proyectos especiales: aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con el establecimiento de los objetivos generales de la ejecución de proyectos especiales.

3. Posiciones directivas en mercados e industrias especializadas: cargos del nivel directivo de industrias como la de hidrocarburos, eléctrica o minera.

4. Vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas: cargos cuya publicación represente riesgo para la estabilidad del sistema financiero o de la seguridad nacional.

En el Artículo 8 de la misma Resolución se indica cual es el procedimiento para exceptuar de publicación una vacante, el cual reza: El Representante Legal o quien tenga a su cargo el área de talento humano de la empresa, en el momento que realice el registro de su vacante ante el prestador que haya elegido, solicitará de forma expresa la exclusión de publicación de la vacante, declarando bajo su responsabilidad que la misma corresponde a aquellas previstas en el parágrafo 3° del artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 y en el artículo 6° de la Resolución 2605 de 2014. Una vez recibido el registro de la vacante cuya excepción se solicita, el prestador omitirá publicarla y transmitirá ésta información en las condiciones establecidas en el anexo técnico de la presente resolución, indicando que se ha solicitado la omisión de su publicación.

Evento en el cual, la información de la vacante no será publicada a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

4 Tomado de la Resolución 2047 de 2021, Artículo 1. Modificación artículo 2 de la Resolución 2605 de 2014.

Con respecto de las Vacantes que no cumplan con los requisitos para exceptuarse de publicación, el artículo 9 indica: De encontrarse que las vacantes objeto de la solicitud de excepción de publicación realizada por el empleador, no cumplen efectivamente con las características establecidas en la reglamentación, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo oficiará a la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial del Ministerio del Trabajo, para que adelante el trámite administrativo sancionatorio correspondiente. En este evento, no habrá responsabilidad por parte del prestador, siempre y cuando tenga constancia de la solicitud efectuada por el empleador.

Si la vacante registrada en plataforma SISE, se encuentra incompleta o no se logra contacto con el potencial empleador, para validar la misma, se realiza devolución de ésta en la plataforma SISE, y se envía correo electrónico, informando los motivos por los cuales se realiza esta acción.

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	Rango tarifario
2.1.4 Orientación ocupacional a oferentes o buscadores	(No aplica)
Responsable: Psicólogo MPC	
virtual X Presencial X	

Servicio Público De Empleo: Es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

Agencias privadas no lucrativas de Gestión y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen dentro de sus objetivos, la prestación del servicio de colocación sin percibir utilizades por dicha actividad.

SISE: Plataforma del sistema de información del servicio de empleo.

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

Oferente: Persona natural que busca empleo a través de los prestadores autorizados de gestión y colocación de empleo con la finalidad de cumplir la ruta de empleabilidad establecida por el Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales, el

5 Tomado de la Resolución 2232 de 2021, artículo 3

fortalecimiento de sus competencias y la disminución de barreras para el acceso al mercado laboral.

Personas con Discapacidad: La persona con discapacidad es un sujeto de especial protección constitucional. En materia laboral se entiende como un sujeto con derecho al trabajo en igualdad de condiciones con los demás, con capacidades, donde la discapacidad se concibe como una capacidad diferencial que hace parte de la diversidad humana.

Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Taller activación servicios, Mecanismo de Protección al Cesante: Ejercicio dirigido a contextualizar al buscador de empleo en cuanto al Programa del Mecanismo de Protección al Trabajador Cesante, propósito, componentes, servicios.

PDI Plan de desarrollo Individual: Capacitaciones ajustadas al perfil de cada Oferente o buscador, buscando favorecer el cierre de brechas y la inserción al mercado laboral.

Cierre de brechas: Actividades tendientes a disminuir las barreras individuales (Competencias blandas y/o duras), para favorecer la inserción laboral.

Pruebas psicotécnicas: Son pruebas estandarizadas, que sirven para medir conductas, capacidades y habilidades de un candidato o candidata de cara a una posible contratación. Se emplean para saber en qué medida posees las capacidades o cualidades necesarias para la realización de un puesto de trabajo.

CUOC: Clasificación única de Ocupaciones para Colombia

Tipología de cesantes: Caracterización del oferente o buscador de empleo, teniendo en cuenta , nivel educativo, área de desempeño, tiempo de desempleo, demanda de su ocupación en el mercado laboral.

Modelo de inclusión laboral: Agrupa los actores, los mecanismos,los instrumentos, las acciones y los servicios, implementados a través de la Red de Prestadores del SPE, para fortalecer y ampliar su oferta de servicios, contribuyendo a la mitigación de las barreras que se encuentran en la oferta y la demanda laboral en un territorio y de esta manera lograr la inclusión laboral . El Modelo se caracteriza por ser flexible y adecuarse a las necesidades del entorno, de la naturaleza del prestador y de los indicadores de empleo, atendiendo al enfoque de derechos, diferencial, psicosocial y territorial.

Barreras individuales: Generadas por ausencia de habilidades, destrezas, conocimientos o dificultades, para cumplir requisitos en proceso de selección (personales, educativas, laborales o documentales).

Barreras de acceso al mercado laboral formal: aquellas que tienen impacto negativo en las posibilidades de vinculación laboral de los buscadores de empleo y que son causadas por las restricciones de acceso a la información, los canales de búsqueda deficientes y demás factores que afectan de manera particular la empleabilidad de los individuos.

Objetivo

Acompañar y asesorar al buscador de empleo en la identificación de barreras personales, en la definición del perfil laboral y la construcción del plan de desarrollo individual según sus necesidades para favorecer su inserción al mercado laboral.

6 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo
7 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo

Población a atender

Oferentes o buscadores de empleo cesantes con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar (12 meses continuos o discontinuos para dependientes y 24 meses para independientes en los últimos cinco (3) años o (5) años para quienes acceden a las prestaciones econòmicas o subsidio al desempleo del Mecanismo de Protecciòn al Cesante)

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Los oferentes o buscadores de empleo, pueden dirigirse al Mecanismo de protección al Cesante, el dia y la hora asignada por el auxiliar administrativo al momento del registro de la hoja de vida, los cuales están ubicados en: **Manizales** Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia, Lunes a viernes de 7:30am a 12m y de 1:45 pm a 6:00pm **La Dorada** Cra 3 Nro 14-49 Piso 2, Primera semana de cada mes Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Chinchiná** Cra 8 nro 12-26, Primera semana de cada mes Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Riosucio** Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal, Segunda semana de cada mes Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Anserma** Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo, Primeros tres días de la tercera semana de cada mes Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Manzanares** Calle 5 No 3 – 78, Cuarta semana de cada mes Lunes a viernes de 8:00am a 12m y de 2:00pm a 6:00pm **Identificación** El proceso de Orientación laboral inicia con el Taller de Activación de Servicios, el cual tiene como propósito, que el oferente o buscador de empleo identifique los requisitos y aspectos generales para acceder a los servicios ofrecidos por Mecanismo de Protecciòn al Cesante, conozca los principales componentes para la elaboración del perfil ocupacional, la relevancia que tiene el realizar las pruebas psicotécnicas, así como el diligenciamiento del formulario de	La orientación laboral virtual se realiza de la siguiente manera, cabe anotar que aplica solo para oferentes o buscadores de empleo que cuenten con mínimos tecnológicos: Previamente se envía a través de correo electrónico, el enlace de conexión vía meet, recordando que antes de la orientación, debe haber desarrollado los pasos que se plantean en el mismo, remitido por las auxiliares administrativas al momento del agendamiento. **Identificación** El proceso de Orientación laboral inicia con el Taller de Activación de Servicios, el cual tiene como propósito, que el oferente o buscador de empleo identifique los requisitos y aspectos generales para acceder a los servicios ofrecidos por Mecanismo de Protecciòn al Cesante, conozca los principales componentes para la elaboración del perfil ocupacional, la relevancia que tiene el realizar las pruebas psicotécnicas, así como el diligenciamiento del formulario de necesidades de capacitación para disminuir las barreras individuales, se da a conocer la Ruta para la postulación a vacantes, se refuerza la importancia de realizar la ruta de empleabilidad qué se defina con el psicólogo y finalmente se explica cómo postularse a Prestaciones Económicas. Información que debe gestionar el oferente o buscador de empleo (enviados o aplicados al momento del registro) para la orientación laboral:

necesidades de capacitación para disminuir las barreras individuales, se da a conocer la Ruta para la postulación a vacantes, se refuerza la importancia de realizar la ruta de empleabilidad qué se defina con el psicólogo y finalmente se explica cómo postularse a Prestaciones Económicas.
Información que debe gestionar el oferente o buscador de empleo (enviados o aplicados al momento del registro) para la orientación laboral:

Hoja de vida:
Registrada en SISE y soportes laborales y académicos (si los tiene)

Formulario de necesidades de capacitación:
Este debe ser diligenciado por el oferente o buscador de empleo, antes de la Orientación laboral y tiene como propósito que el oferente o buscador de empleo, pueda autoreconocer sus habilidades tecnológicas, necesidades de formación y disponibilidad de herramientas, así como la identificación de barreras personales y organizacionales para la consecución de empleo, información que será tenida en cuenta al momento de diseñar el plan de desarrollo individual con el profesional de orientación laboral.

Pruebas Psicotécnicas:
Las pruebas psicotécnicas utilizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de CONFA; se conocen con el nombre de Herramientas Modernas para la Evaluación Integral del Talento.

La batería de pruebas, busca evaluar:

- Valores e integridad
- Potencial Comercial
- Estilos de liderazgo
- Motivaciones
- Rasgos de comportamiento
- Habilidades cognitivas
- Rasgos de personalidad

Hoja de vida:
Registrada en SISE y soportes laborales y académicos (si los tiene)

Formulario de necesidades de capacitación:
Este debe ser diligenciado por el oferente o buscador de empleo, antes de la Orientación laboral y tiene como propósito que el oferente o buscador de empleo, pueda autoreconocer sus habilidades tecnológicas, necesidades de formación y disponibilidad de herramientas, así como la identificación de barreras personales y organizacionales para la consecución de empleo, información que será tenida en cuenta al momento de diseñar el plan de desarrollo individual con el profesional de orientación laboral.

Pruebas Psicotécnicas:
Las pruebas psicotécnicas utilizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa; se conocen con el nombre de Herramientas Modernas para la Evaluación Integral del Talento.

La batería de pruebas, busca evaluar:

- Valores e integridad
- Potencial Comercial
- Estilos de liderazgo
- Motivaciones
- Rasgos de comportamiento
- Habilidades cognitivas
- Rasgos de personalidad

Insumos para la orientación laboral que debe validar el orientador, previo a la entrevista de orientación laboral:

Revisa en la agenda, los oferentes o buscadores de empleo, que están citados para orientación, verifica que la hoja de vida registrada en SISE esté diligenciada al 100%, verifica que el oferente o buscador de empleo haya diligenciado el formulario Autodiagnóstico de necesidades de capacitación y pruebas psicotécnicas, verifica si el oferente o buscador de empleo, pertenece a una población

Insumos para la orientación laboral que debe validar el orientador, previo a la entrevista de orientación laboral: Revisa en la agenda, los oferentes o buscadores de empleo, que están citados para orientación, verifica que la hoja de vida registrada en SISE esté diligenciada al 100%, verifica que el oferente o buscador de empleo haya diligenciado el formulario Autodiagnóstico de necesidades de capacitación y pruebas psicotécnicas, verifica si el oferente o buscador de empleo, pertenece a una población focalizada y/o programa de gobierno. El psicólogo verifica en el sistema de información de Confa, el tiempo de aportes y estado del oferente o buscador de empleo en la Caja, donde se puede identificar si tiene o no aportes y si se encuentra retirado del sistema. La plataforma del Servicio Público de empleo SISE, se encuentra enlazada con los programas de gobierno que atienden a población vulnerable, en la caracterización de las víctimas del conflicto armado en Colombia, esta genera la información de manera automática, para los grupos étnicos se identifica al momento de la entrevista por sus características y se registra en Para la atención a Personas con Discapacidad, previamente el auxiliar administrativo activa el servicio de intérprete o centro de relevo si cuenta con (discapacidad auditiva), para discapacidad física, el centro de empleo, dispone de instalaciones adecuadas para la prestación del servicio. **Desarrollo orientación** **Presentación:** Se realiza una breve presentación del MPC y se explican los objetivos a alcanzar en la entrevista, se motiva hacia la participación y corresponsabilidad en el proceso. El orientador debe solicitar el documento de identidad, en el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncio por pérdida del documento, emitido por la policía nacional o cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía, solicita los documentos soportes	focalizada y/o programa de gobierno. El psicólogo verifica en el sistema de información de Confa, el tiempo de aportes y estado del oferente o buscador de empleo en la Caja, donde se puede identificar si tiene o no aportes y si se encuentra retirado del sistema. La plataforma del Servicio Público de empleo SISE, se encuentra enlazada con los programas de gobierno que atienden a población vulnerable, en la caracterización de las víctimas del conflicto armado en Colombia, esta genera la información de manera automática, para los grupos étnicos se identifica al momento de la entrevista por sus características y se registra en Para la atención a Personas con Discapacidad, previamente el auxiliar administrativo activa el servicio de intérprete o centro de relevo si cuenta con (discapacidad auditiva), para discapacidad física, el centro de empleo, dispone de instalaciones adecuadas para la prestación del servicio. **Desarrollo orientación** El psicólogo y el oferente, realizan encuentro a través de la plataforma MEET, por medio del enlace enviado previamente al correo electrónico. **Presentación:** Se realiza una breve presentación del MPC y se explican los objetivos a alcanzar en la entrevista, se motiva hacia la participación y corresponsabilidad en el proceso. El orientador debe solicitar el documento de identidad, en el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncio por pérdida del documento, emitido por la policía nacional o cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía, solicita los documentos soportes de nivel educativo y experiencia laboral, los cuales serán devueltos al oferente o buscador de empleo, finalizada la orientación en caso qué los tenga, si no los presenta se informará sobre la necesidad de garantizar la veracidad de la información suministrada.

de nivel educativo y experiencia laboral, los cuales serán devueltos al oferente o buscador de empleo, finalizada la orientación en caso qué los tenga, si no los presenta se informará sobre la necesidad de garantizar la veracidad de la información suministrada.

Información general: La primera dimensión de la entrevista tiene como objetivo presentar la información básica de identificación del buscador de empleo, la cual fue diligenciada previamente en el registro. Esta sección se compone de siete (7) preguntas: nombre, tipo y número de documento de identificación, género, ciudad de residencia.

Características del individuo: En esta dimensión se identifica la información relacionada con los principales aspectos que hacen parte del oferente o buscador de empleo tales como sexo, jefe de hogar, edad y estado civil, entre otros.

Vulnerabilidades del individuo: Este factor ofrece información sobre las principales barreras que presenta un buscador al momento de acudir a una Agencia de empleo (asociadas al desplazamiento, migración, discapacidad, entre otros) que pueden ser limitantes para acceder y permanecer en un empleo formal, pero que a través de la oferta de programas y servicios se pueden mitigar.

Educación: Esta dimensión aborda la información sobre el nivel educativo, con el propósito que el orientador pueda fortalecer su diagnóstico sobre la cualificación del buscador y las posibles barreras en formación que presenta y limitan el acceso a un empleo. Así mismo, esta dimensión facilitará la construcción conjunta del perfil ocupacional.

Tecnologías de la información: En esta dimensión se registra la información básica sobre el uso y conocimiento de tecnologías de la información y tiene como propósito brindar información al orientador sobre las habilidades y destrezas que tiene el buscador en el uso de las TIC o aquellos programas en que debe fortalecer por medio de formación y capacitación.

Información general: La primera dimensión de la entrevista tiene como objetivo presentar la información básica de identificación del buscador de empleo, la cual fue diligenciada previamente en el registro. Esta sección se compone de siete (7) preguntas: nombre, tipo y número de documento de identificación, género, ciudad de residencia.

Características del individuo: En esta dimensión se identifica la información relacionada con los principales aspectos que hacen parte del oferente o buscador de empleo tales como sexo, jefe de hogar, edad y estado civil, entre otros.

Vulnerabilidades del individuo: Este factor ofrece información sobre las principales barreras que presenta un buscador al momento de acudir a una Agencia de empleo (asociadas al desplazamiento, migración, discapacidad, entre otros) que pueden ser limitantes para acceder y permanecer en un empleo formal, pero que a través de la oferta de programas y servicios se pueden mitigar.

Educación: Esta dimensión aborda la información sobre el nivel educativo, con el propósito que el orientador pueda fortalecer su diagnóstico sobre la cualificación del buscador y las posibles barreras en formación que presenta y limitan el acceso a un empleo. Así mismo, esta dimensión facilitará la construcción conjunta del perfil ocupacional.

Tecnologías de la información: En esta dimensión se registra la información básica sobre el uso y conocimiento de tecnologías de la información y tiene como propósito brindar información al orientador sobre las habilidades y destrezas que tiene el buscador en el uso de las TIC o aquellos programas en que debe fortalecer por medio de formación y capacitación.

Características laborales y Retroalimentación de la prueba de orientación laboral: Finalmente, esta dimensión permite abordar los aspectos relacionados con las medidas de búsqueda de empleo o generación de ingresos que ha implementado el oferente; realiza una exploración sobre las necesidades y expectativas del

Características laborales y Retroalimentación de la prueba de orientación laboral: Finalmente, esta dimensión permite abordar los aspectos relacionados con las medidas de búsqueda de empleo o generación de ingresos que ha implementado el oferente; realiza una exploración sobre las necesidades y expectativas del buscador, se socializa el resultado de las pruebas realizadas, identificando las competencias sobresalientes y para fortalecer, para las cuales se le enviará la ruta de desarrollo individual con el detalle de actividades por cada una de ellas.

En concordancia con ello, se establece el área de desempeño según la C.U.O.C y se identifican las ocupaciones en las que tiene más posibilidades para emplearse de conformidad con los resultados de la prueba psicotécnica aplicada.

Definición del perfil laboral: Con la información recolectada y el insumo del resultado de las pruebas, el profesional conjuntamente con el oferente o buscador de empleo, establecen el perfil laboral, este se define de acuerdo con el saber técnico, saber hacer y saber ser.

Revisión y análisis de Formulario de Autodiagnóstico de Necesidades de formación: El propósito de este análisis previo al inicio de la entrevista es identificar las principales barreras personales y organizacionales qué reconoce el oferente o buscador de empleo, además de identificar condiciones para la realización del proceso formativo y garantizar posteriormente la ruta de empleabilidad.

Definición de la Ruta de empleabilidad y otras Rutas de Atención: El oferente será direccionado a ruta formativa, de acuerdo con la tipología definida, asignado los talleres y el proceso formativo con la competencia que requiere fortalecer. Se debe realizar revisión al formulario de necesidades de formación previamente diligenciado por el oferente en aras de verificar la necesidad sentida del mismo frente a la formación. Así mismo de acuerdo con las indagaciones previas puede remitirse a oferta institucional del territorio.

buscador, se socializa el resultado de las pruebas realizadas, identificando las competencias sobresalientes y para fortalecer, para las cuales se le enviará la ruta de desarrollo individual con el detalle de actividades por cada una de ellas.

En concordancia con ello, se establece el área de desempeño según la C.U.O.C y se identifican las ocupaciones en las que tiene más posibilidades para emplearse de conformidad con los resultados de la prueba psicotécnica aplicada.

Definición del perfil laboral: Con la información recolectada y el insumo del resultado de las pruebas, el profesional conjuntamente con el oferente o buscador de empleo, establecen el perfil laboral, este se define de acuerdo con el saber técnico, saber hacer y saber ser.

Revisión y análisis de Formulario de Autodiagnóstico de Necesidades de formación: El propósito de este análisis previo al inicio de la entrevista es identificar las principales barreras personales y organizacionales qué reconoce el oferente o buscador de empleo, además de identificar condiciones para la realización del proceso formativo y garantizar posteriormente la ruta de empleabilidad.

Definición de la Ruta de empleabilidad y otras Rutas de Atención: El oferente será direccionado a ruta formativa, de acuerdo con la tipología definida, asignado los talleres y el proceso formativo con la competencia que requiere fortalecer. Se debe realizar revisión al formulario de necesidades de formación previamente diligenciado por el oferente en aras de verificar la necesidad sentida del mismo frente a la formación. Así mismo de acuerdo con las indagaciones previas puede remitirse a oferta institucional del territorio.

Exploración con el oferente de vacantes en plataforma y ruta para auto postulación: Se identifica si existen oportunidades laborales a las que pueda aplicar, se valida la coherencia de la vacante con el perfil de oferente y se

Exploración con el oferente de vacantes en plataforma y ruta para auto postulación: Se identifica si existen oportunidades laborales a las que pueda aplicar, se valida la coherencia de la vacante con el perfil de oferente y se realiza un refuerzo de lo abordado en el taller de activación de servicios del MPC frente a la postulación en SISE o através de la bolsa única de empleo.

Cierre de Entrevista: Para finalizar se diligencia el formato ruta de empleabilidad el cual se le entrega como recordatorio al oferente o buscador de empleo, donde se registran los talleres para la búsqueda efectiva de empleo, así como el proceso formativo u otro direccionamiento si aplica, haciendo énfasis en cuanto a la corresponsabilidad en el proceso de búsqueda de empleo, indicando la condicionalidad que existe con el Subsidio al Desempleo en el caso qué llegara a aplicar a alguna vacante y no la aceptara.

Agendamiento y cierre de entrevista en SISE: Se realiza agendamiento en plataforma SISE en el módulo orientación y capacitación, registrando el día y la hora de atención, luego se registra en SISE concepto de cierre.

Exploración con el oferente de vacantes en plataforma y ruta para auto postulación: Se identifica si existen oportunidades laborales a las que pueda aplicar, se valida la coherencia de la vacante con el perfil de oferente y se realiza un refuerzo de lo abordado en el taller de activación de servicios del MPC frente a la postulación en SISE o através de la bolsa única de empleo.

Cierre de Entrevista: Para finalizar se diligencia el formato ruta de empleabilidad el cual se le entrega como recordatorio al oferente o buscador de empleo, donde se registran los talleres para la búsqueda efectiva de empleo, así como el proceso formativo u otro direccionamiento si aplica, haciendo énfasis en cuanto a la corresponsabilidad en el proceso de búsqueda de empleo, indicando la condicionalidad que existe con el Subsidio al Desempleo en el caso qué llegara a aplicar a alguna vacante y no la aceptara.

Agendamiento y cierre de entrevista en SISE: Se realiza agendamiento en plataforma SISE en el módulo orientación y capacitación, registrando el día y la hora de atención, luego se registra en SISE concepto de cierre.

TRANSVERSALES

Frecuencia de entrevistas: Diariamente en los horarios estipulados para el centro de empleo y cada uno de los puntos de servicio.

Tiempos de entrevista: 40 minutos: Oferentes o buscadores de empleo cesantes con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar (12 meses continuos o discontinuos para dependientes y 24 meses para independientes en los últimos cinco (3) años o (5) años para acceder a las prestaciones econòmicas o subsidio al desempleo del Mecanismo de Protecciòn al Cesante)

60 minutos: Poblacion vulnerable - Oferentes o buscadores de empleo cesantes con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar (12 meses continuos o discontinuos para dependientes y 24 meses para independientes en los últimos cinco (3) años o (5) años para acceder a las prestaciones econòmicas o subsidio al desempleo del Mecanismo de Protecciòn al Cesante).

El psicólogo encargado del proceso de orientación laboral, debe diligenciar las bases internas para la remisión a talleres y proceso formativo.

El psicólogo encargado del proceso de orientación laboral, debe remitir correo electrónico al oferente o buscador de empleo con los talleres a los que fue agendado, con la información asociado para la asistencia a los mismo, link de acceso a vacantes en gestión https://app.confa.co:8330/vacantes, link para conocer el subsidio de emergencia https://confa.co/subsidio-de-emergencia-para-el-cesante-a-partir-del-8-de-febrero/, Plegable MPC donde se explica el acceso a oportunidades laborales.

Las estrategias utilizadas para la difusión de los servicios a los cuales pueden acceder los oferentes o buscadores de empleo, son los definidos por la corporación, tales como:

- Redes sociales (Facebook, Linkedin, Whatsapp, Instagram)
- Prensa (Revista corporativa, periodico local La Patria, Qhubo), boletines de prensa, pautas con aliados en portafolio corporativo.
- Radio
- Medios impresos
- Material POP
- Eventos (En articulación con entes territoriales, Alcaldía de Manizales, Gobernación de Caldas, gremios y otros actores)
- Feria de servicios y microruedas de empleo

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	Rango tarifario
2.1.5 Orientación a potenciales empleadores	(No aplica)
Responsable: Profesional Unidad Empresarial	
virtual X Presencial X	

Orientación a potenciales empleadores: Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercadeo e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados .

SISE: Plataforma del sistema de información del servicio de empleo

Personas con Discapacidad: incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las

8 Tomado de la Resolución 2232 de 2021

ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Empresa nueva: Potencial empleador, que registra vacantes por primera vez en la plataforma del Servicio Público de Empleo

Empresa Inactiva: Potencial empleador, que ha registrado vacantes en la plataforma del servicio público de empleo en años anteriores y reactiva su publicación

Empresa activa: Potencial empleador, permanentemente viene registrando vacantes en la plataforma del servicio público de empleo y utilizando los servicios.

Barreras organizacionales: Asociadas a los requisitos exigidos por los potenciales empleadores en la búsqueda de perfiles y a mitos o estereotipos construidos por los mismos: Discriminatorias, sesgos de selección, prejuicios e imaginarios y/o desconocimiento.

Modelo de inclusión laboral: Agrupa los actores, los mecanismos,los instrumentos, las acciones y los servicios, implementados a través de la Red de Prestadores del SPE, para fortalecer y ampliar su oferta de servicios, contribuyendo a la mitigación de las barreras que se encuentran en la oferta y la demanda laboral en un territorio y de esta manera lograr la inclusión laboral . El Modelo se caracteriza por ser flexible y adecuarse a las necesidades del entorno, de la naturaleza del prestador y de los indicadores de empleo, atendiendo al enfoque de derechos, diferencial, psicosocial y territorial.

Objetivo

Asesorar a los potenciales empleadores, sobre los servicios que presta el Mecanismo de Protección al Cesante, favorecer el registro en la plataforma del Servicio Público de empleo y facilitar el registro de las vacantes cumpliendo con la normatividad vigente.

Población a atender

9 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.

Empresas del Departamento de Caldas, afiliadas activas a la Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa, gremios o instituciones interesadas en conocer el portafolio de servicios.

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera presencial, pueden dirigirse al Mecanismo de protección al Cesante ubicado en: **Manizales** Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia. **Si la empresa está registrada en la plataforma del Servicio Público de Empleo (nueva en el servicio, activas o inactivas):** **Orientación sobre los servicios ofrecidos** A los potenciales empleadores registrados en la plataforma del servicio de empleo, se les brinda orientación sobre los servicios que se ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de empleo, para su proceso de preselección de personal, donde se amplía la información del portafolio de servicios en términos de: **Proceso de intermediación laboral:** Modelos de atención que se manejan, Acuerdo de prestación de servicios, acceso a pruebas psicotécnicas e informe por competencias, información sobre descuentos tributarios si contrata población vulnerable, tiempos de entrega de las hojas de vida **Componentes del Mecanismo de Protección al Cesante:** Agencia de empleo, prestaciones económicas a la población cesante, ahorro voluntario de cesantías, Capacitación para la inserción laboral. Esta orientación puede ser efectuada de manera individual/ de acuerdo a la necesidad o grupal para todas las empresas registradas en el mes (en Manizales y en municipios de acuerdo a la semana de atención), enviando correos	Los potenciales empleadores interesados en acceder a la orientación de manera virtual, pueden solicitarlo ingresando a los canales de atención, dispuestos para ello: → Vía Whatsapp 3148723397 → Ingresando al chat de la pagina www.confa.co Si la empresa está registrada en la plataforma del Servicio Público de Empleo (nueva en el servicio, activas o inactivas): **Orientación sobre los servicios ofrecidos** A los potenciales empleadores registrados en la plataforma del servicio de empleo, se les brinda orientación vía meet, sobre los servicios que se ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de empleo, para su proceso de preselección de personal, donde se amplía la información del portafolio de servicios en términos de: **Proceso de intermediación laboral:** Modelos de atención que se manejan, Acuerdo de prestación de servicios, acceso a pruebas psicotécnicas e informe por competencias, información sobre descuentos tributarios si contrata población vulnerable, tiempos de entrega de las hojas de vida **Componentes del Mecanismo de Protección al Cesante:** Agencia de empleo, prestaciones económicas a la población cesante, ahorro voluntario de cesantías, Capacitación para la inserción laboral. Esta orientación puede ser efectuada de manera individual/ de acuerdo a la necesidad o grupal para todas las empresas registradas en el mes , enviando correos

electrónicos con la invitación, esta se realiza en las instalaciones de los puntos de servicio o centro de empleo.

Entrenamiento en el manejo del aplicativo SISE (Sistema de información del Servicio Público de Empleo)

A los potenciales empleadores registrados en la plataforma del servicio público de empleo, se les brinda orientación sobre el manejo de la plataforma en términos de:

- Ruta de acceso: https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeEmpresa.aspx
- Usuarios y contraseñas
- Modificar datos del administrador
- Modificar contraseña
- Administrar usuarios
- Gestión de vacantes: Registro, buscar y administrar vacantes,
- Gestión procesos de selección: Consultar y administrar proceso, preseleccionar, seleccionar.

Esta orientación puede ser efectuada de manera individual/ de acuerdo a necesidad o grupal para todas las empresas registradas en el mes (en Manizales y en municipios de acuerdo a la semana de atención), enviando correos electrónicos con la invitación, esta se realiza en las instalaciones de los puntos de atención y centro de empleo.

Talleres sobre necesidades identificadas en la gestión empresarial, Los talleres se programan trimestralmente de acuerdo con las necesidades que se identifican de las empresas que hacen uso de los servicio en contenidos diversos, se realiza su divulgación a través de canales como: Correo electrónico o llamada telefónica, invitando a los potenciales empleadores a participar en estos espacios; estos pueden ser desarrollados o en las instalaciones del centro de empleo o puntos de servicio, o de manera virtual.

Orientación para la elaboración de los perfiles laborales: Cuando la empresa requiere orientación para el levantamiento de perfiles, para sus vacantes, se realiza de manera individual o grupal, se programan de acuerdo con

electrónicos con la invitación, esta se realiza a través de la plataforma virtual meet.

Entrenamiento en el manejo del aplicativo SISE (Sistema de información del Servicio Público de Empleo)

- A los potenciales empleadores registrados en la plataforma del servicio público de empleo, se les brinda orientación sobre el manejo de la plataforma en términos de:
- Ruta de acceso: https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeEmpresa.aspx
- Usuarios y contraseñas
- Modificar datos del administrador
- Modificar contraseña
- Administrar usuarios
- Gestión de vacantes: Registro, buscar y administrar vacantes,
- Gestión procesos de selección: Consultar y administrar proceso, preseleccionar, seleccionar.
- Esta orientación puede ser efectuada de manera individual/ de acuerdo a necesidad o grupal para todas las empresas registradas en el mes , enviando correos electrónicos con la invitación, esta se realiza a través de la plataforma virtual meet.

Talleres sobre necesidades identificadas en la gestión empresarial,

Los talleres se programan trimestralmente de acuerdo con las necesidades que se identifican de las empresas que hacen uso de los servicio en contenidos diversos, se realiza su divulgación a través de canales como: Correo electrónico o llamada telefónica, invitando a los potenciales empleadores a participar en estos espacios; estos pueden ser desarrollados de manera virtual.

Orientación para la elaboración de los perfiles laborales

Cuando la empresa requiere orientación para el levantamiento de perfiles, para sus vacantes, se realiza de

las necesidades empresariales, el manejo de la orientación está basada en la Clasificación Única de Ocupaciones y la Resolución 2605

En los municipios, pueden dirigirse a los siguientes puntos de servicio, allí el auxiliar administrativo, toma la solicitud, la cual es dirigida al profesional de la Unidad empresarial, quien se pondrá en contacto en el menor tiempo posible.

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,

Manzanares Calle 5 No 3 – 78

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2

manera individual o grupal, se programan de acuerdo con las necesidades empresariales, el manejo de la orientación está basada en la Clasificación Única de Ocupaciones y la Resolución 2605
En los municipios, pueden dirigirse a los siguientes puntos de servicio, allí el auxiliar administrativo, toma la solicitud, la cual es dirigida al profesional de la Unidad empresarial, quien se pondrá en contacto en el menor tiempo posible.

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,

Manzanares Calle 5 No 3 – 78

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2

Transversales

Frecuencia de Orientación a potenciales empleadores: Diariamente en el siguiente horario de Lunes a viernes de 7:45am a 12:00m y de 1:45pm a 6pm.

Las estrategias utilizadas para la difusión de los servicios a los cuales pueden acceder los potenciales empleadores, son los definidos por la corporación, tales como:

- Redes sociales (Facebook, Linkedin, Whatsapp, Instagram)
- Prensa (Revista corporativa, periodico local La Patria, Qhubo), boletines de prensa, pautas con aliados en portafolio corporativo.
- Radio
- Medios impresos
- Material POP
- Eventos (En articulación con entes territoriales, Alcaldía de Manizales, Gobernación de Caldas, gremios y otros actores)
- Feria de servicios y microruedas de empleo

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	Rango tarifario
2.1.6 Preselección	(No aplica)
Responsable: Psicólogo MPC	
virtual X Presencial X	

Agencias privadas no lucrativas de Gestiòn y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen dentro de sus objetivos, la prestación del servicio de colocación sin percibir utilizades por dicha actividad.

Oferente: Persona natural que busca empleo a través de los prestadores autorizados de gestión y colocación de empleo con la finalidad de cumplir la ruta de empleabilidad establecida por el Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales, el fortalecimiento de sus competencias y la disminución de barreras para el acceso al mercado laboral.

Servicio Público De Empleo: Es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

SISE: Plataforma del sistema de información del servicio de empleo.

Personas con Discapacidad: La persona con discapacidad es un sujeto de especial protección constitucional. En materia laboral se entiende como un sujeto con derecho al trabajo en igualdad de condiciones con los demás, con capacidades, donde la discapacidad se concibe como una capacidad diferencial que hace parte de la diversidad humana.

Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el

goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Cierre de brechas: Actividades tendientes a disminuir las barreras individuales (Competencias blandas y/o duras), para favorecer la inserción laboral.

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

Matching: Mecanismo de la plataforma SISE que permite encontrar los oferente o buscadores de empleo para ocupar una vacante específica.

Vacante: Es el puesto de trabajo que está sin ocupar o proveer y que el potencial empleador registra en el servicio para activar la búsqueda de candidatos.

Modelo de inclusión laboral: Agrupa los actores, los mecanismos,los instrumentos, las acciones y los servicios, implementados a través de la Red de Prestadores del SPE, para fortalecer y ampliar su oferta de servicios, contribuyendo a la mitigación de las barreras que se encuentran en la oferta y la demanda laboral en un territorio y de esta manera lograr la inclusión laboral . El Modelo se caracteriza por ser flexible y adecuarse a las necesidades del entorno, de la naturaleza del prestador y de los indicadores de empleo, atendiendo al enfoque de derechos, diferencial, psicosocial y territorial.

Barreras de acceso al mercado laboral formal: aquellas que tienen impacto negativo en las posibilidades de vinculación laboral de los buscadores de empleo y que son causadas por las restricciones de acceso a la información, los canales

10 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.

de búsqueda deficientes y demás factores que afectan de manera particular la empleabilidad de los individuos.

Objetivo

Identificar oferentes o buscadores de empleo, que cumplan con el perfil para ocupar las vacantes existentes de los potenciales empleadores, de acuerdo con los Modelos de Atención definidos.

población a atender

Empresas del Departamento de Caldas, afiliadas activas a la Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA, gremios o instituciones interesadas en acceder a los servicios con vacantes disponibles.

Poblaciòn en general que esté buscando oportunidades de empleo, aplica para registro e intermediaciòn laboral

Descripción y procedimiento

VIRTUAL

Es el proceso que permite identificar entre oferentes o buscadores inscritos, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante, mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador, de conformidad con lo descrito en la Resolución 2232 de 2021

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CONFA, realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el potencial empleador, preservando la plena aplicación del principio de igualdad.

Para ello realizará las siguientes actividades:

Identificación
La profesional de Unidad Empresarial, consulta el módulo de notificaciones y alarmas en la plataforma SISE para identificar las vacantes que los potenciales empleadores, han registrado en plataforma, posteriormente, se realiza la asignaciòn de la vacante al psicólogo que ha gestionado los procesos de la empresa que realiza el requerimiento, se realiza verificaciòn con el número de nit de la empresa en el sistema de informaciòn de la Caja para verificar si se encuentra afiliada activa, en caso de identificar que la empresa no está afiliada, se encuentra suspendida, expulsada, o un estado diferente al activo, se procede a brindar información sobre el paso a paso para el registro de la empresa en la Caja de Compensación Familiar, entregando el formulario para la afiliación de manera física y que

documentos se deben anexar, o se direcciona a personal de Confa cuando su estado no permite la gestión del servicio.

Procedimiento

El psicólogo encargado del proceso verifica el contenido de la vacante, la cual debe cumplir con la resoluciòn 2605 y procede a comunicarse con el potencial empleador, para complementar la información que se requiere si es el caso, validar la pertinencia del proceso e identificar aspectos relevantes a tener en cuenta en el mismo; establecer fecha de envío de las hojas vida, de acuerdo con el modelo de atención establecido, para dar respuesta a la solicitud; en caso de no lograr contacto con el potencial empleador, para realizar la validaciones anteriormente descritas, se procede a realizar la devolución de la vacante en plataforma y se enviarà correo electrónico al potencial empleador, indicando los motivos por cuales se hace la devoluciòn.

Es importante tener en cuenta que el tiempo máximo de aprobación de la vacante en plataforma es de 2 días, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2047 de 2021.

El psicólogo encargado registra la vacante en el archivo interno, e inicia la gestión del proceso.

Las vacantes registradas pueden ser consultadas para la postulación de los oferentes o buscadores de empleo a atravès de:

- Bolsa unica de empleo: https://buscadordeempleo.gov.co/
- Sistema de Informacion del Servicio de Empleo: https://personas.serviciodeempleo.gov.co/
- Vacantes activas en Caldas: https://app.confa.co:8330/vacantes.
- Los oferentes o buscadores de empleo pueden consultar el siguiente tutorial para realizar la postulación a las vacantes de interes https://www.youtube.com/watch?v=aYUKOhHyM-U

Busqueda de oferente

De acuerdo con el perfil requerido, modelo de atenciòn acordado o estrategia para la inclusión laboral, el psicólogo a cargo de la vacante determina si es necesario activar medios de reclutamiento diferentes a la plataforma SISE; antes del vencimiento del plazo acordado para el envío de las hojas de vida, el psicólogo procede a revisar los candidatos postulados para identificar los perfiles con mayor ajuste a la vacante:

Medios utilizados para el reclutamiento de candidatos

- Plataforma SISE (autopotulados)
- Plataforma SISE (matching)
- Bases de datos internas del servicio
- Computrabajo
- Redes sociales (grupos de empleo y estados de whatsapp, facebook, linkedin)
- Microrruedas de empleo
- Oficinas de egresados

- Gremios, actores interinstitucionales. entre otras.

Al identificar los candidatos con mayor ajuste, el psicólogo realiza contacto con los candidatos vía telefónica, para validar el cumplimiento del perfil y la aceptación de las condiciones ofertadas en la vacante.

De acuerdo con el modelo de atención establecido, se procede a verificar si el candidato se ajusta al perfil, respecto al resultado de las pruebas psicotècnicas aplicadas.

Para identificar barreras individuales u organizacionales y tener en cuenta estos criterios en la nueva búsqueda de candidatos, si se identifica una barrera organizacional, el psicólogo debe evaluar con el empresario la competencia del candidato y ponderar la misma sobre la diferencia qué este defina, favoreciendo siempre la inclusión laboral y la preselección de acuerdo con la integralidad del mismo.

Tanto para Manizales como para los municipios de Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manzanares se aplica el procedimiento descrito.

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	RANGO TARIFARIO
2.1.7 Remisión	(No aplica)
Responsable: Psicólogo MPC	
virtual X Presencial X	

Agencias privadas no lucrativas de Gestiòn y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen dentro de sus objetivos, la prestación del servicio de colocación sin percibir utilizades por dicha actividad.

Oferente: Persona natural que busca empleo a través de los prestadores autorizados de gestión y colocación de empleo con la finalidad de cumplir la ruta de empleabilidad establecida por el Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales, el fortalecimiento de sus competencias y la disminución de barreras para el acceso al mercado laboral.

Servicio Público De Empleo: Es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

SISE: Plataforma del sistema de información del servicio de empleo.

Personas con Discapacidad: La persona con discapacidad es un sujeto de especial protección constitucional. En materia laboral se entiende como un sujeto con derecho al trabajo en igualdad de condiciones con los demás, con capacidades, donde la discapacidad se concibe como una capacidad diferencial que hace parte de la diversidad humana.

Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Diseño Universal: Se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

Cierre de brechas: Actividades tendientes a disminuir las barreras individuales (Competencias blandas y/o duras), para favorecer la inserción laboral.

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

Vacante: Es el puesto de trabajo que está sin ocupar o proveer y que el potencial empleador registra en el servicio para activar la búsqueda de candidatos.

Modelo de inclusión laboral: Agrupa los actores, los mecanismos,los instrumentos, las acciones y los servicios, implementados a través de la Red de Prestadores del SPE, para fortalecer y ampliar su oferta de servicios, contribuyendo a la mitigación de las barreras que se encuentran en la oferta y la demanda laboral en un territorio y de esta manera lograr la inclusión laboral . El Modelo se caracteriza por ser flexible y adecuarse a las necesidades del entorno, de la naturaleza del prestador y de los indicadores de empleo, atendiendo al enfoque de derechos, diferencial, psicosocial y territorial.

11 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo

Barreras de acceso al mercado laboral formal: aquellas que tienen impacto negativo en las posibilidades de vinculación laboral de los buscadores de empleo y que son causadas por las restricciones de acceso a la información, los canales de búsqueda deficientes y demás factores que afectan de manera particular la empleabilidad de los individuos.

Barreras individuales: Generadas por ausencia de habilidades, destrezas, conocimientos o dificultades, para cumplir requisitos en proceso de selección (personales, educativas, laborales o documentales) .

Barreras organizacionales: Asociadas a los requisitos exigidos por los potenciales empleadores en la búsqueda de perfiles y a mitos o estereotipos construidos por los mismos: Discriminatorias, sesgos de selección, prejuicios e imaginarios y/o desconocimiento.

Barreras del entorno: Generadas por conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, políticas, etc que afectan la inclusión laboral de los buscadores, institucionales, sociales, geográficas.

Objetivo

Poner a disposición de los potenciales empleados, oferentes o buscadores de empleo, que cumplan con el perfil para ocupar las vacantes existentes en sus empresas, de acuerdo a los Modelos de Atención definidos.

Población a atender

Empresas del Departamento de Caldas, afiliadas activas a la Caja de Compensación Familiar de Caldas Confa, gremios o instituciones interesadas en acceder a los servicios con vacantes disponibles.

Poblaciòn en general que esté buscando oportunidades de empleo, aplica para registro e intermediaciòn laboral

12 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo

Descripción y procedimiento

Virtual

Se descargan de la plataforma SISE, las hojas de vida de los oferentes o buscadores de empleo preseleccionados y que aceptan las condiciones de la vacante, estas hojas de vida son remitidas vía correo electrónico al potencial empleador, de acuerdo con el modelo de atención definido en conjunto; Igualmente se realiza la remisión a través de la plataforma SISE, donde automáticamente le llega al candidato un correo electrónico notificando que ha sido preseleccionado para continuar en el proceso.

Seguimiento al proceso:
Semanalmente mientras no se haya reportado colocación o reactivación de la vacante por parte del potencial empleador, el psicólogo se comunica vía telefónica, correo, whatsapp, con la persona responsable de la vacante para validar que avances ha tenido el proceso.

Si en el contacto con la empresa se solicita envío de nuevos candidatos el psicólogo debe indagar con el empresario, los motivos por los cuales los candidatos remitidos no superaron el proceso de preselección, para identificar barreras individuales u organizacionales y tener en cuenta estos criterios en la nueva búsqueda de candidatos, si se identifica una barrera organizacional, el psicólogo debe evaluar con el empresario la competencia del candidato y ponderar la misma sobre la diferencia qué este defina, favoreciendo siempre la inclusión laboral y la preselección de acuerdo con la integralidad del mismo. De acuerdo con lo anterior, se debe acordar nueva fecha de entrega de hojas de vida. Asimismo, de ser necesario redefinir modelo de atención o plan de trabajo con el empresario, se realiza ampliación de fechas en la plataforma SISE.

Si en el contacto con la empresa se informa de la colocación de uno o varios de los oferentes que se remitieron, el psicólogo reporta al auxiliar administrativo a cargo de la validación de las colocaciones, la información del candidato reportado como colocado.

En el caso de las postulaciones directas, cuando el empresario solicita apoyo a la Agencia de Empleo para la evaluación del candidato se realiza el proceso indicado en la preselección, en virtud a que desde el servicio este proceso fué aplicado para quienes fueron remitidos directamente desde el prestador.

Posterior al cierre de la vacante, se procede a realizar la evaluación posventa para identificar nivel de satisfacción del empresario con respecto al proceso, así mismo identificar aspectos de mejora para el servicio.

NOTA: Cuando se cuenten con vacantes activas superior a 90 días, donde se identifique que no se ha avanzado en el proceso por parte del potencial empleador o no se obtiene respuesta, se procederá con el cierre de las mismas.

Tanto para Manizales como para los municipios de Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manzanares se aplica el procedimiento descrito.

Cabe indicar que el procedimiento descrito sólo aplica en modalidad virtual, dado qué las remisiones de las hojas de vida de los oferentes o buscadores de empleo, así como los informes por competencias a los qué hubiese lugar en virtud del modelo de atención son remitidas desde la plataforma SISE al empresario así como también desde los correos electrónicos corporativos, por ende no da lugar a una remisión presencial.

2.2. Otros servicios de gestión y colocación de empleo

Centro de empleo: Manizales Puntos de servicio: Chinchiná, La Dorada, Riosucio, Anserma, Manzanares	Rango tarifario
2.2.1 Servicios asociados	(No aplica)
Responsable: Psicólogo MPC y componente de Capacitación	
virtual X Presencial X	

Servicio Público De Empleo: es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

Agencias privadas no lucrativas de Gestiòn y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen dentro de sus objetivos, la prestación del servicio de colocación sin percibir utilizades por dicha actividad.

SISE: Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Servicios especializados: Son aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras, para el acceso y permanencia a un empleo formal o facilitar procesos de gestiòn del talento humano, los cuales se clasifican en

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

Adicionales: Son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados, que tienen como finalidad facilitar los

procesos de gestión de talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal.

Modelo de inclusión laboral: Agrupa los actores, los mecanismos,los instrumentos, las acciones y los servicios, implementados a través de la Red de Prestadores del SPE, para fortalecer y ampliar su oferta de servicios, contribuyendo a la mitigación de las barreras que se encuentran en la oferta y la demanda laboral en un territorio y de esta manera lograr la inclusión laboral . El Modelo se caracteriza por ser flexible y adecuarse a las necesidades del entorno, de la naturaleza del prestador y de los indicadores de empleo, atendiendo al enfoque de derechos, diferencial, psicosocial y territorial.

Barreras de acceso al mercado laboral formal: aquellas que tienen impacto negativo en las posibilidades de vinculación laboral de los buscadores de empleo y que son causadas por las restricciones de acceso a la información, los canales de búsqueda deficientes y demás factores que afectan de manera particular la empleabilidad de los individuos.

Barreras individuales: Generadas por ausencia de habilidades, destrezas, conocimientos o dificultades, para cumplir requisitos en proceso de selección (personales, educativas, laborales o documentales) .

Barreras organizacionales: Asociadas a los requisitos exigidos por los potenciales empleadores en la búsqueda de perfiles y a mitos o estereotipos construidos por los mismos: Discriminatorias, sesgos de selección, prejuicios e imaginarios y/o desconocimiento.

Barreras del entorno: Generadas por conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, políticas, etc que afectan la inclusión laboral de los buscadores, institucionales, sociales, geográficas.

13 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.
14 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.

Objetivo

Mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes o buscadores de empleo a través de la formación, fortaleciendo habilidades y competencias, para el ingreso al mercado laboral.

Población a atender

Oferentes o buscadores de empleo cesantes con aportes a Cajas de Compensaciòn Familiar (12 meses continuos o discontinuos para dependientes y 24 meses para independientes en los últimos cinco (3) años o (5) años para acceder a las prestaciones econòmicas o subsidio al desempleo del Mecanismo de Protecciòn al Cesante)

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Capacitación o entrenamiento a oferentes para el cierre de brechas. La necesidad de desarrollar competencias para el cierre de brechas es identificada en la orientación laboral, luego de analizar las barreras personales, y la experiencia laboral se determina el proceso formativo para el fortalecimiento o desarrollo de competencias, posteriormente, se realiza remisión al Componente de Capacitación, quien activa las gestiones correspondiente con la Red de Proveedores para la ejecución de la ruta por parte de los oferentes. Para asegurar la pertinencia en el proceso de formación se encuentra dentro de la oferta Instituciones de formación para el trabajo, el área de educación de Confa, Universidades de la región y a nivel nacional e internacional como MIT y Tecnológico de Monterrey. Para los procesos formativos se privilegia el uso de metodologías activas de aprender haciendo y se utilizan diversas metodologías para evaluar los aprendizajes. Sumado a ello se evalúa la percepción de los cesantes del proceso formativo donde se monitorea que se logren los aprendizajes esperados y que lo que aprendan contribuya al cierre de brechas para la empleabilidad.	**Capacitación o entrenamiento a oferentes para el cierre de brechas.** La necesidad de desarrollar competencias para el cierre de brechas es identificada en la orientación laboral, luego de analizar las barreras personales, y la experiencia laboral se determina el proceso formativo para el fortalecimiento o desarrollo de competencias, posteriormente, se realiza remisión al Componente de Capacitación, quien activa las gestiones correspondiente con la Red de Proveedores para la ejecución de la ruta por parte de los oferentes. Para asegurar la pertinencia en el proceso de formación se encuentra dentro de la oferta Instituciones de formación para el trabajo, el área de educación de Confa, Universidades de la región y a nivel nacional e internacional como MIT y Tecnológico de Monterrey. Para los procesos formativos se privilegia el uso de metodologías activas de aprender haciendo y se utilizan diversas metodologías para evaluar los aprendizajes. Sumado a ello se evalúa la percepción de los cesantes del proceso formativo donde se monitorea que se logren los aprendizajes esperados y que lo que aprendan contribuya al cierre de brechas para la empleabilidad. (De acuerdo con

De manera sistemática se monitorea cuantos de los cesantes formados consiguen empleo y se aplica evaluación de impacto para conocer la contribución de la ruta formativa a la consecución de empleo o la generación de ingresos por autoempleo.

Dentro de los indicadores de la Caja se incluye un indicador de nivel de logros de los cesantes en su proceso de aprendizaje y se controla la deserción con un indicador definido por la Corporación.

Adicional a lo anterior se realizan capacitaciones a la medida utilizando como metodología los diagnósticos rápidos participativos (DRP) en donde participan las empresas que se priorizan.

La ruta de atención incluye el monitoreo de los sectores económicos, selección de las empresas, preparación del espacio de encuentro, reunión con las empresas para identificar los conocimientos y competencias que requieren sus cargos, priorizando los de mayor rotación o los que generan nuevas plazas.

Una vez definido lo que requieren las empresas, se pasa al diseño de planes de estudio a través de las red de Instituciones educativas del componente de capacitación. Se valida la oferta formativa con la empresa (prueba de concepto) y se desarrolla del proceso formativo, los cesantes que hacen parte de la ruta de capacitación son remitidos por la agencia de empleo a las empresas.

La implementación de esta metodología posibilita a su vez al Mecanismo de Protección al Cesante mantener un portafolio de formación actualizado y que responda a las necesidades del sector productivo, asegurando de esta forma la pertinencia de la oferta formativa.

Como beneficios adicionales de la aplicación de esta metodología en contribuir para que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo sea un medio para que puedan enganchar cesantes con un mayor nivel de ajuste a los perfiles requeridos (disminuye tiempos en curva de

las características de la formación está se puede realizar de manera virtual a través de diferentes plataformas utilizadas por la Red de Instituciones de Educación con las qué cuenta el servicio tales como (meet, zoom) donde se remite enlace a los oferentes o buscadores de empleo una vez es informado sobre el inicio del proceso formativo.

De manera sistemática se monitorea cuantos de los cesantes formados consiguen empleo y se aplica evaluación de impacto para conocer la contribución de la ruta formativa a la consecución de empleo o la generación de ingresos por autoempleo.

Dentro de los indicadores de la Caja se incluye un indicador de nivel de logros de los cesantes en su proceso de aprendizaje y se controla la deserción con un indicador definido por la Corporación.

Adicional a lo anterior se realizan capacitaciones a la medida utilizando como metodología los diagnósticos rápidos participativos (DRP) en donde participan las empresas que se priorizan.

La ruta de atención incluye el monitoreo de los sectores económicos, selección de las empresas, preparación del espacio de encuentro, reunión con las empresas para identificar los conocimientos y competencias que requieren sus cargos, priorizando los de mayor rotación o los que generan nuevas plazas.

Una vez definido lo que requieren las empresas, se pasa al diseño de planes de estudio a través de las red de Instituciones educativas del componente de capacitación. Se valida la oferta formativa con la empresa (prueba de concepto) y se desarrolla del proceso formativo, los cesantes que hacen parte de la ruta de capacitación son remitidos por la agencia de empleo a las empresas.

La implementación de esta metodología posibilita a su vez al Mecanismo de Protección al Cesante mantener un portafolio de formación actualizado y que responda a las necesidades del sector productivo, asegurando de esta

aprendizaje), lo que a su vez amplía las oportunidades de enganche de los cesantes y disminuye los tiempos de adaptación de los candidatos para entregar resultados y lo más importante asegura la articulación de los componentes del Mecanismo de Protección al Cesante.

El oferente será direccionado a ruta formativa, de acuerdo con la tipología definida, asignando el curso para fortalecer las competencias para la búsqueda efectiva de empleo, de conformidad con el Documento Alineación de Oferta Educativa Confa urs Normas de Competencia, elaborado por la Jefatura de Servicios y Formación de la Gerencia del Subsidio Familiar.

Se debe realizar revisión al formulario de necesidades de formación previamente diligenciado por el oferente en aras de identificar las barreras que reconoce, se valida esta información en la Entrevista de Orientación Laboral y se complementa la remisión. Esta información se consigna en bases internas y al oferente se le consigna la ruta definida en el formato ruta de empleabilidad.

El auxiliar administrativo, realiza el consolidado de la base de orientaciòn, valida el cumplimiento de requisitos para acceder al componente de capacitaciòn del MPC y registra la información en las base de datos de capacitaciòn FOSFEC (CAFOS), la cual alimenta el sistema de información del área de capacitaciòn de la Caja, donde se procede a activar a los proveedores de las instituciones educativas que tienen la oferta requerida.

Posteriormente la institución proveedora de la formación o el curso inicia contacto con los oferentes o buscadores de empleo, para confirmar su participación presencial, fechas y horarios; al obtener la confirmación de esta, se procede con la matrícula en plataforma SISE.
Al finalizar la formación, la institución otorga certificado de asistencia, el cual se obtiene al participar en más del 80% de la formación.

Capacitación para candidatos preseleccionados

forma la pertinencia de la oferta formativa.

Como beneficios adicionales de la aplicación de esta metodología en contribuir para que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo sea un medio para que puedan enganchar cesantes con un mayor nivel de ajuste a los perfiles requeridos (disminuye tiempos en curva de aprendizaje), lo que a su vez amplía las oportunidades de enganche de los cesantes y disminuye los tiempos de adaptación de los candidatos para entregar resultados y lo más importante asegura la articulación de los componentes del Mecanismo de Protección al Cesante.

El oferente será direccionado a ruta formativa, de acuerdo con la tipología definida, asignando el curso para fortalecer las competencias para la búsqueda efectiva de empleo, de conformidad con el Documento Alineación de Oferta Educativa Confa urs Normas de Competencia, elaborado por la Jefatura de Servicios y Formación de la Gerencia del Subsidio Familiar.

Se debe realizar revisión al formulario de necesidades de formación previamente diligenciado por el oferente en aras de identificar las barreras que reconoce, se valida esta información en la Entrevista de Orientación Laboral y se complementa la remisión. Esta información se consigna en bases internas y al oferente se le consigna la ruta definida en el formato ruta de empleabilidad.

El auxiliar administrativo, realiza el consolidado de la base de orientaciòn, valida el cumplimiento de requisitos para acceder al componente de capacitaciòn del MPC y registra la información en las base de datos de capacitaciòn FOSFEC (CAFOS), la cual alimenta el sistema de información del área de capacitaciòn de la Caja, donde se procede a activar a los proveedores de las instituciones educativas que tienen la oferta requerida.

Posteriormente la institución proveedora de la formación o el curso inicia contacto con los oferentes o buscadores de empleo, para confirmar su participación presencial, fechas y horarios; al obtener la confirmación de esta, se procede con

Si requiere formación específica antes del ingreso a la empresa, se debe diseñar el proceso formativo en conjunto con la empresa y en articulación con el componente de capacitación para garantizar el cierre de brechas y aumentar la efectividad en la colocación.

Cuando se identifique la necesidad de formación específica para un grupo de candidatos a un proceso de preselección, se toma el requerimiento de la empresa y se activa al componente de capacitación para conocer la competencias a desarrollar y diseñar plan de trabajo y seguir el procedimiento establecido y mencionado anteriormente para la capacitación o entrenamiento a oferentes para el cierre de brechas.

Tanto para Manizales como para los municipios de Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manzanares se aplica el procedimiento descrito.

la matrícula en plataforma SISE.
Al finalizar la formación, la institución otorga certificado de asistencia, el cual se obtiene al participar en más del 80% de la formación.

Capacitación para candidatos preseleccionados

Si requiere formación específica antes del ingreso a la empresa, se debe diseñar el proceso formativo en conjunto con la empresa y en articulación con el componente de capacitación para garantizar el cierre de brechas y aumentar la efectividad en la colocación.

Cuando se identifique la necesidad de formación específica para un grupo de candidatos a un proceso de preselección, se toma el requerimiento de la empresa y se activa al componente de capacitación para conocer la competencias a desarrollar y diseñar plan de trabajo y seguir el procedimiento establecido y mencionado anteriormente para la capacitación o entrenamiento a oferentes para el cierre de brechas.

Tanto para Manizales como para los municipios de Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manzanares se aplica el procedimiento descrito.

Transversales

Tanto los oferentes como los potenciales empleadores que deseen acceder a los servicios adicionales y asociados, pueden solicitarlo de manera presencial dirigiéndose a :

Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,
La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,
Chinchiná Cra 8 nro 12-26,
Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,
Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,
Manzanares Calle 5 No 3 – 78

O virtual a través de Chat corporativo ingresando a la página www.confa.co

Centro de empleo: manizales Puntos de servicio: chinchiná, la dorada, riosucio, anserma, manzanares	Rango tarifario
2.2.2 Servicios adicionales	(No aplica)
Responsable: Auxiliar Administrativo y Piscólogo MPC	
virtual X Presencial X	

Servicio Público De Empleo: es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

Agencias privadas no lucrativas de Gestiòn y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen dentro de sus objetivos, la prestación del servicio de colocación sin percibir utilizades por dicha actividad.

SISE: Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Servicios especializados: Son aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras, para el acceso y permanencia a un empleo formal o facilitar procesos de gestiòn del talento humano, los cuales se clasifican en

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

Adicionales: Son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados, que tienen como finalidad facilitar los

procesos de gestión de talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal.

Modelo de inclusión laboral: Agrupa los actores, los mecanismos,los instrumentos, las acciones y los servicios, implementados a través de la Red de Prestadores del SPE, para fortalecer y ampliar su oferta de servicios, contribuyendo a la mitigación de las barreras que se encuentran en la oferta y la demanda laboral en un territorio y de esta manera lograr la inclusión laboral . El Modelo se caracteriza por ser flexible y adecuarse a las necesidades del entorno, de la naturaleza del prestador y de los indicadores de empleo, atendiendo al enfoque de derechos, diferencial, psicosocial y territorial.

Barreras de acceso al mercado laboral formal: aquellas que tienen impacto negativo en las posibilidades de vinculación laboral de los buscadores de empleo y que son causadas por las restricciones de acceso a la información, los canales de búsqueda deficientes y demás factores que afectan de manera particular la empleabilidad de los individuos.

Barreras individuales: Generadas por ausencia de habilidades, destrezas, conocimientos o dificultades, para cumplir requisitos en proceso de selección (personales, educativas, laborales o documentales) .

Barreras organizacionales: Asociadas a los requisitos exigidos por los potenciales empleadores en la búsqueda de perfiles y a mitos o estereotipos construidos por los mismos: Discriminatorias, sesgos de selección, prejuicios e imaginarios y/o desconocimiento.

Barreras del entorno: Generadas por conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, políticas, etc que afectan la inclusión laboral de los buscadores, institucionales, sociales, geográficas.

15 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.
16 Tomado de la Guia de inclusión laboral del Servicio Público de Empleo.

Objetivo

Ofrecer a los potenciales empleadores, herramientas de evaluación a los candidatos que aplican a las vacantes registradas en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo de CONFA, así mismo identificando el nivel de cumplimiento de la competencias requeridas.

Población a atender

Poblaciòn en general que esté buscando oportunidades de empleo, aplica para registro e intermediaciòn laboral

Descripción y procedimiento

Presencial	Virtual
Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera presencial, pueden dirigirse al Mecanismo de protección al Cesante ubicado en: Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia, **Pruebas psicotécnicas:** De acuerdo a los modelos de atención los potenciales empleadores, pueden acceder a la evaluación de candidatos a través de la aplicación de pruebas psicotécnicas, por lo tanto en el momento de aprobación de la vacante, el psicólogo encargado del proceso, acuerda con el potencial empleador, si el proceso requiere aplicación de prueba psicotécnicas. El paquete de pruebas psicotécnicas se aplica de acuerdo al perfil del candidato y contiene: Pruebas prefiltro: - ITPC: Inventario del trabajador productivo y confiable, la cual permite minimizar el riesgo en el desempeño del futuro candidato.	Los potenciales empleadores, interesados en realizar el proceso de manera virtual, igresando a la pagina www.confa.co **Pruebas psicotécnicas:** De acuerdo a los modelos de atención los potenciales empleadores, pueden acceder a la evaluación de candidatos a través de la aplicación de pruebas psicotécnicas, por lo tanto en el momento de aprobación de la vacante, el psicólogo encargado del proceso, acuerda con el potencial empleador, si el proceso requiere aplicación de prueba psicotécnicas. El paquete de pruebas psicotécnicas se aplica de acuerdo al perfil del candidato y contiene: Pruebas prefiltro: - ITPC: Inventario del trabajador productivo y confiable, la cual permite minimizar el riesgo en el desempeño del futuro candidato. - CCV: Coeficiente de competencias del vendedor, la cual permite identificar el nivel en el cierre de

- CCV: Coeficiente de competencias del vendedor, la cual permite identificar el nivel en el cierre de ventas de los candidatos a desempeñarse en cargos comerciales.

Evaluación multidimensional:

- Prueba de motivaciones: Evalúa el nivel de motivación que tiene el candidato frente a la vacante.
- Estilos de liderazgo: Permite evaluar el nivel y estilo de liderazgo de cada candidato, tanto en condiciones normales como de estrés, crisis, coyunturas o situaciones extremas.
- Prueba DISC: Permite identificar el o los estilos de comportamiento en que mejor se desempeña cada persona.
- Estilos de personalidad: Identifica la forma predominante de pensar y actuar, siendo un elemento valioso para analizar la compatibilidad del candidato con el cargo.
- Habilidades cognitivas:Analiza que el candidato esperado tenga las capacidad cognitivas mínimas para el cargo, facilitandolos procesos de aprendizaje y ajuste al cargo.

Evaluación de competencias

Una vez aplicada la batería de pruebas el sistema genera la evaluación de competencias, de acuerdo con el perfil definido.

La aplicación de estas pruebas a los oferentes o buscadores se realiza de la siguiente manera:

Con mínimos tecnológicos
El auxiliar administrativo o psicólogo envía vía correo electrónico, instructivo para presentar las pruebas , de acuerdo al perfil del cargo, este instructivo contiene el paso a paso para acceder a la plataforma y desarrollar las pruebas programadas.

ventas de los candidatos a desempeñarse en cargos comerciales.

Evaluación multidimensional:
- Prueba de motivaciones: Evalúa el nivel de motivación que tiene el candidato frente a la vacante.
- Estilos de liderazgo: Permite evaluar el nivel y estilo de liderazgo de cada candidato, tanto en condiciones normales como de estrés, crisis, coyunturas o situaciones extremas.
- Prueba DISC: Permite identificar el o los estilos de comportamiento en que mejor se desempeña cada persona.
- Estilos de personalidad: Identifica la forma predominante de pensar y actuar, siendo un elemento valioso para analizar la compatibilidad del candidato con el cargo.
- Habilidades cognitivas:Analiza que el candidato esperado tenga las capacidad cognitivas mínimas para el cargo, facilitandolos procesos de aprendizaje y ajuste al cargo.

Evaluación de competencias
Una vez aplicada la batería de pruebas el sistema genera la evaluación de competencias, de acuerdo con el perfil definido.

La aplicación de estas pruebas a los oferentes o buscadores se realiza de la siguiente manera:

Con mínimos tecnológicos
El psicólogo encargado del proceso, contacta telefónicamente al oferente o buscador de empleo y le indica que procederá con la programación de las pruebas psicotécnicas para continuar con el proceso, confirma el correo electrónico, y envía instructivo para presentar las pruebas, de acuerdo al perfil del cargo, este instructivo contiene el paso a paso para acceder a la plataforma y desarrollar las pruebas programadas.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa dispone de equipos de autoconsulta para que los oferentes o buscadores de empleo, puedan desarrollar las pruebas psicotécnicas programadas.

Una vez finalizada las pruebas, la plataforma genera un reporte que es consultado por el psicólogo a cargo del proceso, para realizar el análisis correspondiente y entregar concepto o informe psicotécnico al potencial empleador, que describen el desempeño de los candidatos como insumo para favorecer la toma de decisiones.

Sin mínimos tecnológicos
El auxiliar administrativo o psicólogo entrega al candidato formulario físico con las pruebas que apliquen de acuerdo al cargo:

- ITPC: Inventario del trabajador productivo y confiable, la cual permite minimizar el riesgo en el desempeño del futuro candidato.
- CCV: Coeficiente de competencias del vendedor, la cual permite identificar el nivel en el cierre de ventas de los candidatos a desempeñarse en cargos comerciales.
- DISC: Permite identificar el o los estilos de comportamiento en que mejor se desempeña cada persona.

Una vez finalizado el diligenciamiento del formulario, el auxiliar administrativo valida que esté completo y procede a realizar el registro en la plataforma de pruebas, la cual, genera un reporte que es consultado por el psicólogo a cargo del proceso, para realizar el análisis correspondiente y entregar concepto o informe psicotécnico al potencial empleador, que describen el desempeño de los candidatos como insumo para favorecer la toma de decisiones.

En los municipios, pueden dirigirse a los siguientes puntos de servicio, allí el auxiliar administrativo, toma la solicitud, la

Una vez finalizada las pruebas, la plataforma genera un reporte que es consultado por el psicólogo a cargo del proceso, para realizar el análisis correspondiente y entregar concepto o informe psicotécnico al potencial empleador, que describen el desempeño de los candidatos como insumo para favorecer la toma de decisiones.

Sin mínimos tecnológicos
El psicólogo encargado del proceso, contacta telefónicamente al oferente o buscador de empleo y lo invita a asistir presencialmente para recibir el acompañamiento descrito en el procedimiento anterior, las instalaciones se encuentra ubicadas en:

Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,

La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,

Chinchiná Cra 8 nro 12-26,

Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,

Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,

Manzanares Calle 5 No 3 – 78

El auxiliar administrativo o psicólogo entrega al candidato formulario físico con las pruebas que apliquen de acuerdo al cargo:

- ITPC: Inventario del trabajador productivo y confiable, la cual permite minimizar el riesgo en el desempeño del futuro candidato.

- CCV: Coeficiente de competencias del vendedor, la cual permite identificar el nivel en el cierre de ventas de los candidatos a desempeñarse en cargos comerciales.

- DISC: Permite identificar el o los estilos de comportamiento en que mejor se desempeña cada persona.

cual es dirigida al psicólogo encargado del proceso, quien se pondrá en contacto en el menor tiempo posible. Chinchiná Cra 8 nro 12-26, Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal, Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo, Manzanares Calle 5 No 3 – 78 La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2 o de manera telefónica directamente con el psicólogo que le está manejando el proceso. **Preselección conjunta** El modelo de atención, PRESELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE CANDIDATOS EN CONJUNTO: (PECC) aplica para procesos masivos, INHOUSE, donde se realiza preselección de candidatos y evaluación de acuerdo a los criterios que requiera el potencial empleador. Este servicio puede prestarse tanto en las instalaciones de la empresa o en la Agencia de Gestión y colocación de empleo de CONFA, de acuerdo a lo establecido con el potencial empleador: Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia, La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2, Chinchiná Cra 8 nro 12-26, Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal, Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo, Manzanares Calle 5 No 3 – 78 El psicólogo a cargo del proceso, establece en conjunto con el empresario,cronograma y plan de trabajo, donde se determinan los tiempos y los entregables del proceso, los cuales van desde el reclutamiento en conjunto de candidatos hasta la citación en el lugar indicado, la evaluación de los mismos y la entrega de la matriz del proceso si aplica.	Una vez finalizado el diligenciamiento del formulario, el auxiliar administrativo valida que esté completo y procede a realizar el registro en la plataforma de pruebas, la cual, genera un reporte que es consultado por el psicólogo a cargo del proceso, para realizar el análisis correspondiente y entregar concepto o informe psicotécnico al potencial empleador, que describen el desempeño de los candidatos como insumo para favorecer la toma de decisiones.

Transversales

Tanto los oferentes como los potenciales empleadores que deseen acceder a los servicios adicionales y asociados, pueden solicitarlo de manera presencial dirigiéndose a :

Manizales Cra 23 nro 62-39 piso 2, centro empresarial Capitalia,
La Dorada Cra 3 Nro 14-49 Piso 2,
Chinchiná Cra 8 nro 12-26,
Riosucio Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal,
Anserma Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo,
Manzanares Calle 5 No 3 – 78

O virtual a través de Chat corporativo ingresando a la página www.confa.co

2.2.3 Gratuidad de los servicios básicos de colocación.

Los servicios básicos de gestión y colocación integrados, en registro de oferentes, potenciales empleador y vacantes, Orientación ocupacional a oferentes y potencial empleador, Preselección (básico y adicional con la aplicación de pruebas psicotécnicas) y remisión, se prestarán en forma gratuita.

Los servicios especializados: Asociados (Capacitación para candidatos preseleccionados) y adicionales (Pruebas psicotécnicas y Preselección conjunta), se prestarán de forma gratuita.

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

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

Punto de atención Presencial	Descripción
Caracterización del Centro de empleo	Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua en la cual se implementa una ruta de empleabilidad para oferentes.
Ciudad	Manizales
Dirección	Cra 23 Nro 62-39 Piso 2 Centro Empresarial Capitalia
Teléfonos de contacto	8783111 ext 2735-2739-2747
Horario de atención al público	El servicio se prestará en el horario Lunes a Viernes, de 7:30 am a 12:00 m y de 1:45 pm a 6:00 pm.

Punto de atención Presencial	Descripción
Caracterización del Centro de empleo	Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrece como mínimo las actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro.
Ciudad	La Dorada

Dirección	Cra 3 Nro 14-49 Piso 2
Teléfonos de contacto	8572940, 3218600380
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m. En la primera semana de cada mes de manera presencial

Punto de atención Presencial	Descripción
Caracterización del Centro de empleo	Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrece como mínimo las actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro.
Ciudad	Chinchiná
Dirección	Cra 8 nro 12-26
Teléfonos de contacto	8504125, 8505783, 3148901996
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m. En la primera semana de cada mes de manera presencial.

Punto de atención Presencial	Descripción
Caracterización del Centro de empleo	Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrece como mínimo las actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro.

Ciudad	Riosucio
Dirección	Calle 6 Nro 6-13 Calle peatonal
Teléfonos de contacto	8591169, 3128668619
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m. En la segunda semana de cada mes de manera presencial.

Punto de atención Presencial	Descripción
Caracterización del Centro de empleo	Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrece como mínimo las actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro.
Ciudad	Anserma
Dirección	Carrera 4 7-16 Centro comercial Restrepo
Teléfonos de contacto	8532285, 3148902156, 3218031819
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m. Los 3 primeros días en la tercera semana de cada mes de manera presencial.

Punto de atención Presencial	Descripción
Caracterización del Centro de empleo	Es el espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrece como mínimo las actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro

Ciudad	Manzanares
Dirección	Calle 5 No 3 – 78
Teléfonos de contacto	3148905626
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m. En la cuarta semana de cada mes de manera presencial.

Lo anterior no obsta para que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CONFA, preste sus servicios a través de la modalidad virtual; lo cual se llevará a cabo a través del punto de atención que corresponda sin ir en contravía de la normatividad vigente y bajo las condiciones dispuestas para esos efectos.

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

Punto de atención Virtual URL	Descripción
www.confa.co	Chat corporativo, a través el cual se reciben solicitudes, peticiones, activación del servicio, PQRSF, tanto de oferentes como de potenciales empleadores, posteriormente se activan los procedimientos descritos anteriormente.
Soporte técnico	PBX + (606) 878 31 11 - (606) 893 02 80

	Sede principal: Confa de La 50 – Carrera 25 Calle 50, Manizales – Colombia Línea 018000933030 Correos electrónicos: Asesoría, información de productos y servicios: servicio.cliente@confa.co Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: pqrsf@confa.co notificaciones@confa.co
https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx	Plataforma del Servicio Público de Empleo, a través de la cual los buscadores de empleo pueden registrar su hoja de vida y gestionar sus postulaciones.
https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx	Plataforma del Servicio Público de Empleo, a través de la cual los potenciales empleadores, pueden registrar su empresa y vacantes para posteriormente ser gestionadas por el servicio, de acuerdo al procedimiento establecido
Soporte técnico	SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE EMPLEO Oferentes y potenciales empleadores Mayor información comuníquese con las líneas de contacto en Bogotá 7560009 Opción 1, fuera de Bogotá (+57 1) 7560009 opción 1 y desde celular (031) 7560009 opción 1 Lunes - Viernes de 7:00 am - 5:00 pm

5. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos

5.1 Derechos de los oferentes: Los oferentes tendrán derecho a:

1. Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Confa.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.
3. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. 4. Rectificar la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.
5. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
6. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
7. Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación y que éstas sean atendidas de conformidad con el punto Nº10 del presente reglamento.

5.2 Obligaciones de los oferentes

Los oferentes, es decir, las personas que activen servicios a través de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa, tendrán las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida y demás documentos requeridos para la prestación de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante.
2. Presentar el documento de identificación para acceder a los servicios.
3. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa,cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación, o cuando se haya vinculado laboralmente por otro medio diferente a los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa.
4. Informarse sobre las condiciones de uso de los servicios de la Agencia de gestión de empleo de Confa.

5. Hacer buen uso de las instalaciones.
6. Cumplir con los horarios acordados.
7. Tratar con dignidad y respeto al personal que lo atiende.
8. Mantener un trato respetuoso con los demás usuarios.
9. Informar a la Agencia de gestión de empleo de CONFA cuando no esté interesado en que continúe prestándole los servicios de gestión y colocación.
10. No rechazar sin causa justificada, la ocupación que le ofrezca la Agencia de Gestión y colocación de Empleo de CONFA, siempre y cuando ella le permita ganar una remuneración igual o superior al 80% de la última devengada y no deteriore las condiciones del empleo anterior.
11. En caso de recibir prestaciones económicas, informar oportunamente en el momento de vincularse laboralmente.

6. derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados

6.1 Derechos de los potenciales empleadores: Los demandantes tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir un servicio que responda a sus necesidades de conformidad con la normatividad vigente, con criterios de oportunidad y calidad.
2. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa.
3. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo relacionada con los datos de contacto de la empresa.
4. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio.
5. Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación y que estas sean atendidas de conformidad al punto Nº10 del presente reglamento.

6.2 Obligaciones de los potenciales empleadores
Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
2. Suministrar la información para el registro y/o publicación de las vacantes de conformidad con la resolución 2605 de 2014.
3. Informar el resultado del proceso, retroalimentando sobre las personas contratadas y sobre las que no, los motivos por los cuales no superaron el proceso.
4. Informar oportunamente cuando no esté interesado en que se continúen prestando los servicios de gestión y colocación, o cuando hayan suplido sus vacantes con personal diferente al enviado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Confa
5. Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Gestión de Empleo.
6. Abstenerse de utilizar un lenguaje discriminatorio en el registro de las vacantes, en el Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE)

7. obligaciones del prestador

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Confa, como prestador del Servicio Público de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
2. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
6. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
7. Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.

8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
9. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
10. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.
11. Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
12. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
13. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
14. Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
15. Remitir a la autoridad competente las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.
16. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

8. actos prohibidos en la prestación del servicio de gestión y colocación de empleo.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Confa, como prestador del Servicio Público de Empleo tiene las siguientes prohibiciones:

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

9. Atención de las peticiones, quejas, reclamos- pqrsf

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de acuerdo con lo estipulado en el Manual de PQRSF y Denuncias de la Caja de Compensación Familiar de Caldas:

9.1 Objetivo

Garantizar a los clientes y usuarios de Confa la existencia de canales de comunicación que faciliten la recepción, trámite y generación de respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que permitan una atención al cliente eficiente, eficaz y oportuna, dentro del marco de la estrategia de servicio establecida por la Caja.

En lo que compete a la gestión de quejas, reclamos y sugerencias, se determina además, el procedimiento que permita la verificación de la satisfacción o insatisfacción con la respuesta dada.

9.2 Alcance

Aplica para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de los clientes internos y externos y de los usuarios finales de los servicios de Confa así como los provenientes de cualquier grupo de interés.
No aplica para:

a. Atender peticiones o solicitudes de un usuario y/o cliente para exoneración de pagos por citas incumplidas o morosidades, o devoluciones de dinero por servicios no tomados.
b. Cuándo se trata de tutelas o requerimientos de autoridades administrativas o judiciales los cuales serán gestionados a través de la Secretaría general o el área que sea competente para resolver el mismo.

9.3 Términos y definiciones

En Confa se entiende por:

- **Felicitación:** Aspectos que impactan positivamente la experiencia de nuestros grupos de interés.
- **Sugerencia:** Ideas o propuestas para mejorar nuestros servicios y la forma en que los préstamos.

→ **Solicitud/Petición:** Solicitudes respetuosas orientadas a satisfacer las necesidades de información o atención asociadas a la prestación de nuestros servicios.

→ **Queja:** Inconformidad o descontento ocasionados por un momento de contacto no satisfactorio.

→ **Reclamo:** insatisfacción por incumplimiento en la prestación de nuestros servicios o fallas en la atención de solicitudes.

→ **Denuncia:** Comunicación de una conducta presuntamente ilegal en nuestra organización, la cual se recepciona preferiblemente a través del siguiente correo: linea.etica@confa.co

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

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

9.3.1 Acción correctiva:

→ **Canales de Atención:** Son los medios de comunicación que debe habilitar la Caja de Compensación Familiar a través de las cuales el afiliado puede formular peticiones, quejas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones o interrelacionarse con la Caja de Compensación Familiar. Estos pueden ser. Presencial, telefónico (línea gratuita nacional) , escrito, virtual.

→ **Documentos privados:** Aquellos en los que en ninguna parte del proceso de elaboración ha intervenido un funcionario público.

9.3.2 Documentos Reservados:

→ **Información clasificada:** Es aquella información que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una Confa por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados.

→ **Información reservada:** Es aquella información exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos conforme a lo dispuesto en la ley 1712 de 2014 y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

9.4 recursos

9.4.1 Canales de Atención

Los canales de atención dispuestos para la recepción de PQRSF en la caja son:

- **Canal presencial:** Punto de atención integral y atención en instalaciones físicas
- **Canal escrito:** Recepción de PQRSF y denuncias a través de documentos físicos, en los puntos de atención integral o en las instalaciones físicas de la Corporación, buzones de sugerencias ubicados en las sedes de la corporación.
- **Canal telefónico:** Recepción de PQRSF y denuncias a través de las líneas telefónicas, especialmente a través del Call center 8788430 y el conmutador 8783111 y la línea gratuita nacional 01800933030.
- **Canal virtual:** Interacción con los afiliados a través de medios electrónicos especialmente para la recepción de PQRSF y denuncias a través de Chat web, de redes sociales (Instagram, facebook, twitter), formulario página web, correo electrónico pqrsf@confa.co
- Para denunciar la línea ética: linea.etica@confa.co
- Buzones de sugerencia: Medio por el cual los usuarios depositan sus opiniones, este está ubicado en algunas sedes donde es posible garantizar la apertura de los mismos bajo el criterio de objetividad y transparencia realizando dicha actividad personal ajeno al de la prestación del servicio.

9.4.2 Mecanismos de apoyo para interacción con el cliente

- **Calificador de servicio:** Dispositivo electrònico que se encuentra ubicado en los servicios donde se tiene implementado el digiturno, el propósito es èste es que una vez terminada la atenciòn se califique la atención (excelente - bueno- regular - malo)
- **Cámaras con audio:** Dispositivo de video seguridad que permite vigilar las sedes frente a seguridad y en los casos cuando es necesario permite identificar situaciones presentadas con los usuarios como soporte para documentar los QRSF.
- **Encuestas de Satisfacción/Sondeo de Clientes:** Herramienta de investigación que permite identificar la percepción del cliente con la prestación del servicio.
- **Evaluación postventa:** Mecanismo empleado con las empresas para conocer la percepción con la prestación del servicio.
- **Cliente incógnito:** Herramienta de investigación para conocer la experiencia desde la perspectiva del cliente y el cumplimiento de la promesa de valor por parte de los colaboradores.
- **Auditorías de servicio:** Verificación de condiciones físicas y de prestación de servicio.

- **Sistema de Información de PQRSF:** Almera

9.5 PQRSF en redes sociales

Para dar respuesta a las PQRSF se debe tener en cuenta la siguiente clasificación:

9.5.1 PQRSF de respuesta inmediata

9.5.2 PQRSF que se registran en ALMERA para el análisis, documentación y solución

9.5.3 PQRSF recurrentes al mismo tiempo, queja masiva, que afectan la reputación. La coordinadora de comunicaciones genera la respuesta y se la envía a la coordinadora de canal individual.

Una vez recepcionada una PQRSF por redes sociales se tramita de la siguiente forma:

- **Facebook:** El asesor integral solicita por facebook messenger los datos del usuario para radicar el PQRSF en Almera y se enruta a la auxiliar de servicio al cliente para continuar con el trámite.
- **Twitter, instagram:** Responder el comentario solicitando el envio de los datos al correo para dar respuesta
- **Mensajes predefinidos:** En los casos que aplique y de acuerdo a estacionalidad o evento corporativo, se define con la coordinadora de comunicaciones mensaje para socializar con los funcionarios que atienden quejas, reclamos y sugerencias en la corporación.

9.6 PQRS Superintendencia del Subsidio Familiar

Una vez llega una PQR remitido a través de la Superintendencia del subsidio familiar, esta será radicada en Almera por la secretaría general, quien recibe por correo en el canal formal de éste de control; remitiendo a través de Almera a la auxiliar de atención al cliente para la correspondiente gestión en la plataforma y registro de respuesta en la sede electrónica de la superintendencia en los tiempos estipulados por el ente de control.

9.7 Recepción y radicación PQRSF

Para la recepción y radicación de los PQRSF distintos a los buzones, a los recepcionados en Redes, y a los recepcionados por la superintendencia del subsidio familiar, se deben tener en cuenta las siguientes reglas de operación:

- **Radicado:** Los PQRSF se deben registrar en Almera el mismo día de recepción, y si se reciben en horas o días no hábiles por cualquier canal y por fuera de la jornada laboral se deben registrar a primera hora del día hábil siguiente.
- Se debe colocar el sello con la fecha de recepción cuando se reciben físicamente.

Para las peticiones se debe registrar y entregar el radicado al usuario en el momento de la entrega o enviar notificación del mismo por los medios disponibles informando además el plazo en que se responderá la misma.

9.8 Caracterización y enrutamiento PQRSF
La caracterización del PQRSF lo realiza la auxiliar de atención y servicio al cliente de todas las recibidas registradas en Almera

9.9 Documentación PQRSF
Los coordinadores, jefes, líderes y quien corresponda recibirá por plataforma Almera los QRSF asignados los cuales, analizarán en detalle la situación presentada apoyándose del sistema y aplicativos propios de cada área, registros, documentos, procedimientos, políticas,versiones de los colabores y lo correspondiente para identificar las posibilidades de mejora, así mismo proponer las acciones a implementar en el servicio que permitan minimizar o eliminar la causa que generó la situación.

Criterios para escalar peticiones a secretaria general
Cuando la petición requiere asesoría, acompañamiento y/o concepto jurídico como soporte para dar respuesta, cuando la queja o el reclamo denota una posible demanda o sanción.

9.10 Tiempo de respuesta

- **Peticiones:** 10 días hábiles (Información) 15 días hábiles (documentación) 30 días hábiles (concepto).
- **Quejas, Reclamos y Sugerencias:** 5 días hábiles
- **Quejas, reclamos y sugerencias de salud:** 3 días hábiles.

10. Marco legal

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, la Ley 1636 de 2.013, el Decreto 2852 de 2.013, la Resolución 2605 de 2.014, el Decreto 1072 de 2015, Sentencia C-474 de la Corte Constitucional, Decreto 1823 de 2020, Resolución 2232 de 22021, Resolución 2047 de 2021, aquellas que regulan la intermediación laboral en Colombia y las demás normas legales que regulen o modifiquen las mismas.

11. Tratamiento de la información

La Agencia de Gestión y Colocación está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del servicio público de Empleo.