



## **REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE COMFENALCO TOLIMA**

### **Artículo 1. ENTIDAD:**

La Caja De Compensación Familiar de Fenalco del Tolima- Comfenalco, es unapersona jurídica de Derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Ibagué en la Cr. 5 Cl. 37 esquina, edificio Sede, con personería jurídica reconocida mediante Resolución N° 2524 del día 14 de agosto de 1958, proferida por el Ministerio de Justicia.

**Artículo 2. TIPO DE PRESTADOR:** El tipo de prestador bajo el cual se ofrecerán los servicios de gestión y colocación de empleo será Agencia privada no lucrativade gestión y colocación de empleo.

### **Artículo 3. OBJETO:**

El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinarlas condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios degestión y Colocación de empleo, así como los derechos y deberes de los usuarios del servicio.

### **Artículo 4. PRINCIPIOS:**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima, prestara los servicios con sujeción a los principios establecidos en el Decreto1072 de 2015:

**Eficiencia.** Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores;

**Universalidad.** Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador;

**Igualdad.** El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica;

**Libre escogencia.** Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;

**Integralidad.** El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;

**Confiabilidad.** El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran;

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

#### **Artículo 5. MARCO LEGAL:**

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, Decreto 1072 de 2015 proferido por el Ministerio de Trabajo, Decreto 1823 del 31 de diciembre de 2020, sentencia C-473 de octubre de 2019, ley 2069 de 2020, Resolución 2232 de 2021 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, así como las que en el futuro se profieran para el mismo tema.

#### **Artículo 6. NATURALEZA:**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la **Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima- COMFENALCO**, se constituye como un programa social, del Sistema de la Protección Social, organizado como agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

#### **Artículo 7. FUENTES DE FINANCIACIÓN:**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la **Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima- COMFENALCO** prestará los servicios de gestión y colocación, con cargo a los recursos del Fondo para el Fomento del Empleo y la Protección del Cesante FOSFEC, según lo establecido en la Ley 1438 de 2011, Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013, en la Resolución 531 de 2014 del Ministerio del Trabajo y otras normas que lo modifiquen, adicionen, regulen y deroguen.

#### **Artículo 8. SERVICIOS:**

Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO a los oferentes o buscadores y a los potenciales empleadores son de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 2852 del 06 de diciembre de 2013, decreto 1823 de diciembre de 2020 y la Resolución 2232 de 2021 y las demás normas que lo modifiquen adicionen, regulen y deroguen.

La modalidad de la prestación de los servicios autorizados será presencial tanto para los centros de empleo como para el punto de información.

Se entiende por servicios básicos de gestión y colocación de empleo los que garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre oferta y demandalaboral y son:

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

### **1. REGISTRO**

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

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

### **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES:**

Las personas interesadas en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO deberán cumplir con las siguientes condiciones:

#### **REQUISITOS:**

- a) Asistir personalmente a la oficina de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO y/o suministrar información mediante otros canales de comunicación.
- b) Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y las demás que modifiquen, adicionen o deroguen, deberá conocer el manejo de la información personal que suministra para la prestación de los servicios de la agencia.
- c) Presentar el documento de identidad para la atención personal y/o confirmar la identidad del usuario.

- d) Suministrar información sobre: Datos personales, información académica y laboral.

### **Procedimiento para el Registro de Oferentes:**

1. El Auxiliar de recepción y registro atenderá al oferente e indaga sobre el servicio solicitado, brindándole toda la información necesaria del Mecanismo de Protección al Cesante como también las políticas establecidas en la prestación del servicio.
2. Digita en la plataforma los datos del oferente, logrando el diligenciamiento al 100% de la hoja de vida.
3. Entrenamiento al usuario para el manejo de la plataforma. Indica al usuario el acceso a la plataforma del Servicio Público de Empleo, accedendo desde la URL: <http://www.comfenalco.com.co/>, al final de la página ubica el logo del Servicio Público de Empleo y da clic; este lo direcciona a la página principal del Servicio Público de Empleo donde dará clic en la opción "busca empleo", luego, en herramientas "registro hoja de vida" podrá registrar la hoja de vida, actualizarla o eliminarla. Asimismo, se genera usuario y contraseña.
4. Remite a otros servicios de acuerdo con la condición del oferente o buscador y envía prueba Psicotécnica, teniendo en cuenta las condiciones aplicables.
5. Para el certificado de residencia los oferentes o buscadores lo tramitan de acuerdo con los requerimientos establecidos en el municipio donde se encuentra la vacante de hidrocarburos.

El oferente que inscriba su hoja de vida directamente en la plataforma del Servicio Público de Empleo (Autorregistrados), podrá solicitar la cita de orientación Ocupacional telefónicamente.

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

## **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES:**

Para la inscripción de potenciales Empleadores en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo de Comfenalco Tolima, los mismos deberán:

- b) Ofrecer contratos legalmente válidos bien sean persona jurídica o natural, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que no cumplan con la normatividad o exijan cualquier tipo de inversión por parte del candidato, de empresas "pirámide" o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.
- c) Entregar información amplia y suficiente de las vacantes disponibles con el propósito de garantizar los perfiles demandados.
- d) Verifica la constitución legal de los potenciales empleadores, para ello se consultará en el RUES, los que no existan deberán aportar la representación legal.

### **REQUISITOS**

1. Estar legalmente constituido.
2. Tener Rut, Cámara de Comercio y/o Representación Legal.

### **Procedimiento para el registro de Potenciales empleadores:**

1. Verifica la legalidad de la empresa de acuerdo con la información y documentación aportada
2. Realiza visitas a los potenciales empleadores ya sea por solicitud de estado por programación.
3. El gestor empresarial promociona y divulga el portafolio de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante.
4. Si la empresa cumple con los requisitos se realiza el registro en la plataforma del Servicio Público de Empleo en:  
<https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>,  
generando usuario y contraseña.
5. Asesora al potencial Empleador y/o delegado en:
  - Registro, modificación o eliminación de la empresa en plataforma del Servicio Público de Empleo
  - Creación, modificación o cancelación de vacantes en plataforma del Servicio Público de Empleo
  - Manejo de la plataforma del Servicio Público de Empleo

- **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. El responsable de este proceso es el Auxiliar de Intermediación Laboral.

## **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PUBLICACION DE VACANTES.**

Para el registro de Vacantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo se llevará a cabo con el cumplimiento a la resolución 2605 de 2014, la resolución 129 de 2015 las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes.

### **REQUISITOS**

- a. Los potenciales Empleadores deben estar previamente inscritos en el Servicio Público de Empleo de Comfenalco Tolima.
- b. Conoce y acepta el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo de Comfenalco Tolima.

### **Procedimiento para el registro y publicación de vacantes**

#### **Registro de vacantes:**

- a. El potencial empleador realiza la solicitud de la creación de la vacante mediante correo electrónico o presencialmente.
- b. Valida los datos del potencial empleador "usuario administrador" (que sea la persona autorizada para el manejo de la plataforma del Servicio Público de Empleo) y crea la vacante en la plataforma SISE.
- c. Cuando la vacante es creada directamente por el potencial empleador y se evidencian errores en el registro, la agencia de empleo tomará contacto con el empresario para confirmar la información registrada y se devolverá la vacante para su corrección.
- d. Caso contrario, cuando se evidencia que la información registrada no se ajusta al marco normativo vigente ni al trabajo decente, la agencia de empleo rechazará la vacante.
- e. Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad de su nombre o razón social, no se hará públicos estos campos.

## **Publicación de vacantes:**

- a) Para la publicación de las vacantes el personal de intermediación realizará la verificación de los contenidos mínimos los cuales se describen en el artículo 3° de la resolución 2605 de 2014 y aprueba la vacante en la plataforma SISE para su respectiva publicación.

## **SECTOR HIDROCARBUROS**

**Proyecto de exploración y producción de hidrocarburos:** todas aquellas actividades y servicios relacionados con el desarrollo de contratos celebrados con la Agencia Nacional de Hidrocarburos -ANH-, o contratos de asociación suscritos con Ecopetrol S.A., para explorar o producir hidrocarburos en áreas continentales.

## **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO Y PUBLICACION DE VACANTES DEL SECTOR HIDROCARBUROS.**

El registro de Vacantes del sector hidrocarburo en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo se llevará a cabo con el cumplimiento a la resolución 145 de 2017 por tratarse de una zona de hidrocarburos.

### **REQUISITOS**

- a. Los potenciales empleadores deben estar previamente Inscritos en el Servicio Público de Empleo de Comfenalco Tolima.
- b. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo de Comfenalco Tolima.

### **Procedimiento para el registro y publicación de vacantes del sector Hidrocarburos**

#### **Registro vacante del sector Hidrocarburos**

- a. El potencial empleador realiza la solicitud de la creación de la vacante mediante correo electrónico.



- b. Valida los datos del potencial empleador “usuario administrador” (que sea la persona autorizada para el manejo de la plataforma del Servicio Público de Empleo), el cumplimiento de los requisitos legales y crea la vacante en la plataforma SISE.
- c. Cuando la vacante es creada directamente por el potencial empleador y se evidencian errores en el registro, la agencia de empleo tomará contacto con el empresario para confirmar la información registrada y se solicita corregir la vacante.
- d. Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad de su nombre o razón social, no se hará públicos estos campos.

### **Publicación vacante del sector hidrocarburos**

- a. Para la publicación de las vacantes el personal de intermediación realizará la verificación de los contenidos mínimos los cuales se describen en el artículo 3º de la resolución 145 de 2017.
- b. Se socializa con los potenciales empleadores la obligación de publicar por el módulo E Y P ON SHORE y seguir la estandarización descrita en la resolución 2616 del 2016, en los casos que aplique.
- c. El término de la publicación de las vacantes establecido no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la publicación.
- d. Se aprueba la vacante en la plataforma SISE y se publica la vacante

## **2. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL**

- 2.1. Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores:** Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses 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.

## **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO ORIENTACION OCUPACIONAL INDIVIDUAL A OFERENTES O BUSCADORES**

### **REQUISITOS**

- a) Confirmación de la identidad del usuario

### **Procedimiento Orientación Ocupacional individual a oferentes o buscadores**

- Brinda información de los servicios del Mecanismo de Protección al Cesante y del procedimiento a seguir para acceder a los mismos.
- Obtiene información de necesidades y estado laboral del usuario, con el fin de encaminar la sesión de orientación.
- Realiza en conjunto un análisis de hoja de vida del oferente o buscador y se apoya en la construcción del perfil laboral a partir de la información recolectada por medio de herramientas como entrevista, prueba psicotécnica.
- Con la información recolectada de la realidad laboral y ocupacional del oferente o buscador, se brinda orientación laboral de modo que obtenga herramientas que le permitan realizar una búsqueda de empleo, manejo del sistema de información SISE, postulación a vacantes; identificación de posibles barreras, estrategias para disminuirlas y formas de mejoramiento de competencias.
- Remite a capacitaciones dependiendo de las necesidades del oferente o buscador, en: competencias claves y transversales, formación en tecnologías de la información y comunicaciones "Tics", entrenamiento o reentrenamiento técnico, técnico laboral. (portafolio de capacitación vigente).

## **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO ORIENTACION OCUPACIONAL GRUPAL A OFERENTES O BUSCADORES**

### **REQUISITOS**

- a) Confirmación de la identidad del usuario

### **Procedimiento Orientación Ocupacional grupal a oferentes o buscadores**

La actividad de agendamiento se realiza por parte del Auxiliar de Registro y la Orientación grupal por parte del Orientador Ocupacional.

Brinda información de:

- los servicios del Mecanismo de Protección al Cesante y del procedimiento a seguir para acceder a los mismos.
- Hoja de vida del oferente o buscador, construcción del perfil laboral y prueba psicotécnica.

- Mercado laboral y herramientas que le permitan realizar una búsqueda de empleo, manejo del sistema de información SISE, postulación a vacantes.

Posteriormente, se realiza con cada oferente o buscador la revisión de la hoja de vida en donde se ajusta y se construye el perfil laboral, remitiendo a capacitaciones dependiendo de las necesidades en: competencias claves y transversales, formación en tecnologías de la información y comunicaciones "Tics", entrenamiento o reentrenamiento técnico, técnico laboral. (portafolio de capacitación vigente).

## CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LOS TALLERES PRESENCIALES O VIRTUALES A OFERENTES O BUSCADORES

### REQUISITOS

- Cumplir con los requisitos normativos
- Tener la hoja de vida diligenciada al 100% en la plataforma SISE

Procedimiento para los talleres presenciales o virtuales a oferentes o buscadores, así:

Talleres Virtuales:

ACTIVIDAD	CONTENIDO	FRECUENCIA	DURACION	MEDIO	RESPONSABLES	PROCEDIMIENTO	CANAL	POBLACION OBJETO
TALLER - HERRAMIENTAS PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO Y COMPETENCIAS LABORALES	Sensibilización en empoderamiento y autogestión para la búsqueda de empleo. Socialización de las generalidades del MPC y del Servicio Público de Empleo. Herramientas: Hoja de Vida Entrenamiento en manejo de plataforma para registro adecuado de hoja de vida, búsqueda y postulación a vacantes y otras herramientas virtuales y físicas Entrevista laboral (Presencial y Virtual)	De acuerdo con la necesidad	1 a 2 horas	Virtual	Orientadores de Agencia de Empleo	Se realizará la convocatoria mediante Correos electrónicos, indicando la fecha y hora del taller en la misma semana de la ejecución del mismo.	Plataforma Teams	Oferentes o buscadores que cumplan con los requisitos de la normatividad vigente

Talleres presenciales en el Instituto Técnico de Comfenalco Tolima:

ACTIVIDAD	CONTENIDO	FRECUENCIA	DURACION	MEDIO	RESPONSABLES	PROCEDIMIENTO	LUGAR	POBLACION OBJETO
TALLER - HERRAMIENTAS PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO Y COMPETENCIAS LABORALES	Sensibilización en empoderamiento y autogestión para la búsqueda de empleo. Socialización de las generalidades del MPC y del Servicio Público de Empleo. Herramientas: Hoja de Vida Entrenamiento en manejo de plataforma para registro adecuado de hoja de vida, búsqueda y postulación a vacantes y otras herramientas virtuales y físicas Entrevista laboral (Presencial y Virtual)	1 semanal	1 a 2 horas	Presencial	Orientadores de Agencia de Empleo	Se coordina con el encargado de capacitación del Dept. Mecanismo de Protección al Cesante suministre la lista de los cursos convocados a la capacitación inicial. El orientador Ocupacional se presenta en el Instituto Técnico de Comfenalco a fin de realizar la ejecución del taller. Una vez finalizado se toma la asistencia y se pasa al Auxiliar de Capacitación de M.P.C. para la el registro en la plataforma SISE.	Instituto Técnico de Comfenalco Tolima	Oferentes o buscadores que cumplan con los requisitos de la normatividad vigente

Talleres presenciales en las Agencias de Empleo:

ACTIVIDAD	CONTENIDO	FRECUENCIA	DURACION	MEDIO	RESPONSABLES	PROCEDIMIENTO	LUGAR	POBLACION OBJETO
TALLER - HERRAMIENTAS PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO Y COMPETENCIAS LABORALES	Sensibilización en empoderamiento y autogestión para la búsqueda de empleo. Socialización de las generalidades del MPC y del Servicio Público de Empleo. Herramientas: Hoja de Vida Entrenamiento en manejo de plataforma para registro adecuado de hoja de vida, búsqueda y postulación a vacantes y otras herramientas virtuales y físicas Entrevista laboral (Presencial y Virtual)	1 semanal	1 a 2 horas	Presencial	Orientadores de Agencia de Empleo	Se realizará la convocatoria mediante Correos electrónicos o llamadas telefónicas, indicando la fecha y hora del taller en la misma semana de la ejecución del mismo. los oferentes son citados en las agencias de empleo para lo cual se valida la identidad. Se ejecuta el taller y una vez finalizado se realiza el registro en la plataforma SISE, bien sea por el Orientador Ocupacional o el Auxiliar de Capacitación	En las Agencias de Empleo	Oferentes o buscadores que cumplan con los requisitos de la normatividad vigente

Nota: El número máximo de participantes en talleres presenciales o virtuales será de 30 personas y no se realizará retroalimentación.

**2.2. 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 mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados. La persona encargada de ejecutar la actividad es el auxiliar de intermediación.

## CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACION A POTENCIALES EMPLEADORES.

Para la Orientación a potenciales empleadores estos deberán estar registrados con la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo - COMFENALCO TOLIMA.

### REQUISITOS

- Confirmación de la persona autorizada para el manejo de la plataforma del servicio público de empleo o actualización de información.

## **Procedimiento Orientación a potenciales Empleadores**

1. Se programa de acuerdo con la necesidad del potencial empleador bien sea presencial o telefónicamente.
2. Se asesora en temas como:
  - El perfilamiento de vacantes para eliminar variables discriminatorias.
  - Reinducción sobre el manejo de la plataforma del Servicio Público de empleo
  - Socialización de la prueba Psicotécnica, beneficios tributarios, entre otros.

### **3. PRESELECCION**

**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.

### **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PRESELECCIÓN**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el potencial empleador y la normatividad vigente, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección envía la información pertinente del o de los oferentes o buscadores al potencial empleador. La persona responsable de este proceso será el Auxiliar de Intermediación.

### **REQUISITOS**

- a. Que cumpla con el perfil requerido en la vacante, teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  1. Ubicación –Municipio, Departamento, Ámbito Nacional  
Posibilidad de Traslado.
  2. Experiencia –Cargo(s) y Tiempo.
  3. Nivel Educativo –Mínimo requerido y estado (graduado/No graduado).

Nota: Intereses Ocupacionales aplica cuando la vacante no requiere experiencia en tiempo

### **Procedimiento preselección**

- Revisa las hojas de vida de la pestaña de “auto postulados” y “remitidos.
- Identificar las hojas de vida que cumplen con los criterios exigidos por el potencial empleador en la vacante a fin de contactarlos telefónicamente para validar la disponibilidad.
- Los oferentes que confirmen la disponibilidad son preseleccionados en la plataforma del Servicio Público de Empleo. Los que son descartados se deja la evidencia en la plataforma del Servicio Público de Empleo.
- Aplica la simulación a las vacantes de difícil consecución.

La Agencia de Empleo publicara a través de la página web [www.comfenalco.com.co](http://www.comfenalco.com.co), en la pestaña “Empleo” herramientas a través de videos sobre el manejo de la plataforma del servicio publico de empleo, tantopara oferentes como potenciales empleadores a fin de fortalecer los perfiles laborales, presentación de entrevistas, entre otras.

### **SECTOR HIDROCARBUROS**

#### **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PRESELECCIÓN SECTOR HIDROCARBUROS**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el potencial empleador y lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución 145 de 2017. La persona responsable de este proceso será el Auxiliar de Intermediación.

#### **REQUISITOS**

Cumplir con el perfil requerido en la vacante, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Lugar de residencia: para todos los casos corresponderá al municipio o municipios señalados por el empleador al momento de registrar la vacante.

- Formación académica: para el caso de perfiles estandarizados se partirá del menor requerimiento de formación previsto en la casilla "Nivel Educativo" contenida en el anexo técnico de la estandarización de perfiles.
- Experiencia laboral: para el caso de perfiles estandarizados se observará el tipo y tiempo de experiencia requerido para cada perfil en el Anexo Técnico de la Resolución 2616 de 2016 del Ministerio del Trabajo. Los requerimientos de formación académica previstos en la casilla de "Experiencia Laboral" que sean inferiores a los previstos en la casilla de "Nivel Educativo", solo serán observados cuando no se encuentren oferentes con la formación prevista en esta última casilla.

Los cursos, competencias y conocimientos requeridos por cada perfil serán consideradas para realizar la preselección, en especial, cuando haya varios oferentes que cumplan las condiciones anteriores

Nota: Cuando las plataformas permitan la postulación directa (auto postulación), los oferentes de mano de obra que hagan uso de esta funcionalidad tendrán que ser tenidos en cuenta por el prestador al momento de realizar la preselección

**Para la preselección de candidatos a vacantes del sector hidrocarburos se deberá:**

- a) Realiza el Matching por cada una de las vacantes a gestionar y descargar el Excel.
- b) Unifica las pestañas (rural, urbanos, Auto postulados) se ordenarán por tiempo de desempleo de acuerdo con lo que arroja el sistema de Información SISE, lugar de residencia y el proceso de priorización de mano de obra local estipulado en decreto 1668 de 2016 y teniendo en cuenta la resolución 145 del 2017. Cuando la vacante corresponda a un cargo no calificado, se aplicará la prioridad rural remitiendo 60% población rural y 40% población urbana.
- c) Realiza la preselección de candidatos de acuerdo con el mayor tiempo de desempleo; información que detalla en el reporte generado de SISE en la celda de última fecha de colocación.

## 4. REMISION

**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. El responsable de esta actividad será el Auxiliar de Intermediación.

### CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO REMISIÓN.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima realizará la remisión de las hojas de vida de los candidatos que se ajusten a la vacante requerida.

### REQUISITOS

- a. Cumplir con el perfil requerido en la vacante

### Procedimiento remisión

- Los oferentes que confirmen telefónicamente la disponibilidad son preseleccionados en la plataforma del Servicio Público de Empleo y a su vez se informa de la continuidad del proceso.
- Remitidas las hojas de vida en la plataforma del Servicio Público de Empleo se informa al potencial empleador la accesibilidad a las mismas, bien sea por contacto telefónico o correo electrónico.
- Una vez son remitidas las hojas de vida se realiza contacto con el potencial empleador a fin de identificar la idoneidad de los perfiles remitidos para el cierre de la vacante. Esta actividad se realiza diariamente.

## SECTOR HIDROCARBUROS

### CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO REMISIÓN PARA EL SECTOR HIDROCARBUROS

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima realizará la remisión de las hojas de vida de los candidatos que se ajusten a la vacante requerida y de acuerdo con la Resolución 0334 de septiembre de 2021.



## REQUISITOS

- a. Cumplir con el perfil requerido en la vacante

### Procedimiento remisión

Se realiza la remisión de oferentes de manera eficiente y oportuna dentro del término de la publicación de las vacantes. Remitir entre diez (10) y quince (15) candidatos para cargos calificados y entre quince (15) y veinte (20) para cargos no calificados por cada puesto de trabajo requerido por el potencial empleador.

En caso de que el potencial empleador requiera una nueva remisión deberá informar previamente el estado de los perfiles inicialmente enviados.

Cuando el estado corresponda a la no selección del perfil, el potencial empleador deberá indicar las razones de no selección.

Se deberá realizar como mínimo tres (3) remisiones de candidatos en las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Resolución 0334 de septiembre de 2021. En caso de no encontrarse dentro de estas remisiones el perfil del candidato requerido por el potencial empleador, este podrá solicitar que se remita un número mayor de oferentes de mano de obra.

En caso de que el número de oferentes inscritos que cumplan el perfil requerido sea superior a los anteriores rangos, se priorizará la remisión de aquellos que lleven un mayor tiempo desempleados y, además, podrá priorizar población vulnerable con otras barreras de inserción laboral, previa solicitud del potencial empleadores.

**Nota:** los servicios básicos se prestarán a la población que cumpla con los requisitos normativos vigentes.

### Artículo 9. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima prestará en forma gratuita y sin ningún tipo de costo los Servicios Básicos de Gestión y Colocación que se presten a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales empleadores, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015 y 1823 de 2020 y las demás normas que lo modifiquen, deroguen o regulen.

**Artículo 10. LUGAR DE LAS OFICINAS:** la ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales serán de la siguiente manera:

**CENTROS DE EMPLEO:**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Centro de Empleo
Ciudad	Ibague
Dirección	Calle 36 entre Kra 5 y 6 Piso 2 (Ed. Sede)
Teléfonos de contacto	2663832
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Centro de Empleo
Ciudad	Ibague
Dirección	Calle 60 N0. 8-37 Centro Comercial Acqua Power Center Piso L, Local 504-505
Teléfonos de contacto	3102012863
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:30 pm

En los centros de Empleo se ofrecerán los servicios básicos de gestión y colocación, que son:

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

## PUNTO DE SERVICIOS

<b>*Nombre del Punto:</b>	<b>Punto de Servicios - Melgar</b>
<b>Punto de Atención</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de Punto de Atención	Punto de Atención Presencial - Punto de Servicio
* Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Melgar Tolima – 73449
Dirección punto de atención y/o URL	Carrera 22 #6-23 B/Centro
Número de teléfono y extensión del punto de atención	3102974023
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleoacqua@comfenalco.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y 2:00 pm a 5:00 pm
Servicios que prestarán	* Registro de oferentes o buscadores. * Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores.
Nombre del coordinador del punto	Raúl Orlando Díaz Hernández
Tipo de identificación	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador	93.084.110
E-mail del coordinador	<a href="mailto:raul.diaz@comfenalco.com.co">raul.diaz@comfenalco.com.co</a>
Número de Celular del coordinador	3162217040
Número de teléfono y extensión del coordinador	No aplica

<b>*Nombre del Punto:</b>	<b>Punto de Servicios – Ibagué (Torreón)</b>
<b>Punto de Atención</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de Punto de Atención	Punto de Atención Presencial - Punto de Servicio
* Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Ibagué Tolima - 73001
Dirección punto de atención y/o URL	Cra 8 123-200 Sector Salado
Número de teléfono y extensión del punto de atención	3162217040
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleoacqua@comfenalco.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y 2:00 pm a 5:00 pm
Servicios que prestarán	* Registro de oferentes os buscadores. * Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores.
Nombre del coordinador del punto	Raúl Orlando Díaz Hernández
Tipo de identificación	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador	93.084.110
E-mail del coordinador	<a href="mailto:raul.diaz@comfenalco.com.co">raul.diaz@comfenalco.com.co</a>
Número de Celular del coordinador	3162217040
Número de teléfono y extensión del coordinador	No aplica

<b>*Nombre del Punto:</b>	<b>Punto de Servicios- Espinal</b>
<b>Punto de Atención</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de Punto de Atención	Punto de Atención Presencial - Punto de Servicio
*Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	Espinal Tolima – 73268
Dirección punto de atención y/o URL	Calle 12 #5-82 B/Centro
Número de teléfono y extensión del punto de atención	3223605414
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleoacqua@comfenalco.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y 2:00 pm a 5:00 pm
Servicios que prestarán	* Registro de oferentes o buscadores. * Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores.
Nombre del coordinador del punto	Raúl Orlando Díaz Hernández
Tipo de identificación	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador	93.084.110
E-mail del coordinador	<a href="mailto:raul.diaz@comfenalco.com.co">raul.diaz@comfenalco.com.co</a>
Número de Celular del coordinador	3162217040
Número de teléfono y extensión del coordinador	No aplica

<b>*Nombre del Punto:</b>	<b>Punto de Servicios - San Sebastián de Mariquita</b>
<b>Punto de Atención</b>	<b>Descripción</b>
Tipo de Punto de Atención	Punto de Atención Presencial - Punto de Servicio
*Nombre y Código Divipola del Municipio(s) donde se prestan los servicios.	San Sebastián de Mariquita Tolima - 73443
Dirección punto de atención y/o URL	Calle 8 No 4-50 B/El Carmen.
Número de teléfono y extensión del punto de atención	3162217040
Correo electrónico del punto de atención	agenciadeempleoacqua@comfenalco.com.co
Horario de Atención al Público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y 2:00 pm a 5:00 pm
Servicios que prestarán	* Registro de oferentes o buscadores. * Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores.
Nombre del coordinador del punto	Raúl Orlando Díaz Hernández
Tipo de identificación del coordinador	Cédula de Ciudadanía
Número de identificación del coordinador	93.084.110
E-mail del coordinador	<a href="mailto:raul.diaz@comfenalco.com.co">raul.diaz@comfenalco.com.co</a>
Número de Celular del coordinador	3162217040
Número de teléfono y extensión del coordinador	No aplica

### **Estrategias Móviles:**

La Caja de Compensación Movilizara un vehículo adecuado y desplazara recurso humano para atender a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores en la cual se ofrecerán servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

**BRIGADA MOVIL:** Es la estrategia que consiste en desplazar recurso humano a diferentes municipios, haciendo uso de espacios físicos no permanentes para atender a los buscadores de empleo y/o empleadores, en la cual se deban ofrecer servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

**VEHICULO:** Es la estrategia que consiste en la movilización de un vehículo adecuado para atender a los buscadores de empleo y empleadores, en la cual se ofrecen servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

Los servicios a prestar a los oferentes o buscadores y potenciales empleadores en las Estrategias móviles son:

- Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
- Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.

Nota: los servicios básicos se prestarán a la población que cumpla con los requisitos normativos vigentes.

El sistema de información a través del cual se prestan los servicios en las Estrategias Móviles es la plataforma del Servicio Público de Empleo.

El procedimiento aplicar es el mismo especificado en el Artículo 8. Servicios.

### Estrategias Móviles

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
<b>Caracterización del Punto de Atención:</b>	Estrategias Móviles
<b>Ciudad</b>	Todos los municipios del Tolima
<b>Dirección</b>	Brigada Móvil - Vehículo
<b>Teléfonos de contacto</b>	N/A
<b>Horario de atención al público</b>	8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua

A continuación, se detalla el código DIVIPOLA de cada Municipio del Departamento del Tolima. El cronograma se realizará anualmente de acuerdo con las necesidades.

Departamento		Municipio		Departamento		Municipio	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
73	TOLIMA	73001	IBAGUÉ	73	TOLIMA	73411	LÍBANO
73	TOLIMA	73024	ALPUJARRA	73	TOLIMA	73443	SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA
73	TOLIMA	73026	ALVARADO	73	TOLIMA	73449	MELGAR
73	TOLIMA	73030	AMBALEMA	73	TOLIMA	73461	MURILLO
73	TOLIMA	73043	ANZOÁTEGUI	73	TOLIMA	73483	NATAGAIMA
73	TOLIMA	73055	ARMERO	73	TOLIMA	73504	ORTEGA
73	TOLIMA	73067	ATACO	73	TOLIMA	73520	PALOCABILDO
73	TOLIMA	73124	CAJAMARCA	73	TOLIMA	73547	PIEDRAS
73	TOLIMA	73148	CARMEN DE APICALÁ	73	TOLIMA	73555	PLANADAS
73	TOLIMA	73152	CASABIANCA	73	TOLIMA	73563	PRADO
73	TOLIMA	73168	CHAPARRAL	73	TOLIMA	73585	PURIFICACIÓN
73	TOLIMA	73200	COELLO	73	TOLIMA	73616	RIOBLANCO
73	TOLIMA	73217	COYAIMA	73	TOLIMA	73622	RONCESVALLES
73	TOLIMA	73226	CUNDAY	73	TOLIMA	73624	ROVIRA
73	TOLIMA	73236	DOLORES	73	TOLIMA	73671	SALDAÑA
73	TOLIMA	73268	ESPINAL	73	TOLIMA	73675	SAN ANTONIO
73	TOLIMA	73270	FALAN	73	TOLIMA	73678	SAN LUIS
73	TOLIMA	73275	FLANDES	73	TOLIMA	73686	SANTA ISABEL
73	TOLIMA	73283	FRESNO	73	TOLIMA	73770	SUÁREZ
73	TOLIMA	73319	GUAMO	73	TOLIMA	73854	VALLE DE SAN JUAN
73	TOLIMA	73347	HERVEO	73	TOLIMA	73861	VENADILLO
73	TOLIMA	73349	HONDA	73	TOLIMA	73870	VILLAHERMOSA
73	TOLIMA	73352	ICONONZO	73	TOLIMA	73873	VILLARRICA
73	TOLIMA	73408	LÉRIDA				

## **Estrategia:**

**Logísticos:** Las Brigadas Móviles se programan anualmente de acuerdo con la necesidad y con anterioridad a la realización de cada una se define las instalaciones en donde se prestarán los servicios, medios publicitarios, personal que apoyará la jornada, elaboración de viáticos para traslado de personal y de equipos.

Proceso para cumplimiento de la ruta de empleabilidad:

**Registro:** Se realiza el registro de hojas de vida 100% directamente en la plataforma SISE; o través de la herramienta SISE On Line, en algunos casos se recibe la información física o escaneada para posteriormente realizar el registro en los Puntos de Atención ya autorizados.

**Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores:** Se realiza orientación laboral grupal en donde se define el perfil laboral, se brinda información del mercado laboral y se postula a las vacantes, información sobre programas de empleabilidad y estrategias de búsqueda de empleo.

Con respecto a los potenciales empleadores se les asesora en el perfilamiento de vacantes para eliminar variables discriminatorias.

**Registro a Potenciales Empleadores:** Se programan visitas con anterioridad con los empleadores del municipio con el fin de promocionar los servicios y publicar vacantes.

**Remisión y Preselección:** Se realizará directamente en los puntos autorizados

## **Artículo 11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:**

La Agencia de Gestión y Colocación de Comfenalco Tolima se acoge a lo dispuesto por la Caja de Compensación en su política de protección de datos en cumplimiento a la ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 para el tratamiento de protección de datos personales.

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, decreto 1377 de 2013 y los demás que lo modifiquen, deroguen, adicionen, etc. mediante su incorporación el Sistema de Información del servicio público de Empleo.

### **Artículo 12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:**

Las personas obligadas a cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del titular del dato
- Ser informado sobre el uso que la Agencia de Gestión y colocación de empleo de COMFENALCO TOLIMA y el Servicio Público de Empleo ha dado a los datos personales del titular
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la Ley y en la presente política
- Acceder a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de COMFENALCO TOLIMA se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La Información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La Información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

### **Artículo 13. DERECHO DE LOS OFERENTES O BUSCADORES:**

Los buscadores de empleo tendrán derecho a:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Comfenalco Tolima
- d) Rectificar en la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.
- e) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.



- f) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g) Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación de Comfenalco Tolima y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

**Artículo 14. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES:**

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Comfenalco Tolima, cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

**Artículo 15. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.**

Los empleadores de empleo tendrán los siguientes derechos:

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

**Artículo 16. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES**

Los empleadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas, conforme a lo dispuesto en la ley 1636 de 2013, así como las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan la disposición legal.
- b. Informar a la agencia de gestión y Colocación de empleo, cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de Gestión y Colocación.
- c. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes
- d. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

**Artículo 17. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima tendrá las siguientes obligaciones de acuerdo con el Decreto 1823 de 2020:

- a. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- b. 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.
- c. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- d. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- e. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- f. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- g. 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.

- h. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- i. 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 la demanda laboral.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- n. 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.
- o. 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.
- p. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

## **Artículo 18. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA:**

Queda prohibido a La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima los actos en la prestación de los Servicios de gestión y colocación de empleo, establecidos en el Decreto 1823 de 2020:

- a) 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.
- b) Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
- c) Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
- d) Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
- e) Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
- f) Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
- g) Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
- h) 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.
- i) Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
- j) Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

## **Artículo 19. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS:**

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima podrán presentar sus quejas y reclamos según la guía para instaurar y consultar el estado de los PQRSF publicada en la página de [www.comfenalco.com.co](http://www.comfenalco.com.co) – Contáctanos.

### **Guía para instaurar y consultar el estado de una PQRSF**

#### **Definiciones**

A continuación, encontrará las definiciones de PQRSF, de este modo le permitirá aclarar qué tipo de requerimiento interponer.

- a) **Petición:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de éstas.
- b) **Queja:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado empleado.
- c) **Reclamo:** Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.
- d) **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Empresa.
- e) **Felicitaciones:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

Comfenalco Tolima, tiene a disposición los siguientes canales de atención virtual, personales y telefónicos, para la atención y recepción de requerimientos de los usuarios.

**Telefónicas:**

- Línea gratuita nacional: 01 8000 911 010
- Líneas fija: 264 67 10 / 277 00 34
- PBX: 267 00 888 Ext. 302
- Celular y WhatsApp: 316 691 4668
- Citófonos localizados en la sede principal marcando "0".

**Chat virtual y formulario de PQRSF:**

- A través de la página web [www.comfenalco.com.co](http://www.comfenalco.com.co)
- Formulario de PQRSF: <http://seven.comfenalco.com.co/dwapps/creacion>

**Redes sociales:**

Facebook, Instagram, Twitter

**Correos Electrónicos**

- [pqrsf@comfenalco.com.co](mailto:pqrsf@comfenalco.com.co)
- [atencionusuario@comfenalco.com.co](mailto:atencionusuario@comfenalco.com.co)

**Atención presencial:**

Cra. 5 calle 37 esquina, primer piso - Oficina de Atención al Usuario.

Para registrar un PQRS, encontrará el formulario para registrar una PQRSF. Recuerda diligenciarlo en su totalidad y de esta manera poder gestionar una respuesta oportuna.

Para consultar el estado de su solicitud, recuerde tener a la mano el número y la contraseña enviada a su correo electrónico, al momento que se interpuso el respectivo PQRSF.

### **Solicitud de información pública con identidad reservada**

Cuando considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, dando clic en Solicitud de información pública con identidad reservada.

### **Plazos de respuesta para la para la gestión de las PQRSF**

Los tiempos máximos en los cuales serán atendidas las PQRSF, son:

#### **TIEMPOS DE RESPUESTA**

<b>CLASE</b>	<b>TÉRMINO</b>
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Peticiones - Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Consultas de Habeas Data	Dentro de los diez (10) días contados a partir de la fecha de recibido de la misma
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Quejas, Reclamos y Sugerencias	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

## **Artículo 20. CONVENIOS O ACUERDO DE VOLUNTADES**

Aunar esfuerzos técnicos, logísticos y administrativos entre los diferentes Entes Territoriales y Caja de Compensación Familiar para ampliar la cobertura del servicio de empleo en el Departamento del Tolima.

El presente reglamento fue aprobado por el consejo directivo de Comfenalco mediante acta N° 646 del 8 de julio de 2013 y ratificado mediante resolución N° 3126 del 04 septiembre del ministerio de trabajo. Modificado mediante acta No 677 del 25 de marzo de 2015, ratificado mediante resolución No 000280 del 12 de mayo de 2015. Modificado mediante acta No 705 del 30 de agosto de 2016 del Consejo Directivo y ratificado mediante resolución No 1302 del 30 de diciembre de 2016 de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo Ministerio de Trabajo. Modificado mediante acta No 725 del 24 de agosto de 2017 del Consejo directivo y ratificado mediante Resolución No 874 de diciembre de 2019 de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo. Modificado mediante acta No 794 del 23 de septiembre de 2021 del Consejo Directivo, y ratificado mediante Resolución No 0411 de noviembre de 2021 de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo. Modificado mediante acta No 835 del 19 de septiembre 2024 del Consejo Directivo y ratificado mediante Resolución 0090 del 22 de marzo de 2024.



**ANDRES SIERRA PINEDA**  
**PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO COMFENALCO**  
**TOLIMA**