

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

**1- IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE.** La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, y con funciones de seguridad social, regulada bajo la Ley 21 de 1982, domiciliada en la ciudad de Santiago de Cali, Departamento del Valle del Cauca, NIT. 890.303.093-5, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Justicia, mediante Resolución No. 0419 del 13 de febrero de 1958.

**OBJETO.** El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFENALCO VALLE DELAGENTE prestará a sus usuarios.

**MARCO LEGAL.** Los servicios de Gestión y Colocación de Empleo se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto en la Resolución 3229 de 2022 expedida por el Ministerio del Trabajo.

**1.1 TIPO DE PRESTADOR.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFENALCO VALLE DELAGENTE se constituye como Agencia Privada No Lucrativa y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias, el domicilio es en la Calle 6 #6-62 la ciudad de Santiago de Cali – Valle del Cauca.

### **2.1 - SERVICIOS BASICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.**

De conformidad con la normatividad vigente, la agencia de empleo de Comfenalco Valle Delagente presta los siguientes servicios básicos, orientados a facilitar la intermediación laboral y mejorar la empleabilidad:

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

## Servicios básicos de gestión y colocación de empleo

### 1. Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.

#### 1.1. Registro de oferentes o buscadores

Es la inscripción presencial del oferente o buscador de empleo, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente. Este proceso puede realizarse de manera presencial asistida por la Agencia de Empleo o de forma autónoma mediante herramientas TIC, garantizando el acceso a la plataforma cuando el usuario así lo solicite.

El registro y diligenciamiento de la Hoja de Vida se realiza conforme a la normatividad vigente y al Manual de Uso de la Plataforma SISE

#### Procedimiento:

#### Modalidades del servicio:

**Modalidad presencial asistida:** El buscador de empleo acude al punto de atención de la Agencia de Empleo y recibe acompañamiento por parte del auxiliar de registro para la creación de su usuario y el diligenciamiento de la Hoja de Vida en la plataforma SISE.

**Modalidad autónoma (uso de herramientas TIC):** El buscador de empleo puede realizar su registro de manera autónoma haciendo uso de las herramientas TIC dispuestas por la Agencia de Empleo, tales como los módulos de autoconsulta (computadores con acceso a internet) ubicados en las salas de atención de las diferentes agencias de empleo.

#### Pasos del procedimiento

**1. Acceso a la plataforma SISE:** El buscador de empleo ingresa a la plataforma del Sistema de Información del Servicio de Empleo (SISE) a través de la URL: <https://personas.serviciodeempleo.gov.co/login.aspx> Desde este enlace selecciona la opción “Regístrate” para crear su cuenta de usuario. En modalidad presencial, el auxiliar de registro orienta al usuario para el ingreso al portal y el uso adecuado de la plataforma.

**2. Verificación de registro previo y creación de usuario:** El sistema solicita el correo electrónico para verificar si la persona ya se encuentra registrada en el SISE, evitando duplicidad de información. Si el correo ya existe, el usuario es redirigido para iniciar sesión. Si no existe, el sistema permite la creación de una cuenta nueva. Se diligencian los datos básicos de registro: contraseña, confirmación de contraseña, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, sexo, teléfono, país de residencia, departamento, municipio, prestador de preferencia y punto de atención.

**3. Aceptación de términos, condiciones del servicio y consentimiento informado para el tratamiento de datos personales:** Previo a continuar con el proceso de registro y/o actualización de la Hoja de Vida en el SISE, el oferente debe otorgar su aceptación expresa e informada de los términos y condiciones de los servicios de la Agencia de Empleo y su autorización para el tratamiento de datos personales, conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

La Agencia de Empleo implementa un mecanismo unificado de consentimiento informado a través de códigos QR, el cual se utiliza en todos los escenarios de atención:

- Convocatorias de empleo.
- Ferias de empleo.
- Talleres de empleabilidad.
- Jornadas itinerantes.
- Atención presencial en las distintas sedes de la Agencia de Empleo.

En todos los casos, el procedimiento es el siguiente:

1. El oferente escanea un código QR institucional dispuesto por la Agencia de Empleo.
2. El QR redirige a un formulario digital de registro/lista de asistencia, en el cual se encuentran los términos y condiciones del servicio y la Política de Tratamiento de Datos Personales.
3. El oferente debe marcar obligatoriamente un checkbox de autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales.
4. El sistema no permite continuar con el registro, la asistencia a la actividad ni la prestación del servicio mientras el oferente no haya otorgado dicha autorización.

En la atención presencial en sede, el personal de front orienta al usuario para que, durante el proceso de registro, escanee el QR y otorgue su consentimiento informado antes de continuar con la creación o actualización de su Hoja de Vida en el SISE.

**Finalidad del tratamiento de los datos personales:** La información recolectada se utilizará exclusivamente para:

- ❖ Gestionar el registro del oferente en el SISE.
- ❖ Prestar servicios de intermediación laboral.
- ❖ Facilitar la postulación a vacantes.
- ❖ Desarrollar procesos de orientación laboral, talleres de empleabilidad y actividades de relacionamiento con empleadores.
- ❖ Los datos personales no serán utilizados para fines distintos a los legalmente permitidos y a los aquí informados.

La Agencia de Empleo garantiza a los titulares:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar información sobre el uso de sus datos.
- Presentar consultas y reclamos conforme a los procedimientos institucionales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato cuando no exista un deber legal o contractual que exige su permanencia en la base de datos.

- Los derechos podrán ser ejercidos por el titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, conforme a la normatividad vigente.

La Agencia de Empleo se compromete a:

- ❖ Informar de manera clara la finalidad del tratamiento y los derechos del titular.
- ❖ Garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data.
- ❖ Implementar medidas técnicas, administrativas y organizacionales para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- ❖ Conservar evidencia de los mecanismos digitales de aceptación del consentimiento informado cuando aplique.

**4. Creación de la cuenta y verificación de seguridad:** El usuario realiza la validación de seguridad (Captcha) y confirma la creación de su cuenta. El sistema notifica la creación exitosa del usuario y permite el acceso al entorno personalizado del oferente.

**5. Diligenciamiento de la Hoja de Vida:** Posterior al registro de la cuenta, el buscador de empleo diligencia su Hoja de Vida en el SISE hasta completar el 100 % de la información requerida, condición indispensable para postularse a las vacantes ofertadas en el Servicio Público de Empleo. El diligenciamiento se realiza conforme a las variables y componentes definidos en la normatividad vigente, incluyendo como mínimo:

- ❖ Datos personales: Fecha de nacimiento, País de nacimiento, Departamento de nacimiento, Municipio de nacimiento, Sexo, País de residencia, Departamento de residencia, Municipio de residencia,
- ❖ Formación académica: Nivel educativo, Título de formación académica, Fecha de finalización de la formación académica, País donde realizó la formación, Profesión.
- ❖ Experiencia laboral: Perfil ocupacional, Nombre del cargo, Ocupación, País de la experiencia, Departamento, Municipio, Fecha de inicio de la experiencia, Fecha de finalización de la experiencia, Tiempo total de experiencia laboral, Condiciones de la oferta de mano de obra, Aspiración salarial.
- ❖ En modalidad presencial, el auxiliar acompaña el diligenciamiento de cada variable en la plataforma SISE, garantizando que la información quede completa y correcta.

**6. Verificación final y confirmación de la Hoja de Vida:** El oferente visualiza el resultado final de su Hoja de Vida en la plataforma del SISE, verifica que la información registrada sea correcta y, si lo requiere, descarga su Hoja de Vida desde el sistema.

**7. Actualización, corrección o inactivación de la información:** El oferente puede, en cualquier momento:

- Actualizar su Hoja de Vida.
- Corregir datos.
- Solicitar la inactivación o baja de su registro.

Estas acciones se realizan de manera autónoma en la plataforma SISE o con apoyo presencial de la Agencia de Empleo.

**Entregable del servicio:** Hoja de Vida registrada con 100 % de completitud en el SISE, requisito obligatorio para la postulación a vacantes en el Servicio Público de Empleo.

## 1.2. Registro de potenciales empleadores

Es la Inscripción presencial 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).

Este registro incluye como mínimo la siguiente información:

- Tipo de persona (natural o jurídica)
- Razón social o nombre completo
- NIT o documento de identificación
- Domicilio (ciudad, departamento, dirección y país)
- Datos del representante legal (nombre y correo electrónico)
- Datos de contacto (nombre, teléfono y correo electrónico)
- RUT o Certificado de Cámara de Comercio

## Procedimiento

Dentro de las acciones realizadas en el sistema de información en el proceso de registro de potenciales empleadores podemos determinar las siguientes:

- 1. Identificación del potencial empleador:** El proceso inicia con la identificación del potencial empleador, el cual puede llegar por demanda natural (iniciativa propia) o por demanda inducida, a través de la gestión empresarial realizada por la Agencia.
- 2.** Contactar las empresas para dar a conocer los servicios prestados por la Agencia de Empleo y enviar por correo electrónico la información de los servicios ofrecidos.
- 3. Acceso al autoregistro en la plataforma SISE:** El potencial empleador podrá realizar su registro de manera autónoma o asistida a través de la plataforma oficial del Servicio Público de Empleo ingresando a la siguiente URL:  
<http://empresas.serviciodeempleo.gov.co/HomeEmpresa.aspx>

Desde la plataforma podrá crear su usuario y registrar la información de su empresa conforme al Manual de Uso del SISE, cuando el empleador lo requiera, el registro

podrá realizarse de manera asistida por el Gestor Empresarial en los puntos de atención o a través de acompañamiento virtual.

Así mismo, el potencial empleador será aprobado por el prestador en SISE en un máximo de 5 días hábiles tras el autorregistro, esto previo contacto vía correo electrónico, solicitando la validación de la legalidad del potencial empleador a través de la solicitud de documentos (Rut y Cámara de Comercio).

- 4. Aceptación de términos, condiciones y tratamiento de datos personales:** Previo a finalizar el registro en el Sistema de Información, el potencial empleador debe otorgar su aceptación expresa e informada de los términos y condiciones del servicio de intermediación laboral, la política de tratamiento de datos personales y la autorización para el tratamiento de datos conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

En caso de que el potencial empleador realice el registro de forma autónoma (autorregistro), el sistema exige la marcación obligatoria de aceptación antes de continuar con el proceso, garantizando que el consentimiento sea previo, informado y expreso, sí mismo, es habilitando el botón Descargar/Imprimir para la aceptación de documentos de TÉRMINOS Y CONDICIONES Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, para tener claridad de los mismos y realizar la firma correspondiente.

En caso de que el proceso de registro sea de forma asistida, es decir, presencial o virtual por parte del Gestor Empresarial, la empresa realiza la aceptación expresa e informada el tratamiento de sus datos, los términos y condiciones del servicio a través del formato de Inscripción de Empresa, mediante el cual será direccionado al documento SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE EMPLEO – SISE TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, con acceso al botón de Descargar/Imprimir.

Así mismo en este documento se solicita información cómo: Se recolecta como mínimo la siguiente información:

- ❖ Tipo de persona: natural o jurídica.
- ❖ Razón social o nombre completo.
- ❖ NIT o documento de identificación.
- ❖ Domicilio: Ciudad, departamento y dirección.
- ❖ Datos de contacto: Nombre, teléfono, cargo y correo electrónico

**Finalidad del tratamiento de los datos personales:** La información recolectada se utilizará exclusivamente para:

- ❖ Gestionar el registro de potencial empleador en el SISE.
- ❖ Prestar servicios de intermediación laboral.

- ❖ Facilitar la publicación de las vacantes.
- ❖ Los datos personales no serán utilizados para fines distintos a los legalmente permitidos y a los aquí informados.

La Agencia de Empleo garantiza a los titulares:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar información sobre el uso de sus datos.
- Presentar consultas y reclamos conforme a los procedimientos institucionales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato cuando no exista un deber legal o contractual que exige su permanencia en la base de datos.
- Los derechos podrán ser ejercidos por el titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, conforme a la normatividad vigente.

La Agencia de Empleo se compromete a:

- ❖ Informar de manera clara la finalidad del tratamiento y los derechos del titular.
- ❖ Garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data.
- ❖ Implementar medidas técnicas, administrativas y organizacionales para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- ❖ Conservar evidencia de los mecanismos digitales de aceptación del consentimiento informado cuando aplique.

**5. Creación del empleador en el sistema:** Corresponde a la creación del usuario en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, permitiendo identificar y caracterizar al empleador como persona natural o jurídica.

**6. Validación y verificación de información:** La Agencia realiza la verificación de la información suministrada mediante.

- Revisión del RUT o Certificado de Cámara de Comercio.
- Validación de existencia y representación legal.
- Confirmación del NIT.
- Revisión del cumplimiento de normativa laboral vigente.

Para realizar la verificación de la información suministrada por el potencial empleador, se solicita el Rut y/o Cámara de Comercio, lo que permite identificar, caracterizar y verificar a los empleadores, garantizando la legalidad, trazabilidad y adecuada prestación de los servicios de intermediación laboral, así mismo que esté no incurra en prácticas discriminatorias, cumpla con la normatividad laboral y de seguridad social y garantice condiciones legales de contratación.

**7. Actividades en caso de información incompleta o inconsistencias:**

Cuando el potencial empleador realiza el autorregistro y la información está incompleta, se detectan inconsistencias o la empresa no está legalmente constituida, la Agencia de Empleo ejecutará las siguientes acciones, en un máximo de 5 días hábiles:

- Notificación al correo electrónico registrado.
- Comunicación telefónica cuando sea necesario.
- Solicitud formal de documentos faltantes o aclaraciones.
- Suspensión temporal de la habilitación hasta subsanar inconsistencias.

Si la situación no es subsanada, no se procederá con la activación del empleador en el sistema.

Si algún dato no es correcto, con la opción “Corregir” se pueden realizar las correcciones correspondientes. Con la opción “Grabar”, se confirma que los datos están correctos y se termina el registro de la empresa.

**8. Habilidad y activación del empleador:** Una vez validada la información, el sistema permite la activación del empleador, dejándolo habilitado para registrar vacantes y acceder a los servicios de gestión y colocación. Esta acción formaliza la vinculación del empleador al SPE y asegura que solo actores legalmente constituidos puedan ofertar oportunidades laborales a través de la plataforma, lo cual se realiza mediante correo electrónico institucional.

**9. Mecanismo de actualización, rectificación y cancelación de información:** A través de la validación de la empresa, La Agencia permite a los potenciales empleadores:

- Actualizar información empresarial.
- Rectificar datos incorrectos.
- Modificar información de contacto.
- Solicitar la cancelación o baja del registro.

Estos trámites pueden realizarse de manera autónoma en la plataforma SISE, mediante solicitud escrita al correo institucional, a través de atención presencial o telefónica.

**10.** Una vez completado el registro, el sistema de información genera automáticamente usuario y contraseña, las credenciales son enviadas al correo electrónico registrado por el Sistema de información de manera automática.

**11.** En cualquier momento se podrá modificar o restablecer la clave de acceso, si ha sido extraviada u olvidada. Para ello, se debe hacer clic en el botón “Olvidémi usuario o clave” de

la pantalla de acceso y digitar los datos solicitados para la rehabilitación o modificación de datos de acceso. El sistema permite hacer el restablecimiento de dos maneras: Por el correo electrónico o la pregunta de seguridad.

**12.** Luego de realizar el ingreso, se evidenciará el menú con sus respectivas opciones para gestión donde se encontrará la cuenta empresarial, la gestión de vacantes gestión de procesos.

### **1.3. Registro de Vacantes**

Es la inscripción presencial, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

#### **Procedimiento**

- 1. Identificación de la Necesidad:** El proceso inicia con el levantamiento de la necesidad del empleador, el cual puede realizarse de manera presencial, virtual, telefónica, o mediante autoregistro directo en la plataforma SISE <http://empresas.serviciodeempleo.gov.co/HomeEmpresa.aspx>
- 2. Verificación del registro del empleador:** El Gestor Empresarial valida que el empleador se encuentre debidamente registrado, esté activo en el Sistema de Información autorizado por el SPE, tenga información vigente y actualizada. Si no está registrado, se activa previamente el procedimiento de Registro de Potenciales Empleadores.
- 3. Registro autónomo de la vacante por el empleador:** Cuando el potencial empleador realiza el registro de manera autónoma a través del SISE, conforme al Manual de Uso (Numeral 2.2 Gestión de Vacantes y 2.2.1 Crear Vacantes), el sistema permite la creación directa de la oferta laboral.  
En estos casos, la Agencia realiza una revisión posterior obligatoria antes de su publicación definitiva.

Dicha validación se realiza a través del envío de correo electrónico al potencial empleador solicitando la necesidad de conocer su requerimiento, para este fin se han establecido dos rutas:

- 1. Con gestión del Prestador:** Cuando el potencial empleador requiere que la Agencia de Empleo apoye en la gestión de intermediación de las vacantes, será necesario que adjunte el formato de solicitud de vacante, el cual detalla las condiciones de la oferta.
- 2. Sin gestión del Prestador:** Cuando el potencial empleador ingresa a la plataforma y registra la vacante de manera autónoma, indicando que no requiere gestión del prestador; la Agencia de empleo realiza la verificación de la información y el cumplimiento de las condiciones óptimas de la vacante para aprobar.
- 4. Recepción y análisis técnico del perfil:** Cuando el registro es asistido, el Gestor Empresarial realiza análisis técnico del perfil ocupacional, revisando funciones, requisitos académicos, experiencia, competencias, salario, tipo de contrato y jornada, se verifica que el perfil no contenga requisitos discriminatorios o ilegales y se ajusta el perfil con el empleador si es necesario, conforme al mercado laboral y normativa vigente.
- 5. Contenido mínimo obligatorio de la vacante:** Para el registro de la vacante en el sistema de información, según la Resolución 2605 de 2014 y 2047 de 2021, se debe contar como mínimo con la siguiente información, suministrada por parte del empleador:
- Cargo u ocupación: Denominación del puesto de trabajo requerido.
  - Código de la Ocupación: Según la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO)
  - Competencias: Técnicas y transversales requeridas para el cargo.
  - Número de vacantes: Cantidad de puestos de trabajo requeridos por el empleador
  - Nivel educativo requerido: Sin educación primaria, secundaria, técnico, tecnólogo, universitario, posgrado.
  - Experiencia laboral: Sin experiencia o tiempo y tipo de experiencia laboral requerido.
  - Tipo de contrato: Término fijo, indefinido, obra o labor, aprendizaje, prestación de servicios, según la necesidad.
  - Jornada laboral: Establece el tiempo de permanencia en el puesto de trabajo, puede ser, completa, medio tiempo, por turnos.
  - Salario o rango salarial: Valor mensual o rango salarial a devengar por la labor realizada.
  - Municipio y lugar de trabajo: Ubicación donde se desarrollarán las labores.
- 6. Verificación y validación de la vacante:** Una vez recibida la solicitud de vacante por parte del potencial empleador, se verifica que esta cumpla con la normativa laboral y del SPE, implementado un mecanismo de revisión técnica y normativa, como lo es el formato de Inscripción de vacante, en el cual se cuenta la información que permita validar que la vacante cumpla con los principios de:
- Universalidad
  - Igualdad
  - Transparencia
  - Confidencialidad
  - No discriminación
  - Protección de la dignidad humana

Para la revisión y validación de vacantes, se establecen criterios como:

- ❖ **Completitud de la información:** La vacante debe contener todas las variables obligatorias definidas por la normativa vigente, garantizando que no existan campos obligatorios vacíos. y la información sea suficiente para identificar el cargo, el perfil requerido y las condiciones de la oferta.
- ❖ **Coherencia y consistencia interna:** La información registrada debe ser lógica y consistente entre sí, garantizando que el nivel educativo solicitado sea coherente con la ocupación, la experiencia requerida sea proporcional al cargo, el salario corresponda al nivel del puesto y a la jornada laboral y el tipo de contrato sea acorde con la naturaleza de la vacante.
- ❖ **Legalidad laboral:** La vacante debe cumplir con la normatividad laboral vigente, verificando que el salario no sea inferior al salario mínimo legal vigente o a lo establecido en la normatividad aplicable, la jornada laboral se ajuste a la ley, el tipo de contrato sea legal y que no se soliciten requisitos contrarios a la ley laboral
- ❖ **No discriminación:** La vacante no debe incluir requisitos discriminatorios, tales como restricciones por sexo, edad, etnia, religión, orientación sexual u otras condiciones protegidas ni condiciones excluyentes injustificadas.
- ❖ **Clasificación como vacante no exceptuada:** Se valida que la vacante no corresponda a vacantes exceptuadas, como lo son cargos de dirección, confianza y manejo, vacantes relacionadas con actividades ilícitas y aquellas cuya publicación esté restringida por norma expresa.
- ❖ **Veracidad y verificación de la información:** La Agencia de Empleo a través del Gestor Empresarial valida que el empleador exista y esté debidamente registrado en el Sistema de información autorizada por el SPE la información suministrada sea verificable y que los datos del empleador y del contacto sean válidos.
- ❖ **Enfoque diferencial e inclusión (cuando aplique):** La Agencia de Empleo a través del Gestor Empresarial valida que la información sobre enfoque diferencial esté correctamente diligenciada, los ajustes razonables estén claramente descritos cuando la vacante esté dirigida a población con discapacidad, no se utilice el enfoque diferencial de forma restrictiva o discriminatoria.
- ❖ **Confidencialidad y protección de datos:** En este caso se valida que no se publiquen datos sensibles o personales del potencial empleador o del proceso de selección y que se cumpla con las disposiciones de confidencialidad establecidas.

**7. Verificación específica en casos de autorregistro:** Cuando la vacante es registrada de manera autónoma por el empleador, el Gestor Empresarial realiza revisión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, verificando:

- Completitud de campos obligatorios
- Coherencia interna de la información
- Legalidad laboral
- Ausencia de requisitos restrictivos
- Correcta clasificación ocupacional

- Existencia y validez del empleador, según procedimiento de registro de potenciales empleadores

La vacante permanece en estado pendiente hasta culminar esta revisión.

- 8. Comunicación de ajustes o inconsistencias:** Si se detectan inconsistencias, información incompleta o requisitos contrarios a la normativa, el Gestor Empresarial, en un máximo de cinco (5) días hábiles, notifica al empleador mediante correo electrónico registrado en el sistema, los incumplimientos evidenciados durante la revisión de la vacante, así mismo, realiza contacto telefónico cuando sea necesario y solicita los ajustes específicos indicando los campos a corregir.

En este caso, el empleador deberá realizar los ajustes directamente en la plataforma e informar al prestador de las correcciones realizadas para ser revisada nuevamente, contando el Gestor Empresarial con tres (3) días hábiles posterior al envío del correo para la aprobación.

La vacante solo será publicada una vez subsanadas las observaciones, si no se realizan ajustes, la vacante no será activada.

- 9. Publicación de la vacante:** Una vez validada la información y cumplidos los criterios técnicos y normativos:

- La vacante es aprobada.
- Se publica en el Sistema de Información autorizado.
- Se genera código único de identificación.
- Se notifica al empleador mediante correo electrónico.

El plazo máximo para la validación y publicación es de tres (3) días hábiles desde la recepción completa y verificada

- 10. Protección de datos personales:** El registro y publicación de vacantes se realiza bajo el consentimiento informado previamente otorgado por el empleador, conforme a la Ley 1581 de 2012, indignado que la información solo será utilizada para la intermediación laboral, será incorporada al Sistema de Información del SPE, estará disponible para los prestadores autorizados y no incluirá datos sensibles no autorizados.

- 11.** Una vez registrada la vacante el Gestor Empresarial notifica a la empresa a través de correo electrónico la creación de la vacante, notificando el código de creación arrojado por la plataforma autorizada por el SPE.

Nota: Respecto a la operación, es importante precisar que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFENALCO VALLE DEL AGENTE está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación de empleo, 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 Estatutaria 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. El proceso se lleva a cabo desde el momento del registro del oferente o buscadores de empleo hasta la remisión.

## **8.2 Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y a potenciales empleadores**

### **2.1. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores.**

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

La orientación ocupacional a oferentes o buscadores incluye actividades como:

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

### **Procedimiento**

1. El orientador ocupacional, de manera grupal o individual, realiza la validación del perfil del oferente o buscador de empleo identificando la coherencia con las vacantes a las cuales tenga interés de postularse, recomendándole acciones de mejora en cuanto al diseño de su hoja de vida y perfil laboral ya establecidos, con el fin de reconocer y en la medida de lo posible, disminuir las brechas que afectan el proceso de búsqueda de empleo. Para ello realiza las siguientes actividades:
2. Estructuración de perfil laboral: De acuerdo con la experiencia previa o los intereses del buscador de empleo se diseña el perfil laboral, el cual incluye, formación académica, tiempo de experiencia laboral, sectores donde ha ejercido su labor, conocimientos específicos y destrezas e intereses.
3. Formación académica: Dependiendo del nivel de escolaridad del oferente o buscador de empleo y la trayectoria de este se completa la información de la formación académica
4. Experiencia laboral: Esta incluye, nombre de la empresa, cargo desempeñado, fechas de vinculación y retiro, en el caso de aplicar, y principales funciones y logros obtenidos
5. Formación complementaria: Hace referencia a la formación tal como cursos, diplomados, seminarios, etc. que complementan los conocimientos del buscador de empleo
6. Análisis y definición de competencias y destrezas: Conforme a los saberes, experiencia previa y aspectos del ser del buscador de empleo, se definen las competencias que lo caracterizan,

así como las destrezas para futuros puestos de trabajo, y se dejan consignadas en el plan de desarrollo que se entrega junto a la cartilla de orientación

7. Recomendaciones para entrevistas laborales: Las mismas incluyen, recomendaciones al recibir la llamada para una entrevista, aspectos para tener en cuenta, preguntas frecuentes durante la entrevista laboral, aspiración salarial, motivos de retiro, presentación personal, entre otras.
8. Con el fin de que los oferente o buscador de empleo puedan adquirir estrategias para realizar un proceso de selección efectivo, ajustado a la necesidad del mercado laboral, se realizan talleres presenciales o virtuales que buscan mejorar los comportamientos del buscador de empleo, permitiendo con ello desarrollar estrategias y herramientas para participar efectivamente en procesos de selección, para ello se estructuran talleres con las siguientes temáticas y metodologías:

**Taller: Tu Hoja de vida, una carta de presentación:** Contiene, aspectos generales para la elaboración de la hoja de vida, Redacción de la información básica, estructuración del perfil laboral, diseño y redacción de las experiencias laborales en cuanto a funciones y logros, y la formación académica, también tipos de hoja de vida de acuerdo con los diferentes perfiles. Duración: 1 hora y 30 minutos, frecuencia promedio: Quincenal, y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller: Entrevista Exitosa:** Contiene aspectos generales de las entrevistas y recomendaciones sobre cómo estas se llevan a cabo, que hacer en las diferentes etapas de la misma, el antes, durante y después de la entrevista, contextualización previa sobre el sitio de la entrevista, como atender la llamada a la citación, desarrollo de la entrevista, esquema de preguntas frecuentes realizadas por el entrevistador, ejemplo de las mismas, y evaluación de las competencias, finalmente recomendaciones con respecto a la presentación personal tanto para hombres como para mujeres, Duración: 1 hora y 30 minutos, frecuencia promedio: Quincenal, y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de Assessment Center:** El objetivo de este taller Brindar herramientas que permitan a los participantes desempeñarse exitosamente en un proceso de assessment center, reconociendo como los comportamientos influyen en el desarrollo de este, dicho taller incluye temas como: Qué es el assessment center, la importancia de este, para que se utiliza y cuál es su finalidad, y cierra con un ejercicio práctico de simulacro de assessment. Duración: 2 horas, frecuencia promedio: Mensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de comunicación verbal y no verbal:** Este taller tiene como objetivo identificar cómo a través del lenguaje se fortalecen los procesos de comunicación asertiva en el trabajo a través de elementos y buenas prácticas de relacionamiento con otros, incluye temas como, qué es la comunicación, elementos claves de esta, tipos, beneficios de la adecuada comunicación y cómo fortalecerla.

Duración: 2 horas, frecuencia promedio: Mensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de Inteligencia emocional:** El principal objetivo de este taller es fortalecer habilidades del ser, a través del reconocimiento de los comportamientos, los pensamientos y las reacciones como principales influenciadores en el relacionamiento con otros. Incluye temas como: Qué es la inteligencia emocional, diferencias entre emoción y sentimientos y fortalecimiento de la Inteligencia emocional. Duración: 2 horas, frecuencia promedio: Mensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller: ¿Por qué es importante identificar las competencias para un proceso de selección y vinculación laboral?** El objetivo de este taller es, Lograr que todos los asistentes identifiquen qué son las competencias, cómo éstas son fundamentales en el proceso de selección y tips para desarrollarlas, abordando temáticas como, para que se miden las competencias, Cuáles son las competencias transversales y recomendaciones generales. Duración: 2 horas, frecuencia promedio: Mensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de orientación vocacional y acercamiento al mundo laboral:** Este taller está diseñado para población de primer empleo, su principal objetivo es Reconocer a nivel personal los intereses, habilidades, capacidades, motivaciones y expectativas para la elección de una carrera u oficio, los temas a abordar son, importancia de la orientación vocacional, proyecto de vida y ruta de empleabilidad, Duración: 2 horas, frecuencia promedio: semanal; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de vida post laboral:** Este taller tiene como objetivo reconocer e identificar el valor personal de los adultos mayores, sus costumbres y manifestaciones culturales a partir de las vivencias pos laborales y el mejoramiento de su calidad de vida, incluye temáticas tales como: la mejor decisión de mi vida, vivencias pos laborales y crecimiento personal y herramientas para mi nuevo proyecto de vida. Duración: 2 horas, frecuencia promedio: bimensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de Manejo de las relaciones interpersonales en el trabajo:** Tiene como objetivo brindar herramientas efectivas para cultivar vínculos de respeto y mantener relaciones interpersonales constructivas fortaleciendo un adecuado clima laboral, incluye temas como: relaciones interpersonales y su importancia, tipos de relaciones interpersonales, como mejorar las relaciones interpersonales. Duración: 2 horas, frecuencia promedio: bimensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en

plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

**Taller de Liderazgo y trabajo en equipo:** Tiene como objetivo, reconocer el liderazgo como el conjunto de habilidades que se poseen y se pueden potenciar e influenciar sobre un grupo determinado para alcanzar objetivos y metas comunes. abordando temas como: Conceptualización de liderazgo, diferencias entre un jefe y un líder, características que llevan al éxito del trabajo en equipo y liderazgo y Trabajo en equipo. Duración: 2 horas, frecuencia promedio: mensual; y se realizan de manera presencial en las salas de capacitación de las agencias de empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams, previa programación por parte del psicólogo orientador durante la entrevista de orientación ocupacional

Los talleres se llevan a cabo en las salas de capacitación de puntos de atención de la Agencia de Empleo o a través de reuniones virtuales en plataformas como meet, zoom o teams; A través de las actividades: Presentación de diapositivas, videos, revisión de ejemplos; a los usuarios se les programa durante la entrevista de orientación ocupacional a los talleres ya agendados con base a la identificación de temáticas a fortalecer para su perfil, y se le envía un correo recordatorio en promedio tres días antes de la fecha programada para el taller, el número máximo de participantes para las capacitaciones es variable con rangos entre 25 y 50 personas, dependiendo de la actividad a realizar. La frecuencia general de los mismos es semanal, quincenal, mensual o bimensual y las personas que se encargan de dictarlos son los orientadores ocupacionales de la Agencia de Empleo en sus diferentes sedes.

En relación con sus competencias específicas y aplicación a los programas destinados por el Ministerio de Trabajo, se le recomienda al oferente o buscador de empleo las capacitaciones disponibles que se relacionen con su perfil y que le faciliten la inserción en el ámbito laboral, esto partiendo de los cursos que más demande el mercado laboral actual.

Se le entrega al buscador una cartilla, que recopila toda la información abordada durante el proceso de orientación ocupacional, la misma contiene, estructuración del perfil, guía de competencias, ejemplos de modelos de hojas de vida, paso a paso de cómo postularse a vacantes, nuevas tendencias en reclutamiento, entre otros. Dicha cartilla es el material con el cual el psicólogo de orientación ocupacional retroalimenta al candidato del proceso, dejando construido en conjunto el perfil laboral y definidas las principales competencias.

### **Formación para el empleo**

La formación para la inserción laboral es el proceso de aprendizaje que se organiza y ejecuta con el fin de preparar, desarrollar y complementar las capacidades de las personas para el desempeño de funciones específicas. El aprendizaje se basa en la práctica y habilita al aprendiz para el desempeño de una ocupación, su diseño es modular y basado en competencias laborales.

### **Procedimiento**

1. Identificación de brechas a cerrar: Durante el proceso de orientación ocupacional, el orientador ocupacional, en conjunto con el buscador de empleo, identifica las brechas a nivel de competencias blandas o duras que se requieren cerrar y con base a las mismas se programan a capacitaciones con el fin de mitigar dicha brecha.

2. Dicha programación se realiza con base al portafolio de cursos vigentes, los cuales son seleccionadas con base a su pertinencia para los perfiles de la población que se atiende en la agencia de empleo.
3. Una vez seleccionado el curso a tomar el buscador es inscrito y posteriormente contactado por el proveedor de la capacitación, quien indicará lugar, fecha, hora y modalidad de esta y confirmará la asistencia de la persona inscrita.
4. Finalmente, el buscador de empleo inicia su proceso de formación en cual requiere para certificación, un cumplimiento de mínimo el 80% de asistencia a la formación.

## 2.2. Orientación a Potenciales Empleadores

Son las acciones que permiten conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados. La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores, incluye actividades como:

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

### Procedimiento

1. Solicitud del servicio: El empleador solicita el servicio de orientación de manera presencial o virtual.
2. Asignación del orientador: La Agencia asigna un gestor empresarial responsable del proceso de orientación al empleador, de acuerdo con los lineamientos establecidos, tales como sector o ubicación geográfica.
3. Identificación y contacto con el empleador: La Agencia de Empleo identifica al potencial empleador a través de demanda natural, estrategias de prospección empresarial, articulación institucional o remisión desde otros servicios del SPE, para establecer contacto inicial para presentar a través del Gestor Empresarial el servicio de orientación y agendar la atención, este proceso se genera a través de canales de atención como presencial, reunión virtual, llamadas telefónicas, correos electrónicos, entre otros.
4. Entrevista de orientación y análisis del entorno laboral: Durante este paso el gestor empresarial realiza una entrevista individual o visita con el empleador para recopilar información sobre:
  - ❖ Actividad económica y tamaño de la empresa
  - ❖ Necesidades actuales y futuras de talento humano
  - ❖ Modalidades de contratación
  - ❖ Condiciones del entorno laboral y productivo

5. La información recolectada permite al Gestor Empresarial comprender el contexto del empleador y orientar adecuadamente el servicio a ofrecer:
  - ❖ Asesoría para la definición de vacantes: Una vez identificada la necesidad del empleador y con base en la información levantada, el gestor empresarial puede acompañar la definición de perfiles ocupacionales, en caso de ser requerido, apoyar el establecimiento de los requisitos mínimos de formación y experiencia, las funciones del cargo, las condiciones laborales, la modalidad de contratación y los enfoques de inclusión laboral y formalización, garantizando que las vacantes se estructuren conforme al mercado laboral y la normatividad vigente.
  - ❖ Información sobre mercado e inserción laboral: El gestor Empresarial de la Agencia de Empleo suministra al empleador información actualizada y pertinente, según la identificación y requerimiento sobre:
6. Dinámica del mercado laboral: Se abordan temas como las tendencias de empleo por sector económico, ocupaciones con mayor y menor demanda, escasez o sobreoferta de talento humano y cambios en perfiles ocupacionales y competencias laborales requeridas.
7. Oferta y demanda ocupacional: En esta se tratan temáticas como niveles de formación predominantes, experiencia laboral promedio de los buscadores de empleo, brechas entre los perfiles requeridos y los disponibles.
8. Inserción Laboral: Se orienta al empleador sobre las condiciones que favorecen la inserción laboral, tales como modalidades de contratación, jornadas laborales y esquemas flexibles, condiciones salariales acordes en el mercado y factores que inciden en la permanencia laboral.
9. Inclusión Laboral: Se brinda orientación sobre estrategias y beneficios de la inclusión laboral, promoviendo la vinculación de poblaciones de difícil acceso al empleo como: jóvenes, personas con discapacidad, mujeres, población LGTBIQ+, víctimas del conflicto armado y demás grupos con barreras de acceso a la vida laboral.
10. Incentivos y beneficios tributarios aplicables: Se tratan temas sobre beneficios tributarios y normativos asociados a la generación de empleo, como los descuentos o deducciones tributarias, los beneficios por contratación de poblaciones priorizadas, las normas laborales aplicables según el tipo de empresa y el impacto social que tiene la contratación de estas poblaciones.
11. Programas de fomento al empleo formal: Se informa al empleador sobre programas vigentes de fomento al empleo, tales como incentivos de contratación, subsidios o apoyos estatales, programas de primer empleo y estrategias de empleabilidad territorial.
12. Información de ruta de servicios al empleador: Con el propósito de orientar al empleador sobre qué servicios del SPE utilizar y en qué orden, así mismo, facilitar la gestión efectiva de vacantes, promover el uso de todos los servicios del SPE, reducir tiempos de búsqueda de personal y colocación y garantizar seguimiento y continuidad en la atención.
13. El Gestor Empresarial remite por correo electrónico la información recogida con el empleador, con la finalidad de que queden claros los servicios que se priorizan en un máximo de 2 días hábiles una vez realizada la visita o entrevista con el empleador.

14. Este correo electrónico establece la información de los servicios del SPE que se prestarán, según el caso tales como: Registro y publicación de vacantes, preselección y remisión de oferente o buscador de empleo, orientación sobre mercado laboral, actividades grupales de orientación empresarial e información relevante del proceso como nombre del responsable de la atención del empleador, tiempos establecidos de respuesta de vacantes (5 días hábiles), canales de atención y demás información que el Gestor Empresarial determine como relevante.
15. Actividades grupales de orientación (cuando aplique): A través del Gestor Empresarial se remite correo electrónico con invitación al empleador a participar en actividades grupales relacionadas con:
  - ❖ Mercado laboral
  - ❖ Inclusión laboral
  - ❖ Modalidades de contratación
  - ❖ Formalización laboral
  - ❖ Beneficios tributarios y normativos
16. Estas actividades fortalecen capacidades empresariales y promueven buenas prácticas de empleo.

Seguimiento: El Gestor Empresarial realiza seguimiento para verificar el uso de los servicios recomendados, nivel de satisfacción del empleador y la necesidad de nuevas orientaciones.

### 3. Preselección

Identificación entre los oferentes o buscadores registrados, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante, mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

#### Procedimiento

Este procedimiento aplica a todas las vacantes registradas, validadas y publicadas por la Agencia de Empleo y para las cuales el empleador haya solicitado el servicio de preselección.

Para este proceso se han establecido controles para garantizar el cumplimiento del servicio, tales como:

- Verificación de coherencia entre vacante y perfiles preseleccionados: Antes de finalizar el proceso de preselección, el profesional responsable debe verificar que los perfiles seleccionados cumplan estrictamente con los requisitos definidos en la vacante, se ajusten al nivel de formación, experiencia y competencias solicitadas, no presenten inconsistencias frente a las condiciones del cargo. Este control asegura que la preselección se base en criterios objetivos y técnicos, evitando remisiones inadecuadas al empleador.
- Validación de cumplimiento normativo: Durante la ejecución del procedimiento se debe verificar el cumplimiento de la normativa vigente que regula los servicios de gestión y

colocación de empleo, en especial lo que permite garantizar que el servicio se preste bajo los principios de legalidad, igualdad, no discriminación y debido proceso.

- Tratamiento de la información conforme a normas de confidencialidad: La información suministrada por oferente o buscador de empleo y empleadores debe ser protegida y tratada conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, las políticas internas de seguridad de la información y los lineamientos del Servicio Público de Empleo, lo que garantiza la confidencialidad, integridad y uso adecuado de los datos, evitando accesos no autorizados o usos indebidos de la información.
- 1. Verificación inicial de la vacante:** El Intermediador Laboral ingresa al Sistema de Información autorizado (SISE), verifica que la vacante esté activa y vigente, confirma que cuente con validación previa, y revisa que la información esté completa y técnicamente estructurada, analizando detalladamente los requisitos de la vacante, tales como nivel educativo, experiencia laboral, competencias técnicas, condiciones contractuales, ubicación geográfica y confirma que los criterios sean claros, objetivos y no discriminatorios, lo que garantiza coherencia con la normativa de igualdad y no discriminación. Este proceso se realiza dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la vacante.
  - 2. Auto postulación de oferentes o buscadores de empleo:** La Agencia de empleo permite la auto postulación directa de los buscadores de empleo a las vacantes publicadas en el Sistema de Información autorizado.

Cuando un oferente se postula:

- La postulación queda registrada automáticamente en el sistema con trazabilidad de fecha y hora.
  - El perfil no es remitido automáticamente al Potencial Empleador.
  - El Intermediador Laboral realiza la validación técnica posterior al perfil del buscador de empleo postulado, para determinar si aplica con los requisitos de la vacante.
3. Como mecanismo de verificación el sistema permite identificar las postulaciones recibidas y el profesional de intermediación responsable, válida que el perfil cumpla los requisitos mínimos, no existan inconsistencias y el buscador de empleo haya aceptado las condiciones de la vacante, por lo cual solo las postulaciones que superen esta validación son marcadas como “Preseleccionadas” y pueden avanzar al proceso de remisión
  4. **Búsqueda y filtrado técnico:** El Psicólogo intermediador ejecuta la búsqueda y filtrado inicial en el sistema de información autorizado por el SPE, aplicando filtros automáticos conforme a los criterios de la vacante, consultando bases de datos propias de la Agencia de Empleo o de ser necesario otras plataformas Web de búsqueda de personal, lo que le permite generar un listado preliminar de oferente o buscador de empleo potencialmente elegibles y descartar perfiles que no cumplan requisitos mínimos obligatorios.
  5. **Canales de recepción y control del flujo de hojas de vida:** Las hojas de vida ingresan al proceso mediante registro del oferente en el Sistema de Información autorizado (SISE) y auto postulación en el mismo.

6. **Análisis detallado de hojas de vida:** El Psicólogo de Intermediación realiza un análisis detallado de hojas de vida, revisando cada una, para verificar la consistencia de la información, con base en los criterios definidos en la vacante, tales como:
- Nivel educativo requerido.
  - Formación específica o certificaciones.
  - Experiencia laboral mínima (tiempo y sector).
  - Competencias técnicas y transversales.
  - Ubicación geográfica.
  - Disponibilidad horaria.
  - Tipo de contrato.
  - Condiciones especiales (cuando aplique).
7. **Validación de principios normativos:** Durante la preselección se verifica: la aplicación de criterios objetivos y medibles, la no exclusión por razones discriminatorias, el cumplimiento de igualdad de oportunidades, el respeto al enfoque diferencial cuando aplique y la protección de datos personales conforme a Ley 1581 de 2012

**Finalidad del tratamiento de los datos personales:** La información recolectada se utilizará exclusivamente para:

- ❖ Gestionar el registro del oferente en el SISE.
- ❖ Prestar servicios de intermediación laboral.
- ❖ Facilitar la postulación a vacantes.
- ❖ Desarrollar procesos de orientación laboral, talleres de empleabilidad y actividades de relacionamiento con empleadores.
- ❖ Los datos personales no serán utilizados para fines distintos a los legalmente permitidos y a los aquí informados.

La Agencia de Empleo garantiza a los titulares:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar información sobre el uso de sus datos.
- Presentar consultas y reclamos conforme a los procedimientos institucionales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato cuando no exista un deber legal o contractual que exige su permanencia en la base de datos.
- Los derechos podrán ser ejercidos por el titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, conforme a la normatividad vigente.

La Agencia de Empleo se compromete a:

- ❖ Informar de manera clara la finalidad del tratamiento y los derechos del titular.
- ❖ Garantizar el ejercicio del derecho de hábeas data.
- ❖ Implementar medidas técnicas, administrativas y organizacionales para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

- ❖ Conservar evidencia de los mecanismos digitales de aceptación del consentimiento informado cuando aplique.
- 8. **Confirmación con el buscador de empleo:** Verifica la información con los requisitos exigidos, lo que permite que se valide la coherencia y veracidad de la información registrada, confirmar interés y ratificar condiciones salariales y contractuales, esto se realiza a través del contacto preliminar con el buscador de empleo, en caso de ser requerido a través de llamada telefónica, entrevista presencial o virtual breve, correo electrónico o mensaje de texto para realizar la confirmación del interés en la vacante, disponibilidad y condiciones laborales.
- 9. **Marcación en el sistema** Una vez validado el cumplimiento del perfil el oferente es marcado como “Preseleccionado” en la vacante específica, se registra la acción en el Sistema de Información autorizado y se consolida el número total de preseleccionados, cabe mencionar que solo los perfiles marcados en el sistema pueden ser remitidos.
- 10. **Mecanismos de retroalimentación:** La Agencia de empleo implementa mecanismos de retroalimentación que incluyen el seguimiento posterior a la remisión, realizando solicitud de información a los potenciales empleadores sobre el estado de las remisiones realizadas, así mismo, realiza registro y seguimiento de los resultados reportados por el empleador a través de análisis estadísticos de: número de postulaciones, número de preseleccionados, número de remitidos y tasa de colocación.

Por su parte la retroalimentación a buscadores de empleo sobre el estado del proceso se realiza bajo el criterio de confidencialidad del potencial empleador sobre sus procesos de selección, es decir, a partir de la información que la empresa nos pueda suministrar y la factibilidad de ser entregada al buscador de empleo, lo que permite ajustar criterios de búsqueda, mejorar la calidad de preselección, fortalecer la orientación ocupacional y garantizar la mejora continua del servicio.

#### 4. Remisión

Acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante. Estas acciones deben quedar registradas en el sistema de información autorizado al prestador el cual deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

#### Procedimiento

Este proceso inicia con la validación de los resultados del servicio de preselección y finaliza con la entrega de los perfiles al empleador, el registro de la remisión en el sistema de información autorizado y la ejecución de acciones de retroalimentación a los oferente o buscador de empleo remitidos.

1. El Intermediador Laboral debe garantizar que la remisión de hojas de vida se hará de aquellas personas que fueron preseleccionadas, según el procedimiento expuesto anteriormente.

2. Teniendo en cuenta lo anterior el Intermediador Laboral verifica que los oferente o buscador de empleo remitidos estén marcados en el sistema como “preseleccionados” para la vacante específica, confirma que los criterios técnicos de la vacante (perfil, formación, experiencia, competencias) hayan sido cumplidos
3. Posteriormente, realiza la validación final del listado de oferente o buscador de empleo preseleccionados, preparando el paquete de remisión (hojas de vida y documentos complementarios autorizados) y registro de la remisión en el sistema de información autorizado por el SPE.
4. El Intermediador Laboral cuenta con un máximo de 5 días hábiles para enviar a la empresa correo electrónico con las hojas de vida adjuntas generadas por el sistema de información autorizado por el SPE o lista de datos de los buscadores de empleo que acepten las condiciones del cargo y se ajusten a los requerimientos del empleador.
5. Posteriormente y en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 2225 de 2022, el potencial empleador brinda la retroalimentación a la Agencia de Empleo sobre los oferente o buscador de empleo colocados o, en su defecto las razones de no colocación.
6. Para lo anterior se establecen estrategias de retroalimentación que fortalecen la trazabilidad y la mejora continua del servicio, que incluyen:
  - ❖ Seguimiento al empleador sobre resultados del proceso: A través de sistema propio de seguimiento, llamadas, correos electrónicos o visitas, lo cual es definido por el Gestor Empresarial, según el potencial empleador.
  - ❖ Registro del resultado final de contratación: Toda remisión debe quedar registrada en el sistema de información autorizado del SPE, por tanto, los buscadores remitidos deben estar registrados en el Sistema de Información autorizado y solo puede realizarse la remisión sobre hojas de vida que sean producto directo del servicio de preselección, previamente registrado en el sistema de información.
7. Finalmente se procede con el cierre de la vacante a través del reporte de colocación en algunos casos u otro estado según corresponda la indicación del potencial empleador.

**2.2 SERVICIOS ESPECIALIZADOS.** Nos permitimos informar que este servicio no aplica para nuestra operación.

**2.3 SECTOR HIDROCARBUROS.** Nos permitimos informar que este servicio no aplica para nuestra operación.

#### **2.4 ESQUEMA DE OPERACIÓN TRANSNACIONAL:**

El proceso transnacional que brinda la Agencia de Empleo de Comfenalco Valle se desarrolla bajo el mismo esquema operativo utilizado para los servicios básicos presenciales y virtuales. La diferencia principal radica en la verificación de la documentación y en el cumplimiento de requisitos internacionales, de conformidad con la normatividad y la legislación colombiana vigente, vigilada por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Este esquema permite realizar el registro tanto de las empresas transnacionales interesadas en articularse con la Agencia de Empleo como de los buscadores de empleo que desean postularse a oportunidades laborales fuera del país. Como requisito obligatorio, los buscadores deberán participar en un Taller de Orientación Ocupacional Transnacional, el cual hace parte del proceso de orientación ocupacional al oferente.

A continuación, se describen los servicios diferenciales de este esquema de operación:

#### **ORIENTACIÓN A POTENCIAL EMPLEADOR:**

La agencia transnacional inicia su gestión mediante el primer contacto empresarial con empleadores extranjeros. Este acercamiento surge tanto de acciones de prospección empresarial desarrolladas por la agencia, como de solicitudes directas de empleadores interesados en vincular talento colombiano.

En este primer contacto, la agencia presenta su naturaleza jurídica en Colombia y los servicios de gestión y colocación laboral que presta, así como los mecanismos de coordinación para el acompañamiento del proceso de vinculación laboral internacional. En este marco, la agencia:

- ❖ Informa al empleador que cuenta con autorización del Servicio Público de Empleo de Colombia para operar como agencia transnacional, haciendo referencia al acto administrativo que lo acredita.
- ❖ Define y socializa la ruta de atención que se brindará al empleador, precisando los responsables de los servicios de gestión y colocación en el exterior.
- ❖ Aclara los alcances y responsabilidades tanto de la agencia como del empleador en cada etapa del proceso.
- ❖ Establece y formaliza los canales de comunicación que se utilizarán los cuales son principalmente, llamadas, videollamadas y correos electrónicos.
- ❖ Entrega información sobre el portafolio de servicios, la cobertura, los beneficios y los perfiles de buscadores de empleo disponibles, de acuerdo con las vacantes o procesos de vinculación requeridos.

A continuación, la agencia desarrolla el servicio de orientación al empleador extranjero, mediante el cual suministra información detallada sobre el funcionamiento de los servicios de gestión y colocación laboral en el contexto transnacional. Esta orientación incluye las siguientes actividades:

Orientación en contratación equitativa: La agencia orienta a los empleadores sobre la necesidad de garantizar procesos de contratación justos y transparentes, lo cual implica:

- ❖ Entregar contratos laborales escritos, claros y conocidos por el trabajador antes del viaje.
- ❖ Respeto de las condiciones ofrecidas en la vacante inicial.
- ❖ Garantizar igualdad de trato frente a los trabajadores nacionales en salario, jornada y beneficios.
- ❖ Abstenerse de cualquier práctica discriminatoria, engañosa o coercitiva.
- ❖ Costos asociados al reclutamiento (En caso de presentarse)

Durante esta orientación se explican las obligaciones legales derivadas de la normativa del país de destino, resaltando que el cumplimiento de estos estándares protege los derechos de las personas trabajadoras migrantes y fortalece la reputación, la seguridad jurídica y la sostenibilidad de la relación laboral internacional.

Orientación sobre enfoque de género en la contratación: La agencia promueve la incorporación del enfoque de género en todo el proceso de contratación internacional, garantizando que mujeres y hombres cuenten con:

- ❖ Igualdad de oportunidades de acceso a las vacantes.
- ❖ Condiciones laborales equitativas.
- ❖ Entornos laborales libres de violencia, acoso o discriminación.

Asimismo, se socializa que las mujeres migrantes pueden enfrentar riesgos diferenciados, razón por la cual los empleadores implementan medidas preventivas como:

- ❖ Garantizar alojamientos seguros cuando aplique.
- ❖ Respetar los derechos de maternidad.
- ❖ Habilitar canales confidenciales para reportar situaciones de abuso.

Clarificación de comisiones y gastos asociados a la contratación: En coherencia con las Directrices de la OIT sobre contratación equitativa, la agencia aclara a los empleadores los costos asociados al proceso de migración laboral como requisitos de idioma, trámites documentales, desplazamiento y alojamiento, entre otros.

Cuando se identifica que el trabajador debe asumir algún gasto conexo (por ejemplo, certificación de idioma o apostilla de documentos), esta información se define desde el inicio y se comunica de manera clara y transparente a los buscadores de empleo interesados.

Portafolio de Servicios: Finalmente, se le entrega al posible empleador el portafolio de servicios de la Agencia Transnacional, el cual incluye información sobre el acompañamiento brindado en:

Reclutamiento de candidatos a nivel nacional de acuerdo con el perfil solicitado en las fuentes con las que cuenta la agencia (Plataforma del servicio de empleo, redes sociales, medios de comunicación, plataformas especializadas para la búsqueda de empleo, convocatorias, entre otras.)

Recolección de documentos de candidatos, (Certificaciones académicas, referencias, pasaportes, entre otros)

Citación y acompañamiento presencial o virtual durante las entrevistas laborales a candidatos seleccionados.

## **REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES**

Una vez finalizada la orientación inicial, se avanza con el registro del potencial empleador extranjero en el Sistema de Información definido por el Servicio Público de Empleo, para ello el profesional de la Agencia de Empleo realizará el contacto con el empleador por medio de llamadas, videollamadas o correo electrónico. Posteriormente, se enviará la información institucional y el formato de inscripción de la empresa, el cual incluye datos como, número de identificación de la empresa, actividad económica, persona de contacto, especificaciones de la oferta laboral, entre otros. Dicho formato se encuentra disponible tanto en idioma español como en inglés, lenguas definidas para la comunicación en los procesos transnacionales.

De igual manera, previo a este registro, la agencia realiza un proceso de verificación de la existencia, legalidad y buenas prácticas en materia de derechos humanos por parte del empleador extranjero. Este paso es fundamental para prevenir riesgos asociados a prácticas abusivas de contratación o trata de personas, y para proteger la labor y responsabilidades tanto de la agencia como del SPE.

Para la validación de la legalidad del empleador extranjero, se disponen de diferentes mecanismos, dependiendo de los alcances de la agencia:

- ❖ Cuando la agencia cuenta con capacidades limitadas, se gestiona el acompañamiento del líder territorial del SPE, con el fin de revisar convenios, programas u otros mecanismos institucionales que respalden la validación del empleador.
- ❖ Cuando no se dispone de estos mecanismos, la agencia gestiona apoyos adicionales con organismos de cooperación internacional, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre el país de destino y el contexto de contratación.

Verificación de existencia y legalidad del empleador extranjero: La agencia solicita al empleador la documentación que acredite su constitución y operación legal en el país de destino, entre la cual se incluye:

- ❖ Registro o matrícula mercantil, o su equivalente.
- ❖ Identificación fiscal (por ejemplo, Tax ID en Estados Unidos o NIF en España).

Con esta información, la agencia valida la existencia formal de la empresa y confirma que cuenta con los permisos necesarios para operar.

Validación jurídica de la documentación: La documentación recibida es revisada por el equipo jurídico de la agencia, preferiblemente con experiencia en derecho comercial e internacional privado, con el fin de:

- ❖ Verificar su autenticidad y validez.
- ❖ Confirmar la legalidad de la empresa y su operación.

Como parte de esta revisión, la agencia podrá también establecer contacto con los servicios públicos de empleo del país de destino u otras autoridades oficiales, para corroborar el registro o reconocimiento del empleador en las plataformas laborales formales.

Con base en los resultados obtenidos, la agencia define si continúa o no con el proceso de vinculación empresarial.

Verificación de prácticas en materia de derechos humanos: Adicionalmente, la agencia verifica si el empleador aplica buenas prácticas en derechos humanos y derechos laborales, o si existen antecedentes públicos asociados a vulneraciones o abusos.

Para ello se consultan fuentes y recursos web especializados, cuyos hallazgos se contrastan entre sí para asegurar la confiabilidad de la información.

Este análisis permite confirmar que la empresa cumple con principios de contratación equitativa y respeto a los derechos de las personas trabajadoras migrantes.

Registro: Una vez completadas estas validaciones y confirmada la viabilidad del empleador extranjero, la agencia procede a registrarlo en el Sistema de Información definido por el SPE o en la plataforma correspondiente, brindando durante este proceso, la orientación necesaria para garantizar un registro completo y adecuado.

## **REGISTRO DE VACANTES**

El registro de vacantes transnacionales se realizará de manera virtual mediante el correo institucional, y bajo el continuo acompañamiento de los gestores empresariales de la agencia de empleo. Dicho registro se hará a través del diligenciamiento del formato de la vacante en español o inglés, el cual contiene información detallada como:

- ❖ Tipo de contrato,
- ❖ Ocupación o cargo (previamente homologados)
- ❖ Tiempo de experiencia (equivalentes al país de destino)
- ❖ Formación académica (previamente homologados),
- ❖ Idioma,
- ❖ Horario,
- ❖ El lugar de trabajo del país destino donde necesitan al trabajador o el de su sede principal
- ❖ Salario, horas extras y su moneda de pago
- ❖ Tiempo de publicación de la vacante
- ❖ Prestaciones y la seguridad social a la que tendrá derecho el trabajador
- ❖ Las condiciones geográficas, sociales, y de salubridad del país destino
- ❖ Información relacionada con los trámites de visas, permisos de trabajo y condiciones financieras
- ❖ Información de beneficios adicionales

Una vez verificada la información y validada que la misma sea congruente con los perfiles y mano de obra, será registrada en la plataforma definida por el SPE, para la postulación de los buscadores de empleo.

Una vez surtido el proceso de registro se iniciará con la divulgación de esta en los diferentes canales de la agencia de empleo, dichos canales son, redes sociales de la caja de compensación, publicación en medios de comunicación como radio, televisión, prensa, entre otros, convocatorias laborales, portales de empleo y demás.

## **ORIENTACIÓN A OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO**

El servicio de orientación se activa cuando los buscadores de empleo manifiestan interés en una vacante en el extranjero previamente publicada en el SPE. En este momento, el orientador ocupacional de la agencia de empleo verifica que las personas candidatas cumplan con los requisitos establecidos en la vacante, esto lo hace a través de una llamada telefónica o bien, a través de una citación para la entrevista de orientación ocupacional

De manera similar a lo realizado con los empleadores, la agencia informa a los buscadores de empleo que cuenta con la autorización oficial para prestar servicios de gestión y colocación laboral en el exterior, e indica los canales formales de comunicación que se utilizarán durante todo el proceso de reclutamiento, los cuales serán los correos institucionales oficiales, al igual que la información de la página web o la atención en las diferentes oficinas de las agencias de empleo a nivel regional.

Adicionalmente, el orientador ocupacional suministra información detallada sobre:

- ❖ Las características y condiciones de la vacante transnacional.
- ❖ Los requisitos que deben cumplirse durante el proceso de selección.
- ❖ Las condiciones generales del país de destino.

De igual forma verifica que el candidato cuente con el perfil requerido por parte del empleador, información sobre, formación académica, experiencia laboral, conocimientos específicos, interés y seguridad en migrar, aspiración salarial, entre otros

Esta orientación incluye, además, la información señalada en el artículo 8 de la Resolución 1481 de 2014, mediante la cual la agencia informa y orienta sobre las condiciones geográficas, sociales y laborales del país de destino, así como sobre los trámites legales y administrativos requeridos para la obtención de documentos migratorios (pasaporte, visado, permiso de trabajo, entre otros). También se aclara que los servicios prestados por la agencia de empleo transnacional son gratuitos para los oferentes o buscadores de empleo, no obstante; puede pasar que en algunos casos se presenten costos adicionales para temas como visado, pasaporte, impuesto de aeropuertos, exámenes de habilidades específicas, exámenes médicos, traslados a ciudades, vacunas, entre otros.

Finalmente, el orientador brinda recomendaciones sobre los riesgos y delitos que podrían presentarse en el marco de un proceso migratorio, así como sobre las formas adecuadas de afrontarlos. Durante

esta orientación se incluye información sobre trabajo forzoso, trata de personas, explotación sexual, retención de documentos, suplantación de identidad, entre otros temas relacionados.

De igual forma, la agencia socializa el módulo de información, orientación y prevención establecido en el artículo 4 de la misma resolución, como parte integral del reglamento de prestación de servicios puesto a disposición de los buscadores de empleo.

### **Módulo de Información, orientación, y prevención especializada**

Este módulo se creará con el fin de informar y orientar a los usuarios, que se postulan a vacantes transnacionales, sobre aspectos relacionados con la vacante y el país de destino, conductas que se deben abstener de realizar, y las condiciones establecidas para llevar a cabo el proceso con la agencia. Los talleres de orientación ocupacional tendrán 3 componentes, como se muestra a continuación:

#### **Módulo de información**

El Módulo de Información tiene como objetivo brindar al oferente de mano de obra información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre la oferta de empleo en el exterior, permitiéndole comprender de manera integral las condiciones del proceso y tomar una decisión libre, consciente e informada respecto a su postulación.

Este módulo se desarrollará a través de la asesoría personalizada de un Orientador, quien explicará en detalle todos los aspectos relacionados con la oferta de empleo, incluyendo, entre otros:

- ❖ Condiciones del perfil laboral requerido, tales como formación académica, experiencia laboral, conocimientos, habilidades y competencias exigidas para el cargo.
- ❖ Requisitos específicos del proceso, incluyendo dominio de idioma, certificaciones, licencias o acreditaciones exigidas por el país o el empleador.
- ❖ Tipo de contrato, duración, jornada laboral, salario, beneficios y demás condiciones económicas y laborales asociadas a la oferta.
- ❖ País y ciudad de destino, sector económico y características generales del empleador.
- ❖ Canales oficiales de postulación y paso a paso del proceso de selección, desde la inscripción hasta la posible vinculación laboral.

Así mismo, se brindará información precisa y actualizada sobre los datos de contacto de la agencia de empleo, los mecanismos de comunicación disponibles y los canales de atención al usuario, con el fin de garantizar el acompañamiento durante el proceso y resolver inquietudes que puedan surgir.

Este módulo permitirá al oferente de mano de obra comprender plenamente las condiciones bajo las cuales se desarrolla la oferta, evaluar su pertinencia frente a su perfil y expectativas, y decidir de manera responsable su participación en el proceso de intermediación laboral internacional.

#### **Módulo de Orientación**

El Módulo de Orientación tiene como propósito brindar al oferente de mano de obra una preparación integral previa a la migración laboral, que le permita contar con herramientas informativas, culturales, psicosociales y profesionales para una inserción adecuada en el país de destino, en concordancia con lo establecido en la Resolución 1481 de 2014.

Este módulo estará compuesto por un taller de orientación e inmersión cultural, laboral, psicosocial y profesional, mediante el cual se brindará información básica y de contextualización sobre el país de destino, así como elementos de prevención y adaptación al proceso migratorio.

Dentro de este módulo se abordarán, entre otros, los siguientes aspectos generales del país de destino: idioma, entorno socioeconómico, costumbres, normas de convivencia, tipo de moneda, clima, alimentación, transporte, actividades recreativas, manifestaciones culturales y musicales, así como particularidades sociales propias del contexto de acogida.

Así mismo, se desarrollarán contenidos relacionados con el entorno laboral, tales como derechos y deberes del trabajador migrante, normatividad laboral vigente en el país de destino, condiciones de contratación, costumbres y dinámicas laborales, sistemas de seguridad social, riesgos laborales y demás aspectos relevantes para el ejercicio de la actividad laboral en el exterior.

De manera complementaria, se brindará información sobre la ubicación y datos de contacto de las embajadas y consulados de Colombia en el país de destino, como instancias de orientación, acompañamiento y apoyo en caso de presentarse situaciones relacionadas con la vulneración de derechos u otras eventualidades durante el proceso migratorio.

Este módulo de orientación incluye de manera integrada un proceso formativo con una intensidad aproximada de treinta y siete (37) horas, distribuidas en los siguientes ejes o submódulos:

- **Orientación cultural y social del país de destino (27 horas):** profundización en los aspectos culturales, sociales y de convivencia del país de acogida, con el fin de facilitar la comprensión del contexto y prevenir choques culturales.
- **Aspectos psicosociales y familiares de la migración laboral (3 horas):** abordaje de los impactos emocionales, psicológicos y familiares asociados al proceso migratorio, manejo de expectativas, fortalecimiento de redes de apoyo, autocuidado y bienestar integral del trabajador migrante.
- **Adaptación al cambio y proceso de integración (3 horas):** desarrollo de competencias para la adaptación a nuevos entornos, gestión del cambio, resiliencia, manejo del estrés, solución de conflictos y fortalecimiento de la capacidad de adaptación a la vida en un país diferente.
- **Enfoque profesional y proyección laboral hacia el éxito (4 horas):** orientación sobre el desarrollo de la carrera profesional en el país de destino, fortalecimiento de habilidades laborales, adaptación al nuevo entorno profesional, cumplimiento de metas, ética laboral y proyección de crecimiento personal y ocupacional.

El módulo contempla, además, la reflexión sobre lo que implica el cambio de país, los posibles choques culturales que se pueden presentar y la importancia de contar con habilidades de adaptación y afrontamiento para una migración laboral segura y exitosa.

Este taller se desarrollará de manera presencial, en espacios físicos adecuados para la formación, o de forma virtual, cuando se requiera, a través de plataformas como Google Meet, Zoom, Teams u otras herramientas tecnológicas disponibles para tal fin.

### **Módulo de prevención:**

El Módulo de Prevención Especializada tiene como finalidad prevenir los riesgos asociados al proceso de migración laboral, especialmente aquellos derivados de prácticas irregulares o ilegales que puedan afectar los derechos, la seguridad y la integridad del oferente de mano de obra, en concordancia con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 1481 de 2014.

Este módulo se desarrollará mediante un taller formativo con una duración aproximada de cuatro (4) horas, enfocado en brindar información clara, preventiva y pedagógica sobre las condiciones legales bajo las cuales debe adelantarse la migración laboral, así como sobre las conductas que deben evitarse cuando dichas condiciones no se ajustan a los parámetros establecidos por la normatividad vigente.

Durante el desarrollo del módulo se explicará al oferente de mano de obra la importancia de abstenerse de participar en prácticas irregulares, las razones por las cuales dichas conductas representan un riesgo, y las posibles consecuencias legales, laborales y personales que pueden derivarse de su realización.

En el marco de este taller se abordarán, de manera específica, las siguientes conductas de riesgo que deben evitarse en los procesos de migración laboral:

- ❖ No postularse a ofertas de empleo a través de agencias de intermediación o colocación que no se encuentren debidamente registradas y autorizadas por la autoridad competente.
- ❖ No adelantar procesos con agencias registradas que no cuenten con órdenes de empleo vigentes para el país y la ocupación ofertada.
- ❖ No tratar con personas diferentes al representante legal o autorizado de una agencia registrada y con autorización especial para ofrecer servicios de empleo hacia el exterior.
- ❖ No asistir a entrevistas ni entregar documentación fuera de la dirección registrada y autorizada de la agencia de empleo.
- ❖ No pagar ningún valor por concepto de tarifa de colocación. Se informará que pueden generarse ciertos costos asociados al proceso migratorio, los cuales únicamente podrán ser asumidos por el demandante de mano de obra una vez se haya suscrito el contrato laboral, tales como visado, pasaporte o impuestos aeroportuarios, de conformidad con la normatividad vigente.
- ❖ No dejarse engañar por folletos, avisos o anuncios que soliciten respuesta por correo electrónico, llamadas telefónicas o que exijan pagos para la supuesta tramitación de documentos o procesos de selección.
- ❖ No adelantar trámites con centros de capacitación, agencias de viajes u otras entidades que prometan empleo en el extranjero sin contar con la autorización legal correspondiente.

- ❖ No aceptar visas de turista para el ejercicio de actividades laborales, dado que este tipo de visa es incompatible con la autorización para trabajar y con el reconocimiento del contrato laboral en el país de destino.
- ❖ No tratar con enganchadores de mano de obra o intermediarios informales que operen por fuera del marco legal.
- ❖ En caso de ser seleccionado, solicitar copia del contrato de trabajo en idioma español, previo a su desplazamiento al país de destino.

Como parte del Módulo de Prevención Especializada, la agencia implementará de manera complementaria estrategias de sensibilización, información y prevención, orientadas a fortalecer el conocimiento del oferente de mano de obra frente a los riesgos de la migración laboral irregular y a promover prácticas seguras, legales y responsables durante todo el proceso migratorio.

Estas estrategias preventivas estarán dirigidas tanto a personas que se encuentren vinculadas a procesos de intermediación laboral internacional como a población interesada en migrar laboralmente, y se desarrollarán a través de los siguientes mecanismos:

**Campañas de prevención escritas e informativas:** La agencia diseñará y difundirá campañas de prevención mediante piezas comunicativas escritas, físicas y/o digitales, orientadas a alertar sobre prácticas irregulares, modalidades de fraude y riesgos asociados a la migración laboral no regulada.

Estas campañas incluirán mensajes claros y pedagógicos relacionados con:

- ✓ La importancia de adelantar procesos únicamente con agencias registradas y autorizadas.
- ✓ La identificación de señales de alerta frente a ofertas fraudulentas o intermediarios informales.
- ✓ Los derechos y deberes del trabajador migrante.
- ✓ La prohibición del cobro de tarifas de colocación.

Las campañas podrán ser divulgadas a través de medios digitales, redes sociales, correo electrónico institucional, carteleras informativas y otros canales de comunicación disponibles.

**Charlas, talleres y conferencias de sensibilización:** La agencia realizará charlas, talleres o conferencias de sensibilización, de carácter preventivo, dirigidas a oferentes de mano de obra y a población interesada en procesos de migración laboral.

Estas actividades tendrán como propósito:

- ✓ Sensibilizar sobre los riesgos de la migración irregular y la trata de personas con fines de explotación laboral.
- ✓ Promover la toma de decisiones informadas y responsables.
- ✓ Reforzar el conocimiento de las conductas que deben evitarse durante el proceso migratorio, conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 1481 de 2014.

Las charlas y conferencias podrán desarrollarse de manera presencial o virtual, y estarán a cargo de personal capacitado de la agencia o profesionales con experiencia en temas de migración laboral, intermediación y prevención de riesgos.

Material informativo: volantes, folletos y piezas pedagógicas: Como apoyo a las acciones formativas, la agencia elaborará y entregará volantes, folletos y material pedagógico informativo, en los cuales se consignará información preventiva relevante, tales como:

- ✓ Recomendaciones para una migración laboral segura.
- ✓ Listado de prácticas prohibidas y conductas de riesgo.
- ✓ Información sobre canales oficiales de orientación y denuncia.
- ✓ Datos de contacto de la agencia y de entidades de apoyo institucional.

Este material será distribuido durante las jornadas de orientación, charlas, talleres y procesos de atención al usuario, y podrá estar disponible tanto en formato físico como digital.

Estas acciones permitirán fortalecer la cultura de legalidad, autoprotección y corresponsabilidad del oferente de mano de obra, aportando a una migración laboral informada, segura y conforme al marco normativo vigente.

El módulo busca fortalecer la capacidad de análisis, toma de decisiones informadas y autoprotección del oferente o buscador de empleo de mano de obra, contribuyendo a una migración laboral segura, legal y responsable.

Este taller podrá desarrollarse de manera presencial o virtual, utilizando plataformas tecnológicas disponibles, garantizando el acceso oportuno a la información preventiva requerida.

### **REGISTRO DE OFERENTES / BUSCADORES DE EMPLEO**

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.

#### **Procedimiento:**

Registro y creación de usuario en el sistema de información: Para este punto el Auxiliar front solicita al buscador de empleo su documento de identidad y procede a verificar si se encuentra registrado, de no ser así crea un usuario nuevo, solicitando los datos que pide el sistema al oferente, asignando un usuario y contraseña

Luego del registro el auxiliar front entrega al usuario un documento impreso en el cual se encuentra la información del usuario y contraseña, junto con un código QR que lleva a la página definida por el servicio de empleo donde fue creada su hoja de vida

Posterior a ello, complementan junto con el usuario la hoja de vida en su totalidad, de acuerdo con las variables y componentes de la hoja de vida definidos en la Resolución 295 de 2017, las cuales son: Datos personales: Fecha de nacimiento, país de nacimiento, departamento de nacimiento, municipio de nacimiento, sexo, país, departamento y municipio de residencia

- ❖ Formación académica: Nivel educativo, título formación académica, fecha de finalización formación académica, país, y profesión
- ❖ Experiencia laboral: Perfil, nombre del cargo, ocupación, país, departamento, municipio, fecha de inicio de la experiencia, fecha de finalización de la experiencia, total tiempo de experiencia laboral
- ❖ Condiciones de la oferta de mano de obra: Aspiración salarial

Posterior al registro completo de la hoja de vida el usuario podrá visualizar el resultado final de su hoja de vida en la plataforma definido para ello, de manera que pueda verificar si la información contenida es acorde a la brindada, de igual manera podrá descargarla a través del mismo sistema para ser usada en ofertas laborales.

Finalmente, el entregable será la hoja de vida registrada al 100% en el sistema definido por la unidad del servicio público de empleo, este porcentaje de completitud será el mínimo requerido para aplicar a vacantes.

## PRESELECCIÓN

La preselección en la Agencia de Empleo Transnacional corresponde al proceso mediante el cual el intermediador laboral analiza las vacantes internacionales recibidas, identifica los perfiles de los candidatos idóneos y verifica el cumplimiento de los requisitos técnicos, laborales, migratorios y culturales exigidos por el empleador del país de destino, garantizando que los oferentes cuenten con información clara y suficiente para aceptar de manera informada las condiciones de la vacante.

### Procedimiento de Preselección

**1. Análisis de la vacante transnacional:** El intermediador laboral de la Agencia Transnacional analiza la vacante recibida por el empleador internacional, identificando:

- Perfil requerido.
- Competencias técnicas y experiencia.
- Requisitos migratorios y documentales.
- Condiciones laborales (cargo, salario, jornada, tipo de contrato, duración).
- Condiciones culturales y sociales del país de destino.

En este punto si es necesario se concreta una reunión adicional con el empleador para aclarar, modificar o complementar condiciones laborales del perfil requerido.

**2. Publicación y divulgación de la vacante y sus condiciones:** Una vez claro el perfil a buscar, la Agencia de Empleo Transnacional divulga las vacantes transnacionales a los oferentes o buscadores de empleo a través de los siguientes medios:

- ❖ Publicación en la plataforma del Servicio Público de Empleo (SISE).
- ❖ Difusión a través de canales institucionales de la Agencia (página web, redes sociales, correo electrónico, bases de datos de usuarios).
- ❖ Convocatorias laborales

En estos medios se informa de manera clara y suficiente sobre:

- Requisitos exigidos por el empleador.
- Condiciones laborales del cargo.
- Condiciones migratorias (documentos requeridos, tipo de visa o permisos).
- Condiciones culturales y sociales del país de destino.

Esta información permite que el oferente conozca previamente las condiciones de la vacante y decida de manera informada su postulación.

**3. Auto postulación de oferentes o buscadores de empleo:** Los oferentes o buscadores de empleo pueden realizar auto postulación a las vacantes transnacionales publicadas en el SISE.

Las auto postulaciones realizadas en el SISE son recibidas inicialmente por la Agencia de Empleo Transnacional. El intermediador laboral verifica el cumplimiento de los requisitos mínimos del perfil, condiciones migratorias y demás criterios exigidos por el empleador. Solo las postulaciones que cumplan con los criterios de preselección son remitidas formalmente al potencial empleador internacional. En ningún caso las auto postulaciones se envían directamente al empleador sin el proceso previo de validación y preselección por parte del intermediador laboral de la Agencia Transnacional.

#### **4. Búsqueda de candidatos (cuando no existan auto postulados idóneos)**

Cuando no se cuente con auto postulaciones que cumplan el perfil, el intermediador laboral realiza búsqueda activa de candidatos en:

- ❖ La plataforma del Servicio Público de Empleo.
- ❖ Las bases de datos internas de la Agencia de Empleo.
- ❖ Otras fuentes de información autorizadas.

Se verifica la pertinencia del perfil frente a los requisitos del empleador internacional y los criterios de preselección definidos para la vacante.

**5. Contacto e información detallada al candidato preseleccionado:** La Agencia contacta al oferente que cumple con el perfil requerido a través de:

- ❖ Llamada telefónica.

- ❖ Correo electrónico.
- ❖ Mensajería institucional (WhatsApp u otro canal oficial de la Agencia).

En este contacto se informa de manera clara sobre:

- Condiciones laborales de la vacante.
- Requisitos migratorios.
- Condiciones culturales y sociales del país de destino.
- Derechos y deberes del trabajador en el proceso de colocación transnacional.

**6. Orientación previa y talleres de preparación para empleo transnacional:** Desde el proceso de orientación al oferente o buscador de empleo, la Agencia Transnacional desarrolla acciones de preparación mediante:

- ❖ Talleres de información, que incluyen al detalle las condiciones de la vacante
- ❖ Talleres de orientación en trámites migratorios.
- ❖ Socialización de aspectos culturales, sociales y normativos del país de destino.
- ❖ Recomendaciones para la adaptación laboral y social.

Estas acciones buscan reducir riesgos de deserción y mejorar el ajuste entre oferta y demanda internacional.

**7. Entrevista de validación de expectativas y motivaciones:** La Agencia realiza una entrevista de preselección enfocada en:

- ❖ Expectativas del candidato frente al cargo.
- ❖ Motivaciones para migrar laboralmente.
- ❖ Disponibilidad para cumplir las condiciones laborales, culturales y sociales del país de destino.

En esta entrevista se entrega información de primera mano sobre las condiciones reales de la vacante, con el fin de verificar la correspondencia entre las expectativas del candidato y la oferta del empleador.

## REMISIÓN

Una vez realizada la preselección, la agencia transnacional remite al empleador extranjero los candidatos seleccionados, junto con la documentación soporte que respalda la transparencia del proceso. Esta remisión se realiza a través del sistema de información autorizado por el SPE o mediante la plataforma institucional definida por la agencia.

En esta etapa, la agencia consolida y registra información relevante sobre los resultados del proceso, incluyendo:

El número de personas finalmente colocadas, y la retroalimentación entregada por el empleador respecto a los candidatos no seleccionados, considerando los requisitos, habilidades y competencias asociadas a la vacante.

Este seguimiento se apoya en la retroalimentación formal del empleador, lo que permite fortalecer la gestión de los procesos de selección y las acciones de mejora continua.

Asimismo, la agencia garantiza que cada candidato seleccionado reciba una copia del contrato laboral traducido al español o al idioma de su país de origen, de manera que cuente con información clara, comprensible y suficiente sobre las condiciones de su vinculación laboral en el exterior.

Adicionalmente se realiza un seguimiento post colocación a las personas trabajadoras, con el fin de verificar las condiciones laborales y de vida una vez se concreta la vinculación en el exterior. Para fortalecer esta gestión, la agencia mantiene coordinación con las embajadas y consulados del país de destino, de manera que puedan actuar como instancia de apoyo en caso de requerirse orientación o acompañamiento institucional.

El seguimiento post colocación se desarrolla bajo el siguiente esquema:

1. Tiempo y periodicidad del seguimiento: La agencia define y comunica previamente al trabajador migrante el período y metodología de seguimiento, el cual se estructura en dos momentos:

- ❖ Primer seguimiento: a los seis (6) meses posteriores a la colocación, atendiendo a la fase inicial de adaptación laboral y cultural.
- ❖ Segundo seguimiento: a los doce (12) meses posteriores a la colocación.

Con la realización del segundo seguimiento anual, el proceso de post colocación se da por finalizado.

2. Canales oficiales de comunicación: Durante todo el proceso, la agencia dispone de canales directos y permanentes de comunicación, a través de los cuales los trabajadores pueden reportar cualquier situación asociada a su permanencia laboral en el exterior. Estos canales son:

- ❖ Correo corporativo de la agencia transnacional
- ❖ Celular corporativo, cuyo número es informado al trabajador desde la fase de preselección y durante todo el proceso de intermediación laboral.

La agencia solicita a los trabajadores actualizar oportunamente sus datos de contacto en caso de cualquier cambio, una vez se encuentren en el país de destino.

3. Comunicación periódica y herramientas de seguimiento: Durante los dos momentos de seguimiento, la agencia establece comunicación con el trabajador migrante con el fin de:

- ❖ Evaluar su adaptación laboral y sociocultural.
- ❖ Verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (salario, jornada, seguridad social, entre otras).
- ❖ Identificar alertas tempranas de riesgo o posibles conflictos laborales.

Como apoyo a este proceso, la agencia puede aplicar encuestas estructuradas para valorar condiciones de trabajo, bienestar y percepción del servicio, información que se integra a los procesos de mejora continua.

Cuando se identifican posibles vulneraciones de derechos laborales, la agencia brinda orientación al trabajador respecto a las instancias competentes del país de destino.

4. Coordinación con autoridades consulares y organismos internacionales: En situaciones que lo ameriten, la agencia articula la gestión con consulados y embajadas del país de destino, promoviendo que los trabajadores se inscriban oportunamente en estas sedes tras su llegada.

### 3- UBICACIÓN SE LAS SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS.

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES				
Caracterización del Punto de Atención:			Aplique el artículo 5 de la Resolución 3229 de 2022	
Código Divipola	Nombre	Departamento, ciudad o municipio y Dirección.	Servicios (básicos y especializados)	Horario de atención al público
76001	Agencia de Empleo Cali	Departamento: Valle del Cauca Municipio: Santiago de Cali Dirección: Calle 7 # 6 - 62	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de oferentes o buscadores de empleo</li> <li>● Registro de potenciales empleadores</li> <li>● Registro de vacantes.</li> <li>● Orientación ocupacional a buscadores de empleo</li> <li>● Orientación a potenciales empleadores</li> <li>● Preselección</li> <li>● Remisión</li> </ul>	Atención Presencial: Lunes a Viernes 8:00 am a 2:00 pm jornada continua Labores Back: 2:00 pm a 5:00 pm
76109	Agencia de Empleo Buenaventura	Departamento: Valle del Cauca Municipio: Buenaventura Dirección: Carrera 4 # 3-33	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de oferentes o buscadores de empleo</li> <li>● Registro de potenciales empleadores</li> <li>● Registro de vacantes.</li> <li>● Orientación ocupacional a buscadores de empleo</li> <li>● Orientación a potenciales empleadores</li> <li>● Preselección</li> <li>● Remisión</li> </ul>	Atención Presencial: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m jornada continua Labores Back: 1:00 pm a 5:00 pm
76520	Agencia de Empleo Palmira	Departamento: Valle del Cauca Municipio: Palmira Dirección: Calle 31 #29-54	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de oferentes o buscadores de empleo</li> <li>● Registro de potenciales empleadores</li> <li>● Registro de vacantes.</li> <li>● Orientación ocupacional a buscadores de empleo</li> <li>● Orientación a potenciales empleadores</li> <li>● Preselección</li> <li>● Remisión</li> </ul>	Atención Presencial: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m jornada continua Labores Back: 1:00 pm a 5:00 pm
76834	Agencia de Empleo Tuluá	Departamento: Valle del Cauca Municipio: Tuluá Dirección: Carrera 30 #29-04	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de oferentes o buscadores de empleo</li> <li>● Registro de potenciales empleadores</li> <li>● Registro de vacantes.</li> <li>● Orientación ocupacional a buscadores de empleo</li> <li>● Orientación a potenciales empleadores</li> <li>● Preselección</li> <li>● Remisión</li> </ul>	Atención Presencial: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m jornada continua Labores Back: 1:00 pm a 5:00 pm
76111	Agencia de Empleo Buga	Departamento: Valle del Cauca Municipio: Guadalajara de Buga Dirección: Calle 7 # 11-27	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de oferentes o buscadores de empleo</li> <li>● Registro de potenciales empleadores</li> <li>● Registro de vacantes.</li> <li>● Orientación ocupacional a buscadores de empleo</li> <li>● Orientación a potenciales empleadores</li> <li>● Preselección</li> <li>● Remisión</li> </ul>	Atención Presencial: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m jornada continua Labores Back: 1:00 pm a 5:00 pm
76147	Agencia de Empleo Cartago	Departamento: Valle del Cauca Municipio: Cartago Dirección: Calle 13 # 1-70	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Registro de oferentes o buscadores de empleo</li> <li>● Registro de potenciales empleadores</li> <li>● Registro de vacantes.</li> <li>● Orientación ocupacional a buscadores de empleo</li> <li>● Orientación a potenciales empleadores</li> <li>● Preselección</li> <li>● Remisión</li> </ul>	Atención Presencial: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m jornada continua Labores Back: 1:00 pm a 5:00 pm

#### **4- CONDICIONES DEL SOPORTE TÉCNICO Y HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS, PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

No aplica este punto, dado que no contamos con punto de atención virtual.

#### **5- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.6.1.2.25, se relaciona:

##### **DERECHO DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:**

Los oferentes o buscadores de empleo tendrán derecho a:

- a) *Recibir atención adecuada y de calidad en La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFENALCO VALLE DELAGENTE.*
- b) *Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.*
- c) *Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación de empleo conforme a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.*
- d) *Rectificar 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 Empleo y que estas sean atendidas dentro de los siete (07) días hábiles siguientes a su presentación.*

##### **OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:**

Los oferentes o buscadores de empleo 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 Empleo cuando no esté interesado en que continúen prestándole los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo.*

#### **6- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS**

##### **DERECHOS DE LAS POTENCIALES EMPLEADORES.**

Las potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:

- a) *Recibir un servicio adecuado y de calidad.*
- b) *Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.*
  
- c) *Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo conforme a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.*
- d) *Rectificar la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.*
- e) *Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.*
- f) *Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.*
- g) *Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación del servicio.*
- h) *Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes a su presentación.*

**OBLIGACIONES DE LAS POTENCIALES EMPLEADORES:**

Los potenciales empleadores tendrán las siguientes obligaciones:

- a) *Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.*
- b) *Cancelar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos.*
- c) *Retroalimentar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo sobre los oferentes o buscadores de empleo enviados para cubrir las vacantes.*
- d) *Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación de empleo.*

**7- RANGO TARIFARIO ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, CUANDO PROCEDA.**

No aplica, nuestros servicios son gratuitos, según lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.

## 8- PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

A continuación, se detalla el procedimiento para la gestión de peticiones en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Valle Delagente:

No.	Actividad	Responsable	Descripción Actividad
1	<b>Identificar la solicitud del usuario.</b>	Área de Servicio al Cliente.	Lo usuarios pueden realizar su solicitud según el tipo: * <b>Petición o Solicitud:</b> (Es cuando el usuario necesita sobre nuestros servicios de empleo). * <b>Queja</b> (Es cuando el usuario tuvo una mala experiencia con la atención). * <b>Reclamo</b> (Es cuando el usuario tuvo una mala experiencia con la atención falla en nuestros procesos). * <b>Denuncia</b> (Es cuando el usuario identifica alguna irregularidad por investigar). * <b>Sugerencia</b> (Es cuando el usuario tiene idea para para mejora del servicio). * <b>Felicitación</b> (Es cuando el usuario desea informar sobre servicio excepcional).
2	<b>Radicar la solicitud.</b>	Área de Servicio al Cliente.	Se radica la solicitud según los canales disponibles para tal fin: <b>Canales virtuales:</b> * Página Web: Ingresa a <a href="http://www.comfenalcovalle.com.co">www.comfenalcovalle.com.co</a> y haz clic en el link de Contáctenos. * WhatsApp: Escríbenos a nuestra línea directa: 312 475 5766. * Correo Electrónico: Envíanos tu caso a <a href="mailto:servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co">servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co</a> o directamente a <a href="mailto:agenciadempleo@comfenalcovalle.com.co">agenciadempleo@comfenalcovalle.com.co</a> . <b>Canales telefónicos:</b> * Contact Center: Llama al (602) 886 2727. * Línea Gratuita Nacional: 01 8000 93 85 85. <b>Canales presenciales:</b> Punto de Atención al Cliente: Acércate a la Calle 5 # 6-63, Piso 1. Correspondencia Escrita: Envía tu carta a la Calle 5 # 6-63, Torre C, Sótano 1. Buzones de Sugerencias: Encuéntralos ubicados estratégicamente en nuestras sedes.
3	<b>Asignación del PQRSF.</b>	Área de Servicio al Cliente.	Una vez recibida la solicitud, el área de servicio al cliente, remite la solicitud a la Agencia de empleo para gestionar la respuesta.
4	<b>Responder la petición.</b>	Área de Agencia de Empleo.	Una vez recibida la solicitud, <b>en un término máximo de siete (7) días hábiles</b> , la Agencia de Empleo brinda al usuario una respuesta clara, de fondo y definitiva por medio de correo electrónico, anexando los soportes que apliquen.
5	<b>Medir la satisfacción de la respuesta.</b>	Área de Servicio al Cliente.	Una vez cerrado el ticket, automáticamente se envía encuesta de medición al usuario, para validar su nivel de satisfacción con la respuesta recibida. Los resultados de esta medición son socializados al área por parte del servicio al cliente, como una fuente clave de mejora continua.

6	<b>Generar información estadística.</b>	Área de Servicio al Cliente.	Se genera información estadística que les permite a los líderes de los procesos, evaluar el comportamiento de las peticiones a su cargo, con periodicidad semanal y mensual, donde se relaciona la estadística de PQRSF en radicación, oportunidad y top de consultas frecuentes.
7	<b>Acompañar a los servicios en la elaboración de planes de acción.</b>	Área de Servicio al Cliente / Agencia de Empleo.	Teniendo en cuenta los resultados socializados en los informes semanales, mensuales y en las evaluaciones de satisfacción con la respuesta a PQRSF, los Servicios deben generar planes de acción (si aplica) o activar la política de resarcimiento, según sea el caso.

## 9- OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

- a) *Dar a conocer a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores el Reglamento de Prestación de Servicios.*
- b) *Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 10 del presente reglamento, conforme lo dispone la Ley Estatutaria 1581 de 2012.*
- c) *Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de empleo de forma gratuita a los trabajadores.*
- d) *Garantizar, en sus actuaciones el principio de igualdad en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal c del artículo 3 del Decreto 2852 de diciembre 06 de 2013.*
- e) *Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de eficiencia, universalidad, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, enfoque diferencial y calidad de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 3 del Decreto 2852 del 06 de diciembre de 2013.*
- f) *Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y las potenciales empleadores. El tratamiento de sus datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 4 del Decreto 2852 de diciembre 06 de 2013 y demás disposiciones sobre la materia.*
- g) *Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el buscador de empleo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.*
- h) *Velar por la correcta relación entre las características de las vacantes ofertadas y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;*
- i) *Hacer constar en el desarrollo de las actividades como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo;*
- j) *Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los oferentes o buscadores de empleo y los potenciales empleadores a la agencia de gestión y colocación de empleo, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recepción.*

## 10- ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

**ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:**

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

**11- MARCO LEGAL**

A continuación, se detallan las normas asociadas al marco legal:

- *Ley 1636 de 2013*
- *Decreto 1072 de 2015*
- *Resolución 2605 de 2014 (y sus modificaciones; Res. 2047 de 2021).*
- *Resolución 000129 de 2015*
- *Resolución 3229 de 2022*
- *Resolución 1481 de 2014*
- *Resolución 334 de 2021*

**12- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFENALCO VALLE DELAGENTE está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación de empleo, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 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 Estatutaria 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

#### **Derechos de los titulares de la información.**

El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a) *Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento;*
- b) *Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;*
  
- c) *Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;*
- d) *Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;*
- e) *Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.*
- f) *Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento*

### **13- PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.2 del Decreto 1072 de 2015, se sugiere incluir un acápite que indique los principios del servicio público de empleo, a fin de que sean de conocimiento de los usuarios.

Los principios del Servicio Público de Empleo son:

1. **Eficiencia:** Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores.
2. **Universalidad:** Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador.
3. **Igualdad:** El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
4. **Libre escogencia:** Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados.
5. **Integralidad:** El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo.

6. **Confiabilidad:** El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran.
7. **Enfoque diferencial:** La generación de política y prestación del servicio público de empleo, atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad.
8. **Calidad:** El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

#### **INCLUSIÓN AL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS AGENCIAS QUE PRETENDAN PRESTAR LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO PARA RECLUTAR O COLOCAR OFERENTES O BUSCADORES EN EL EXTERIOR. (TRANSNACIONALES)**

#### **14. MÓDULO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y PREVENCIÓN ESPECIALIZADA**

Este módulo se crea con el fin de informar y orientar a los usuarios, que se postulan a vacantes transnacionales, sobre aspectos relacionados con la vacante y el país de destino, conductas que se deben abstener de realizar, y las condiciones establecidas para llevar a cabo el proceso con la agencia. Los talleres de orientación ocupacional tendrán 3 componentes, como se muestra a continuación:

##### **Módulo de información**

El Módulo de Información tiene como objetivo brindar al oferente o buscador de empleo información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre la oferta de empleo en el exterior, permitiéndole comprender de manera integral las condiciones del proceso y tomar una decisión libre, consciente e informada respecto a su postulación.

Este módulo se desarrollará a través de la asesoría personalizada de un orientador ocupacional, quien explicará en detalle todos los aspectos relacionados con la oferta de empleo, incluyendo, entre otros:

- ❖ Condiciones del perfil laboral requerido, tales como formación académica, experiencia laboral, conocimientos, habilidades y competencias exigidas para el cargo.
- ❖ Requisitos específicos del proceso, incluyendo dominio de idioma, certificaciones, licencias o acreditaciones exigidas por el país o el empleador.
- ❖ Tipo de contrato, duración, jornada laboral, salario, beneficios y demás condiciones económicas y laborales asociadas a la oferta.
- ❖ País y ciudad de destino, sector económico y características generales del empleador.
- ❖ Canales oficiales de postulación y paso a paso del proceso de selección, desde la inscripción hasta la posible vinculación laboral.

Así mismo, se brindará información precisa y actualizada sobre los datos de contacto de la agencia de empleo, los mecanismos de comunicación disponibles y los canales de atención al usuario, con el fin de garantizar el acompañamiento durante el proceso y resolver inquietudes que puedan surgir.

Este módulo permitirá al oferente o buscador de empleo comprender plenamente las condiciones bajo las cuales se desarrolla la oferta, evaluar su pertinencia frente a su perfil y expectativas, y decidir de manera responsable su participación en el proceso de intermediación laboral internacional.

### **Módulo de Orientación**

El Módulo de Orientación tiene como propósito brindar al oferente o buscador de empleo una preparación integral previa a la migración laboral, que le permita contar con herramientas informativas, culturales, psicosociales y profesionales para una inserción adecuada en el país de destino, en concordancia con lo establecido en la Resolución 1481 de 2014.

Este módulo estará compuesto por un taller de orientación e inmersión cultural, laboral, psicosocial y profesional, mediante el cual se brindará información básica y de contextualización sobre el país de destino, así como elementos de prevención y adaptación al proceso migratorio.

Dentro de este módulo se abordarán, entre otros, los siguientes aspectos generales del país de destino: idioma, entorno socioeconómico, costumbres, normas de convivencia, tipo de moneda, clima, alimentación, transporte, actividades recreativas, manifestaciones culturales y musicales, así como particularidades sociales propias del contexto de acogida.

Así mismo, se desarrollarán contenidos relacionados con el entorno laboral, tales como derechos y deberes del trabajador migrante, normatividad laboral vigente en el país de destino, condiciones de contratación, costumbres y dinámicas laborales, sistemas de seguridad social, riesgos laborales y demás aspectos relevantes para el ejercicio de la actividad laboral en el exterior.

De manera complementaria, se brindará información sobre la ubicación y datos de contacto de las embajadas y consulados de Colombia en el país de destino, como instancias de orientación, acompañamiento y apoyo en caso de presentarse situaciones relacionadas con la vulneración de derechos u otras eventualidades durante el proceso migratorio.

Este módulo de orientación incluye de manera integrada un proceso formativo con una intensidad aproximada de treinta y siete (37) horas, distribuidas en los siguientes ejes o submódulos:

- ❖ **Orientación cultural y social del país de destino (27 horas):** profundización en los aspectos culturales, sociales y de convivencia del país de acogida, con el fin de facilitar la comprensión del contexto y prevenir choques culturales.
- ❖ **Aspectos psicosociales y familiares de la migración laboral (3 horas):** abordaje de los impactos emocionales, psicológicos y familiares asociados al proceso migratorio, manejo de expectativas, fortalecimiento de redes de apoyo, autocuidado y bienestar integral del trabajador migrante.

- ❖ **Adaptación al cambio y proceso de integración (3 horas):** desarrollo de competencias para la adaptación a nuevos entornos, gestión del cambio, resiliencia, manejo del estrés, solución de conflictos y fortalecimiento de la capacidad de adaptación a la vida en un país diferente.
- ❖ **Enfoque profesional y proyección laboral hacia el éxito (4 horas):** orientación sobre el desarrollo de la carrera profesional en el país de destino, fortalecimiento de habilidades laborales, adaptación al nuevo entorno profesional, cumplimiento de metas, ética laboral y proyección de crecimiento personal y ocupacional.

El módulo contempla, además, la reflexión sobre lo que implica el cambio de país, los posibles choques culturales que se pueden presentar y la importancia de contar con habilidades de adaptación y afrontamiento para una migración laboral segura y exitosa.

Este taller se desarrollará de manera presencial, en espacios físicos adecuados para la formación, o de forma virtual, cuando se requiera, a través de plataformas como Google Meet, Zoom, Teams u otras herramientas tecnológicas disponibles para tal fin.

### **Módulo de prevención:**

El Módulo de Prevención Especializada tiene como finalidad prevenir los riesgos asociados al proceso de migración laboral, especialmente aquellos derivados de prácticas irregulares o ilegales que puedan afectar los derechos, la seguridad y la integridad del oferente o buscador de empleo, en concordancia con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 1481 de 2014.

Este módulo se desarrollará mediante un taller formativo con una duración aproximada de cuatro (4) horas, enfocado en brindar información clara, preventiva y pedagógica sobre las condiciones legales bajo las cuales debe adelantarse la migración laboral, así como sobre las conductas que deben evitarse cuando dichas condiciones no se ajustan a los parámetros establecidos por la normatividad vigente.

Durante el desarrollo del módulo se explicará al oferente o buscador de empleo la importancia de abstenerse de participar en prácticas irregulares, las razones por las cuales dichas conductas representan un riesgo, y las posibles consecuencias legales, laborales y personales que pueden derivarse de su realización.

En el marco de este taller se abordarán, de manera específica, las siguientes conductas de riesgo que deben evitarse en los procesos de migración laboral:

- ❖ No postularse a ofertas de empleo a través de agencias de intermediación o colocación que no se encuentren debidamente registradas y autorizadas por la autoridad competente.
- ❖ No adelantar procesos con agencias registradas que no cuenten con órdenes de empleo vigentes para el país y la ocupación ofertada.
- ❖ No tratar con personas diferentes al representante legal o autorizado de una agencia registrada y con autorización especial para ofrecer servicios de empleo hacia el exterior.
- ❖ No asistir a entrevistas ni entregar documentación fuera de la dirección registrada y autorizada de la agencia de empleo.

- ❖ No pagar ningún valor por concepto de tarifa de colocación. Se informará que pueden generarse ciertos costos asociados al proceso migratorio, los cuales únicamente podrán ser asumidos por el demandante de mano de obra una vez se haya suscrito el contrato laboral, tales como visado, pasaporte o impuestos aeroportuarios, de conformidad con la normatividad vigente.
- ❖ No dejarse engañar por folletos, avisos o anuncios que soliciten respuesta por correo electrónico, llamadas telefónicas o que exijan pagos para la supuesta tramitación de documentos o procesos de selección.
- ❖ No adelantar trámites con centros de capacitación, agencias de viajes u otras entidades que prometan empleo en el extranjero sin contar con la autorización legal correspondiente.
- ❖ No aceptar visas de turista para el ejercicio de actividades laborales, dado que este tipo de visa es incompatible con la autorización para trabajar y con el reconocimiento del contrato laboral en el país de destino.
- ❖ No tratar con enganchadores de mano de obra o intermediarios informales que operen por fuera del marco legal.
- ❖ En caso de ser seleccionado, solicitar copia del contrato de trabajo en idioma español, previo a su desplazamiento al país de destino.

Como parte del Módulo de Prevención Especializada, la agencia implementará de manera complementaria estrategias de sensibilización, información y prevención, orientadas a fortalecer el conocimiento del oferente de mano de obra frente a los riesgos de la migración laboral irregular y a promover prácticas seguras, legales y responsables durante todo el proceso migratorio.

Estas estrategias preventivas estarán dirigidas tanto a personas que se encuentren vinculadas a procesos de intermediación laboral internacional como a población interesada en migrar laboralmente, y se desarrollarán a través de los siguientes mecanismos:

**Campañas de prevención escritas e informativas:** La agencia diseñará y difundirá campañas de prevención mediante piezas comunicativas escritas, físicas y/o digitales, orientadas a alertar sobre prácticas irregulares, modalidades de fraude y riesgos asociados a la migración laboral no regulada.

Estas campañas incluirán mensajes claros y pedagógicos relacionados con:

- ✓ La importancia de adelantar procesos únicamente con agencias registradas y autorizadas.
- ✓ La identificación de señales de alerta frente a ofertas fraudulentas o intermediarios informales.
- ✓ Los derechos y deberes del trabajador migrante.
- ✓ La prohibición del cobro de tarifas de colocación.

Las campañas podrán ser divulgadas a través de medios digitales, redes sociales, correo electrónico institucional, carteleras informativas y otros canales de comunicación disponibles.

**Charlas, talleres y conferencias de sensibilización:** La agencia realizará charlas, talleres o conferencias de sensibilización, de carácter preventivo, dirigidas a oferentes de mano de obra y a población interesada en procesos de migración laboral.

Estas actividades tendrán como propósito:

- ✓ Sensibilizar sobre los riesgos de la migración irregular y la trata de personas con fines de explotación laboral.
- ✓ Promover la toma de decisiones informadas y responsables.
- ✓ Reforzar el conocimiento de las conductas que deben evitarse durante el proceso migratorio, conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Resolución 1481 de 2014.

Las charlas y conferencias podrán desarrollarse de manera presencial o virtual, y estarán a cargo de personal capacitado de la agencia o profesionales con experiencia en temas de migración laboral, intermediación y prevención de riesgos.

Material informativo: volantes, folletos y piezas pedagógicas: Como apoyo a las acciones formativas, la agencia elaborará y entregará volantes, folletos y material pedagógico informativo, en los cuales se consignará información preventiva relevante, tales como:

- ✓ Recomendaciones para una migración laboral segura.
- ✓ Listado de prácticas prohibidas y conductas de riesgo.
- ✓ Información sobre canales oficiales de orientación y denuncia.
- ✓ Datos de contacto de la agencia y de entidades de apoyo institucional.

Este material será distribuido durante las jornadas de orientación, charlas, talleres y procesos de atención al usuario, y podrá estar disponible tanto en formato físico como digital.

Estas acciones permitirán fortalecer la cultura de legalidad, autoprotección y corresponsabilidad del oferente de mano de obra, aportando a una migración laboral informada, segura y conforme al marco normativo vigente.

El módulo busca fortalecer la capacidad de análisis, toma de decisiones informadas y autoprotección del oferente o buscador de empleo de mano de obra, contribuyendo a una migración laboral segura, legal y responsable.

Este taller podrá desarrollarse de manera presencial o virtual, utilizando plataformas tecnológicas disponibles, garantizando el acceso oportuno a la información preventiva requerida.

**PUBLICACIÓN.** El Reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo será publicado en el lugar de operación, mediante fijación de dos (2) copias de caracteres legibles, en dos (2) sitios distintos. Si hubiere varios lugares de operación separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos. Con el Reglamento debe mencionarse la Resolución de autorización.



**JUAN CARLOS LONDOÑO MEDELLIN**

REPRESENTANTE LEGAL (Segundo Suplente)  
COMFENALCO VALLE