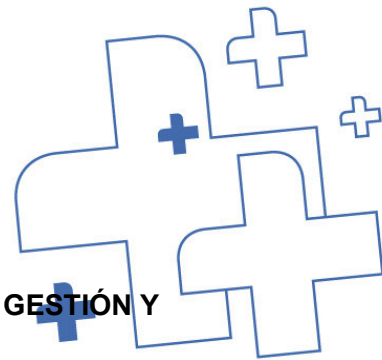




REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CAJACOPI ATLANTICO

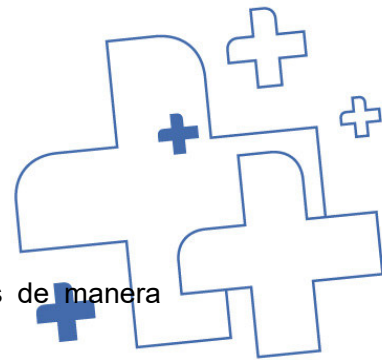
Artículo 1. OBJETO. El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los usuarios que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO prestará a sus usuarios.

Artículo 2. MARCO LEGAL Actualmente se encuentran vigentes la Ley 1636 de 2013 modificada por la Ley 2225 de 2022, el Decreto 1072 del 2015, el Decreto 1823 de 2020, la Resolución 2605 de 2014, la Resolución 129 de 2015, la Resolución 293 de 2017, la Resolución 295 de 2017, la Resolución 3229 de 2022, la Resolución 2047 de 2021, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo, la Unidad del Servicio Público de Empleo y las demás que las modifiquen, sustituyan y/o deroguen.

Artículo 3. ENTIDAD. La Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO, es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, constituida como Corporación; con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla Cra 46 No 53 - 34, y Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 2895 del 18 de octubre de 1957, otorgada por el Ministerio de Justicia, regulada por la normatividad colombiana,

Artículo 4. NATURALEZA Y TIPO DE PRESTADOR. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO, Persona jurídica de derecho privado que se encuentra legalmente aprobada y reconocida por la Superintendencia del Subsidio Familiar y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

Artículo 5. SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: es una iniciativa del Gobierno Nacional



que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.

Ayuda a los trabajadores a encontrar un empleo adecuado a su perfil y a los empleadores a contratar trabajadores de acuerdo con sus necesidades, para aumentar la productividad y competitividad de sus empresas.

El servicio público será prestado por personas jurídicas de derecho público y/o privado, autorizados por la UASPE, a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio, la prestación del servicio podrá hacerse presencial y/o virtual.

Artículo 6. FUNCION ESENCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: Administrar y promocionar el Servicio Público de Empleo (SPE), con un enfoque de calidad a través del funcionamiento oportuno y eficiente de la red de prestadores en el ámbito de la articulación e integración de las políticas activas del mercado de trabajo.

Artículo 7. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: los principios del 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;

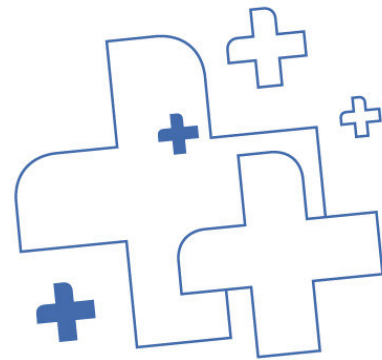
7. Enfoque diferencial. La generación de política y prestación del servicio público de empleo atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad;

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.

Artículo 8. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajacopi Atlántico prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación y asociados que se presten a los trabajadores y los demandantes de empleo, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.2.6.1.2.4 del Decreto 1072 del 2015.

Artículo 9. SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO. Son los desarrollados por los Prestadores del Servicio Público de empleo, y que facilitan el encuentro entre oferta y demanda laboral, el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad y la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal. Estos podrán ser Básicos y Especializados. Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Cajacopi a los buscadores de empleos y a los potenciales empleadores, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 3 de la Resolución 3229 de 2022 son:

- a. Servicios Básicos
 - 1. Registro
 - i. Registro de Oferentes o Buscadores
 - ii. Registro de potenciales empleadores



- iii. Registro de vacantes
- 2. Orientación Ocupacional:
 - i. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores
 - ii. La orientación ocupacional a potenciales empleadores
- 3. Preselección
- 4. Remisión
- b. Servicios Especializados
 - 1. Servicios Asociados
 - 2. Servicios Adicionales

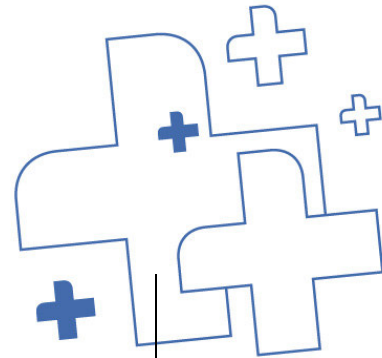
Artículo 10. MODALIDAD DE LOS SERVICIOS: La agencia de empleo Cajacopi ofrece los servicios a los potenciales empleadores y oferentes o buscadores de empleo de manera presencial.

Artículo 11. CARACTERIZACION DE LOS PUNTOS DE ATENCION: Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los centros de empleo¹ y vehículo², descritos a continuación:

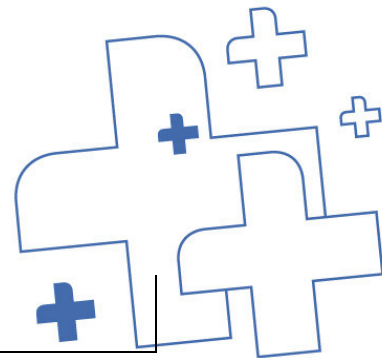
Nombre del Punto: CENTRO DE EMPLEO CAJACOPI BARRANQUILLA	
Punto de Atención	Descripción
1. Tipo de Punto de Atención	Indique en este campo su tipo de punto de atención: Si su punto es presencial indique qué tipo: • Centro de empleo

¹Es el espacio físico destinado a atender a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, en que se presten todos los servicios básicos de gestión y colocación de (Artículo 5 de la Resolución 3229 del 2022)

²Automotor adecuado y destinado a la prestación de uno o varios servicios básicos de gestión y colocación de empleo, en los territorios donde no haga presencia el prestador y/o requiera apoyar la gestión de otros puntos de atención. (Artículo 5 de la Resolución 3229 del 2022)

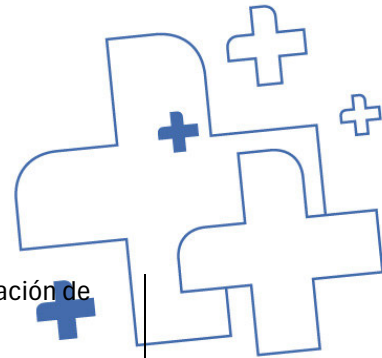


2. Nombre del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo	Barranquilla
3. Código Divipola del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo:	08001
4. Dirección o nomenclatura urbana del punto de atención	Carrera 46 N° 46 – 36 Local 105 – 106
5. URL del punto de atención (si es virtual)	
6. Número de teléfono y extensión del punto de atención (según la modalidad para la prestación de los servicios)	3714545 Ext 605-550
7. Correo electrónico del punto de atención	asisempleo@cajacopi.com
8. Horario de Atención al Público del punto de atención	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
9. Servicios de gestión y colocación que prestarán en el punto de atención	Servicios Básicos: Registro de Oferentes o Buscadores Empleo, Potenciales empleadores y Vacantes; Orientación Ocupacional Oferentes y a Potenciales empleadores, Preselección y Remisión Servicios Especializados: - Servicios Asociados: Capacitaciones (de acuerdo con el portafolio definido por la agencia de empleo); - Servicios Adicionales: Aplicación e Interpretación de informe de pruebas Psicotécnicas;
10. Nombre del coordinador del punto de atención	Katherine Martinez Gutiérrez
11. Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cedula de Ciudadanía
12. Número de identificación del coordinador del punto de atención	1042432421
13. E-mail del coordinador del punto de atención	cempleo@cajacopi.com
14. Número de Celular del coordinador del punto de atención	3152712198



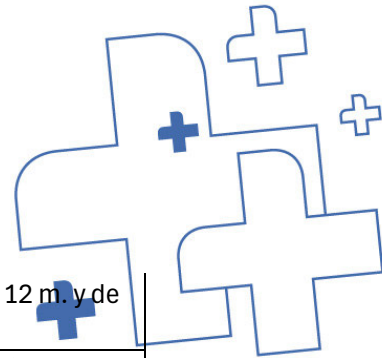
15. Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3714545 ext 673
--	-----------------

Nombre del Punto: CENTRO DE EMPLEO CAJACOPI SABANALARGA	
Punto de Atención	Descripción
1. Tipo de Punto de Atención	Indique en este campo su tipo de punto de atención: Si su punto es presencial indique qué tipo: • Centro de empleo
2. Nombre del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo	Sabanalarga
3. Código Divipola del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo:	08638
4. Dirección o nomenclatura urbana del punto de atención	Calle 21 N°17-39 Local 1
5. URL del punto de atención (si es virtual)	
6. Número de teléfono y extensión del punto de atención (según la modalidad para la prestación de los servicios)	3714545 Ext 671 - 672
7. Correo electrónico del punto de atención	laura.marriaga@cajacopi.com
8. Horario de Atención al Público del punto de atención	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
9. Servicios de gestión y colocación que prestarán en el punto de atención	Servicios Básicos: Registro de Oferentes o Buscadores Empleo, Potenciales empleadores y Vacantes; Orientación Ocupacional Oferentes y a Potenciales empleadores, Preselección y Remisión Servicios Especializados: - Servicios Asociados: Capacitaciones (de acuerdo con el portafolio definido por la agencia de empleo); - Servicios Adicionales:



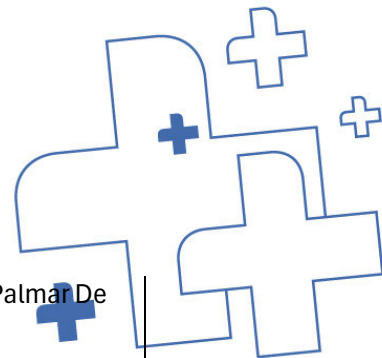
	Aplicación e Interpretación de informe de pruebas Psicotécnicas;
10. Nombre del coordinador del punto de atención	Katherine Martinez Gutiérrez
11. Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cedula de Ciudadanía
12. Número de identificación del coordinador del punto de atención	1042432421
13. E-mail del coordinador del punto de atención	cempleo@cajacopi.com
14. Número de Celular del coordinador del punto de atención	3152712198
15. Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3714545 ext 673

Nombre del Punto: CENTRO DE EMPLEO CAJACOPI PUERTO COLOMBIA	
Punto de Atención	Descripción
1. Tipo de Punto de Atención	Indique en este campo su tipo de punto de atención: Si su punto es presencial indique qué tipo: • Centro de empleo
2. Nombre del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo	Puerto Colombia
3. Código Divipola del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo:	08573
4. Dirección o nomenclatura urbana del punto de atención	Carrera 30 # 1 – 184, Centro Comercial Le Champ
5. URL del punto de atención (si es virtual)	
6. Número de teléfono y extensión del punto de atención (según la modalidad para la prestación de los servicios)	3714545 ext 673
7. Correo electrónico del punto de atención	cempleo@cajacopi.com

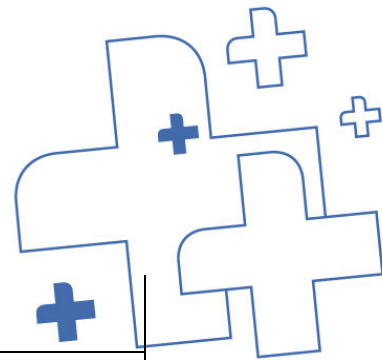


8. Horario de Atención al Público del punto de atención	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
9. Servicios de gestión y colocación que prestarán en el punto de atención	Servicios Básicos: Registro de Oferentes o Buscadores Empleo, Potenciales empleadores y Vacantes; Orientación Ocupacional Oferentes y a Potenciales empleadores, Preselección y Remisión Servicios Especializados: - Servicios Asociados: Capacitaciones (de acuerdo con el portafolio definido por la agencia de empleo); - Servicios Adicionales: Aplicación e Interpretación de informe de pruebas Psicotécnicas;
10. Nombre del coordinador del punto de atención	Katherine Martínez Gutiérrez
11. Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cedula de Ciudadanía
12. Número de identificación del coordinador del punto de atención	1042432421
13. E-mail del coordinador del punto de atención	empleo@cajacopi.com
14. Número de Celular del coordinador del punto de atención	3152712198
15. Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3714545 ext 673

Nombre del Punto: ESTRATEGIA MOVIL VEHÍCULO	
Punto de Atención	Descripción
1. Tipo de Punto de Atención	Indique en este campo su tipo de punto de atención: Si su punto es presencial indique qué tipo: • Vehículo
2. Nombre del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo	Repelón, Luruaco, Baranoa, Candelaria, Campo De La Cruz, Ponedera, Santo Tomas, Sabanagrande, Polonuevo,



	Usiacurí, Malambo, Galapa y Palmar De Varela
3. Código Divipola del Municipio(s) donde está ubicado el punto de atención y/o prestaran los servicios de gestión de colocación de empleo:	08606, 08421, 08078, 08141, 08137, 08560, 08634, 08685, 08558, 08849, 08433, 08296, 08520.
4. Dirección o nomenclatura urbana del punto de atención	Base: Carrera 46 N° 46 – 36 Local 105 – 106 – Barranquilla. Desplazamiento: Repelón, Luruaco, Baranoa, Candelaria, Campo De La Cruz, Ponedera, Santo Tomas, Sabanagrande, Polonuevo, Usiacurí, Malambo, Galapa y Palmar De Varela
5. URL del punto de atención (si es virtual)	
6. Número de teléfono y extensión del punto de atención (según la modalidad para la prestación de los servicios)	3714545 ext 673
7. Correo electrónico del punto de atención	unidadmovil@cajacopi.com
8. Horario de Atención al Público del punto de atención	A demanda: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
9. Servicios de gestión y colocación que prestarán en el punto de atención	Servicios Básicos: Registro de Oferentes o Buscadores Empleo, Potenciales empleadores y Vacantes; Orientación Ocupacional Oferentes y a Potenciales empleadores, Preselección y Remisión Servicios Especializados: - Servicios Asociados: Capacitaciones (de acuerdo con el portafolio definido por la agencia de empleo); - Servicios Adicionales: Aplicación e Interpretación de informe de pruebas Psicotécnicas;
10. Nombre del coordinador del punto de atención	Katherine Martínez Gutiérrez
11. Tipo de documento de identificación del coordinador del punto de atención	Cedula de Ciudadanía
12. Número de identificación del coordinador del punto de atención	1042432421
13. E-mail del coordinador del punto de atención	cempleo@cajacopi.com



14. Número de Celular del coordinador del punto de atención	3152712198
15. Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	3714545 ext 673

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO

Artículo 12. SERVICIOS BÁSICOS: son servicios obligatorios que garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre la oferta y la demanda laboral; y, se clasifican en:

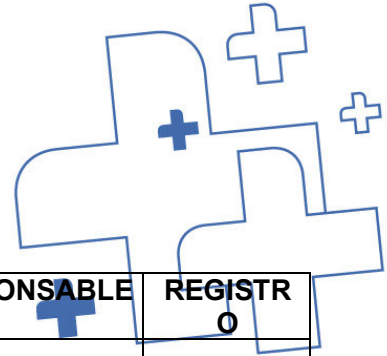
1. REGISTRO: Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes al sistema de información autorizado al prestador.

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

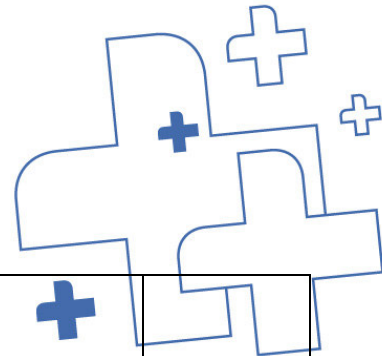
CONDICIONES PARA EL REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES: Los oferentes o buscadores de empleo deberán cumplir con las siguientes condiciones para registrar la información de las hojas de vida a través de los mecanismos establecido por la Agencia de Colocación de Empleo de Cajacopi:

- Tener más de 15 de años.
- Tener documento de identidad

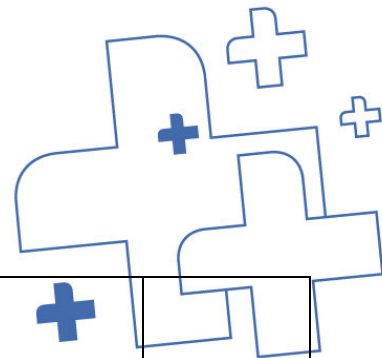
A continuación, se describe el procedimiento para la prestación de este servicio:



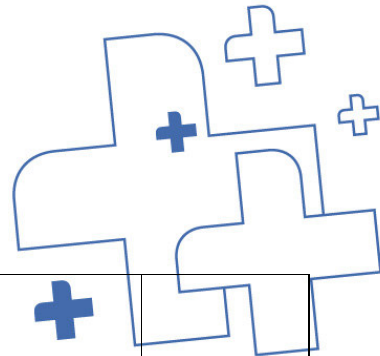
ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ATENCIÓN DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO La (El) Asistente de la Agencia de Empleo atenderá de manera cordial a los oferentes o buscadores de empleo que deseen información acerca de los servicios que presta el Centro y los pasos para su registro. De acuerdo con el protocolo de atención establecido. Esta atención se puede realizar de manera presencial en los puntos de atención, de manera telefónica y por correo electrónico, de acuerdo con el medio que utilice el oferente o buscador de empleo.	Asistente de Agencia de Empleo	0
2	REGISTRO DE HOJA DE VIDA EN EL APLICATIVO EN EL CENTRO DE EMPLEO La (El) Asistente de la Agencia de Empleo le solicita el correo electrónico al oferente o buscador de empleo, le informa el tratamiento de datos personales y la aceptación de términos y condiciones para que Cajacopi Atlántico utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, una vez aceptadas las condiciones por parte del oferente o buscador de empleo, el auxiliar de registro señala la aceptación en el Sistema de información del Servicio Público de Empleo y procede a diligenciar las siguientes variables de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 295 de 2017 modificado parcialmente por la resolución 4569 de 2025. Para efectos del registro de oferentes o buscadores de empleo la información mínima que debe contener la hoja de vida corresponde a las siguientes variables: Datos personales:	Asistente de Agencia de Empleo	SISE



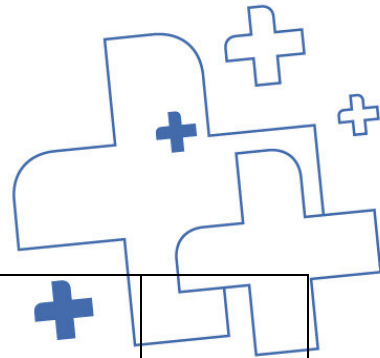
	1. Fecha de nacimiento 2. País de nacimiento 3. Departamento de nacimiento 4. Municipio de nacimiento 5. Sexo 6. País de residencia 7. Departamento de residencia 8. Municipio de residencia Formación Académica: 9. Nivel educativo 10. Título de la formación académica 11. Fecha de finalización de la formación académica 12. País 13. Profesión Experiencia Laboral: 14. Perfil 15. Nombre del cargo 16. Ocupación 17. País 18. Departamento 19. Municipio 20. Fecha de inicio de la experiencia 21. Fecha de finalización de la experiencia 22. Total tiempo de la experiencia 23. Condiciones de la oferta: 24. Aspiración salarial Nota 1: Al momento de diligenciar la hoja de vida del oferente o buscador de empleo, La (El) Asistente de la Agencia de Empleo digita como mínimo tres (3)	
--	---	--



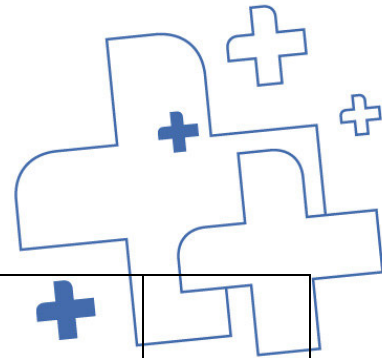
	cargos de interés ocupacional con la finalidad de que no compartan los mismos grupos ocupacionales, para lo cual se verifica la información en la tabla de clasificación ocupacional del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. Finalizado el proceso de inscripción de la hoja de vida del oferente o buscador de empleo en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, La (El) Asistente de la Agencia de Empleo suministra el paso a paso para el ingreso en la plataforma, usuario y contraseña de acceso, lo que le permite al oferente o buscador de empleo postularse a las vacantes que se ajusten a su perfil laboral, rectificar y/o modificar la hoja de vida en caso de que el oferente lo desee. La (El) Asistente de la Agencia de Empleo retroalimenta al oferente o buscador de empleo sobre la importancia del registro de la hoja de vida al 100%, la actualización permanente, confiabilidad de los datos, la importancia de los intereses ocupacionales y las capacitaciones disponibles de acuerdo con su perfil.		
--	---	--	--



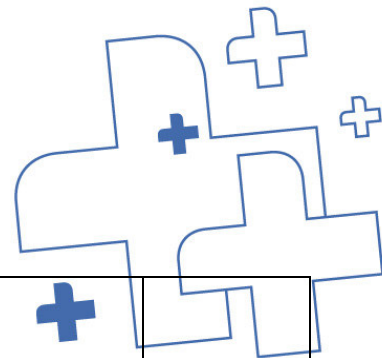
3 REGISTRO DE HOJA DE VIDA EN EL APLICATIVO DE MANERA PRESENCIAL CON APOYO DE LAS TIC'S	El oferente o buscador de empleo que se comuniquen con la Agencia de Empleo sea por llamada o a través de correo electrónico, la (el) asistente de la agencia de empleo lo atiende de acuerdo con el protocolo establecido para estas atenciones y remite al correo la información para el registro el paso a paso y el instructivo para el registro, le informa el tratamiento de datos personales y la aceptación de términos y condiciones para que Cajacopi Atlántico utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, una vez aceptadas las condiciones por parte del oferente o buscador de empleo, el auxiliar de registro señala la aceptación en el Sistema de información del Servicio Público de Empleo y procede a diligenciar las siguientes variables de acuerdo a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 295 de 2017 modificado parcialmente por la resolución 4569 de 2025. Podrá acceder al registro y/o ingreso a la cuenta a través de la página www.cajacopi.com, ingresar al módulo de EMPLEO:  Y seguido da en el icono Ingrese a su cuenta, la cual lo direccionará a la página del servicio público de empleo: https://personas.serviciodeempleo.gov.co/	
--	--	--



		 Diligenciando los datos iniciales en donde crea un usuario y una contraseña con la que podrá tener acceso a su perfil. El asistente de la Agencia de empleo le resalta la importancia de diligenciar el 100% de la información, suministra los medios de contacto en caso de que requiera ayuda para el registro exitoso.		
4	PLAN DE CONTINGENCIA EN LA PRESTACION DELSERVICIO EN EL PUNTO DE ATENCIÓN	De acuerdo con las dificultades que se han generado con la plataforma informática y su disponibilidad para el trámite de la información, la Agencia de Gestión y Colocación ha definido el siguiente plan de contingencia para prestar el servicio ante situaciones críticas con la plataforma en el registro de los oferentes o buscadores de empleo: Se hace uso de sise offline, en donde se puede diligenciar la información y luego de que se tenga acceso a internet se transmiten los datos cargados. Y se cuenta con un formato impreso con los campos mínimos establecidos en el Artículo 2 de la Resolución 0295 del 2017, para el registro de la hoja de vida, este formato es diligenciado por el oferente o buscador de empleo asesorado por la (el) asistente de la agencia de empleo, y una vez se cuenta		



		con la disponibilidad de la plataforma, se realiza ingreso de la información. Notificando al oferente o buscador de empleo que el registro se encuentra cargado y se indica cuál es su usuario y contraseña para que ingrese, verifique, actualice y acceda a las vacantes disponibles de acuerdo con su perfil.		
5	PROGRAMACIÓN DE ENTREVISTA DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	La (el) Asistente de la Agencia de Empleo, hace entrega al oferente o buscador de empleo de la programación de la entrevista de orientación ocupacional indicándole la fecha y hora en que recibirá el servicio, de acuerdo con la programación de los orientadores ocupacionales, realizando la programación de direccionamiento en el sistema de información y a través de que medio se realizará de acuerdo con lo pactado, la cual puede ser presencial, por llamada o por las plataformas Google Meet y/o Microsoft Office. A los oferentes o buscadores de empleo con discapacidad se les asigna una cita orientación ocupacional de forma inmediata o será programada en caso de que se requiera un intérprete para garantizar la atención de manera efectiva. Para aquellos oferentes o buscadores de empleo que realicen el registro de manera autónoma, se le suministra a través de correo electrónico la posibilidad de asistir a una orientación ocupacional, con el fin	Asistente de Agencia de Empleo	Calendario SISE

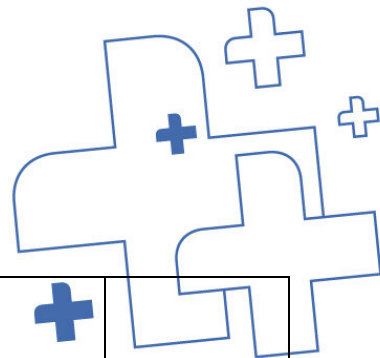


	de dar continuidad a la ruta de empleabilidad, al manifestar el interés, se le envía los datos del agendamiento de esta, con fecha, hora, modalidad (presencial/con apoyo de las TIC'S), punto de servicio.		
--	---	--	--

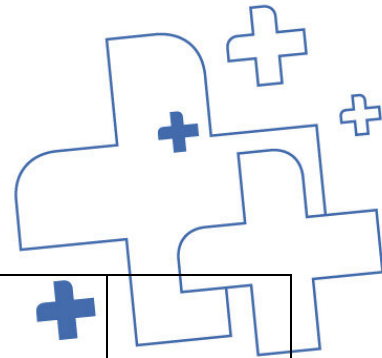
- ii. Registro de potenciales empleadores:** Este servicio hace referencia a la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica), razón social o nombre, número del Nit. o documento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

El decreto 1072 del 2015 en su Artículo 2.2.6.1.2.11., señala que el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo contará con un Registro Único de Empleadores. Los empleadores deberán realizar el respectivo registro ante cualquiera de los prestadores autorizados del Servicio Público de Empleo. Adicionalmente, este registro será alimentado con la información que semestralmente envíen las Cajas de Compensación Familiar a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en los formatos que esta determine para tal fin. Dicho registro solo podrá ser consultado por el Ministerio del Trabajo para efectos estadísticos y de generación de política y regulación por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, como administradora del Servicio Público de Empleo. A continuación, se describe el procedimiento para la prestación de este servicio:

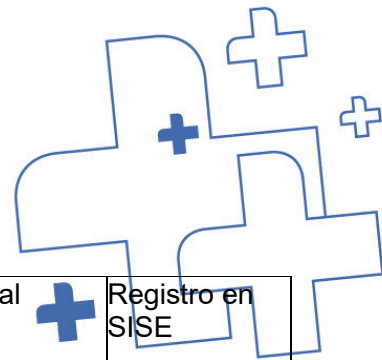
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
-------	-------------	-------------	----------



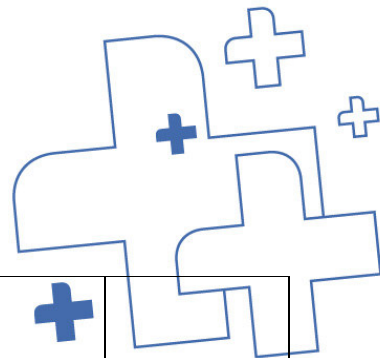
FASE DE 1 PLANIFICACIÓN	Mensualmente genera una base de datos actualizadas con las empresas afiliadas, lo cual nos permitirá tener un mapa inicial de nuestro radio de acción. Se clasifican las empresas por sector geográfico, número de empleados y sector económico, para planificar el trabajo de acuerdo con las diferentes áreas de negocio que conforman el territorio Se pretende llegar a esas empresas que oferten vacantes más ajustadas a los perfiles de los oferentes que tenemos registrados. Para lo cual se realiza un estudio de los perfiles más comunes de nuestros oferentes y las vacantes más publicadas. Con la base de datos segmentada, se notifica a las empresas por teléfono o por correo el día y hora en la que se realizará la visita. Se realizarán visitas en frío con el fin de identificar nuevas necesidades de los clientes, de no lograr la atención se programa una cita. Se realiza la gestión de manera telefónica y/o vía correo electrónico, en donde se brinda toda la información al potencial empleador sobre los servicios de la agencia de empleo.	Jefe de Empleo Gestor empresarial	Base de Datos Empresas Afiliadas
---	--	---	---



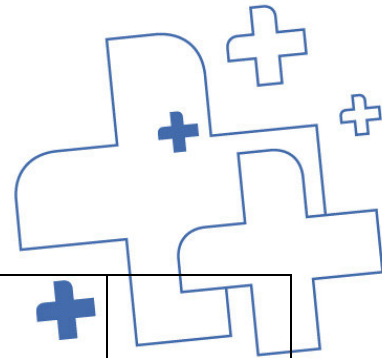
2	DESARROLLO DE LA VISITA EMPRESARIAL PRESENCIAL	De acuerdo con la hora, fecha y lugar pactados previamente, cuando estas visitas sean programas, ya que se pueden hacer en frío, el gestor empresarial se traslada a las instalaciones del potencial empleador. Con el fin de que las visitas empresariales presenciales se desarrollen de una manera más efectivas y se cumpla con el objetivo misional, que es el registro de los potenciales empleadores y las publicaciones de las vacantes, se hace necesario que al momento del desarrollo de esta tenga los gestores empresariales deben tener en cuenta los protocolos establecidos para esta atención y se le informa el tratamiento de datos personales y la aceptación de términos y condiciones para que Cajacopi Atlántico utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012. Diligenciamiento del formato de visita en donde queda registrada toda las actividades realizadas y compromisos establecidos. Estas también se pueden realizar en los centros de empleo de acuerdo con programación o a visita en frío de los potenciales empleadores al centro.	Gestor Empresarial	Formato de visitas,
	REGISTRO DE LOS POTENCIALES	Los potenciales empleadores que se registren en el sistema autorizado de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajacopi Atlántico serán empresas legalmente constituidas, las cuales deberán manifestar su intención de hacer parte del programa de forma personal al inscribirse en la plataforma virtual, el Gestor Empresarial del Centro de Empleo de Cajacopi les brindará la asesoría para su inscripción. En la visita el Gestor empresarial luego	Gestor	Formato de visitas,



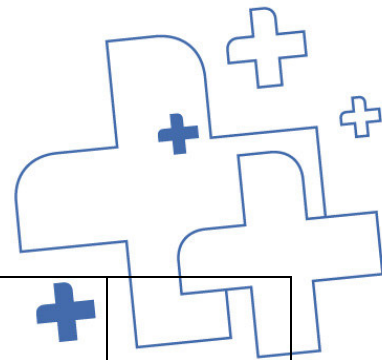
3 EMPLEADORES PRESENCIAL	de difundir la información acerca del servicio prestado por la Agencia, así como la presentación del reglamento y el empleador manifestará aceptación del Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajacopi Atlántico, se le informa el tratamiento de datos personales y la aceptación de términos y condiciones para que Cajacopi Atlántico utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y se procede a guiar al potencial empleador en su registro en el aplicativo. Con asesoría del gestor empresarial el potencial empleador podrá acceder al registro y/o ingreso a la cuenta a través de la página www.cajacopi.com, ingresar al módulo de EMPLEO:  Y seguido da en el icono Ingrese a su cuenta, la cual lo direccionará a la página del servicio público de empleo: https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx 	Empresarial	Registro en SISE
---------------------------------	---	--------------------	-------------------------



	O al link directo: https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/HomeEmpresa.aspx  Con los datos iniciales el potencial empleador crea su usuario y contraseña Para el registro del potencial empleador incluye como mínimo la siguiente información: 1. Tipo de persona (natural o jurídica); 2. Razón social o nombre; número de Nit. o documento de identificación; 3. Datos del representante legal (nombre y correo electrónico); 4. Domicilio (ciudad, departamento y país); 5. Datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico). En la cual también autoriza a la Agencia para el tratamiento de su información para fines pertinentes, los cuales son revisados por el gestor empresarial, en la página del RUES con el fin de validar que el potencial empleador se encuentra legalmente constituida y activa. En caso de que el potencial empleador no pueda realizar el registro en el	
--	--	--



		desarrollo de la visita empresarial, pero desea que el prestador sea quien la realice, el gestor empresarial hace el registro después de terminada la visita levantando todos los datos que se requieren para este en el formato de control de visitas, en donde el potencial empleador firma y sella (en caso de que aplique) autorizando el uso y tratamiento de sus datos. El gestor empresarial notifica al potencial empleador el registro y entrega el usuario y contraseña para poder acceder y le envía los pasos para la publicación de vacantes. Si el potencial empleador ya se encuentra registrado y se desea actualizar información, ingrese con el correo asignado por la empresa y luego coloque la contraseña para acceder a la plataforma del servicio publico de empleo.		
4	REGISTRO DE POTENCIAL EMPLEADOR PRESENCIAL CON APOYO DE LAS TIC'S	En caso de que el potencial empleador realice el registro de manera autónoma el gestor empresarial ingresará por notificaciones y posterior a la revisión en la página del RUES con el fin de validar que el potencial empleador se encuentre legalmente constituido y activo, contactará vía telefónica con el fin de conseguir una cita para ampliar la información de los servicios de la agencia y verificar la información de la empresa y de la persona a cargo de los procesos para aprobar el registro. El gestor empresarial le entrega la información y a través de correo electrónico le envía el reglamento de la prestación del servicio, y le informa el tratamiento de datos personales y la	Gestor Empresarial	Formato de visitas, Registro en SISE, correos electrónicos



	aceptación de términos y condiciones para que Cajacopi Atlántico utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 al potencial empleador, para el uso de los servicios. El gestor empresarial encargado de aprobar el registro del potencial empleador será el responsable de su atención y asesoría durante todos los procesos. En este sentido, proporcionará sus datos de contacto con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios dirigidos a los potenciales empleadores. Nota: Si después de agotados todos los recursos (llamadas y correos electrónicos) y pasados 3 días hábiles no se obtiene respuesta del potencial empleador, se rechaza el registro en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, de manera automática la plataforma informa mediante correo electrónico al potencial empleador el rechazo del registro y el motivo de la decisión.		
--	--	--	--

- iii. Registro de vacantes:** Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.
- De acuerdo a lo establecido en el artículo 1 de la resolución 129 del 3 de marzo del 2015, los potenciales empleadores deben reportar a través de cualquier prestador autorizado, la información específica de su(s) vacante(s)



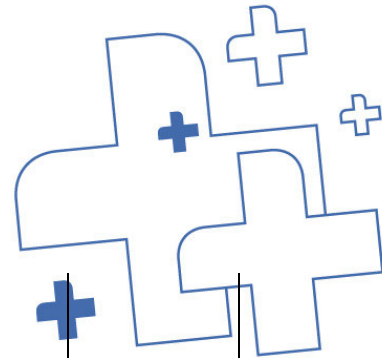
al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la existencia de la misma y aportando la información establecida en el artículo 3° de la Resolución N° 2605 de 2014 y desarrollada en el anexo técnico de la Resolución 129 de 2015. De acuerdo con la Resolución 2047 de 2021 cuando los potenciales empleadores realicen el registro de la vacante a través de medios distintos la obligación no se considerará cumplida.

Para el registro de una vacante el potencial empleador debe estar registrado en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo y cumplir con los demás aspectos establecidos en el Reglamento de Prestación de Servicios. Las ofertas laborales se publican en lenguaje claro, sencillo y accesible. Conforme a lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.12. del Decreto 1072 de 2015, ninguna vacante podrá tenerse como activa por un término superior a seis (6) meses. En caso de vencimiento deberá realizarse un nuevo registro. A continuación, se describe el procedimiento para la prestación de este servicio:

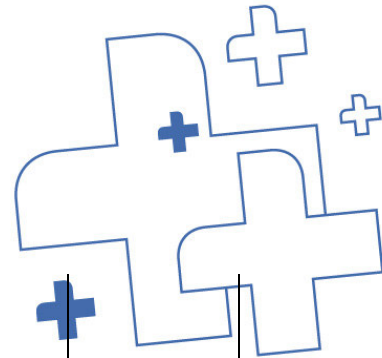
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	Los potenciales Empleadores solicitarán a través de correo electrónico y/o en visita de seguimiento al gestor empresarial asignado el registro y la publicación de		



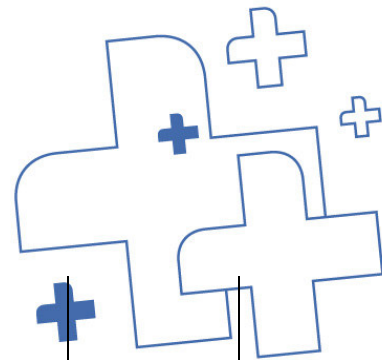
1	REGISTRO DE VACANTES PRESENCIAL CON APOYO DE LAS TIC'S	las vacantes disponibles en el aplicativo, desde el módulo de prestador a través del link: https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/Homeagencia.aspx, opción “nueva vacante” y digita los datos anteriormente recopilados en el formato “Registro de Vacantes” para el registro de la vacante en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo de acuerdo con las variables establecidas en la Resolución 2605 de 2014 modificada parcialmente por la Resolución 2047 de 2021 y por la Resolución 4568 de 2025 las cuales se describen a continuación: - Título de la vacante: Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir. - Código de la vacante: Es el código único de identificación de la Vacante en el Sistema de Información utilizado por el prestador. - Descripción de la vacante: Es la información detallada del perfil, características, requerimientos y condiciones de la vacante que desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales. - Tipo de empleador: Caracterización por la naturaleza del empleador en persona natural o jurídica, nacional o extranjero - Tipo de documento del potencial empleador: Contiene alguna de las siguientes opciones: 1. NIT; 2. Cédula de ciudadanía; 3. Cédula de	Gestor empresarial	SISE, Formato de Visita, Correo electrónico
---	---	--	--------------------	---



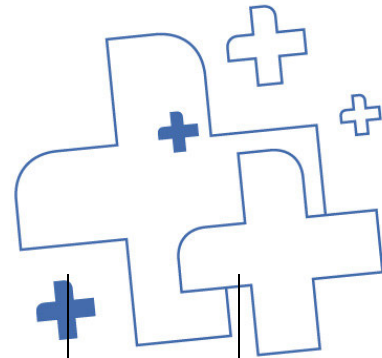
		extranjería; 4. Pasaporte; 5. DNI; 6. Potencial empleador extranjero sin domicilio en Colombia, 7. Otro. - Número de identificación del potencial empleador: Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado. - Razón social: Es el nombre de la persona natural o la denominación de la persona jurídica conforme al documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman. - Cargo: Corresponde al nombre del cargo que desempeñara la persona en el lugar de trabajo. - Cantidad de vacantes: Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir - Salario: Corresponde al valor fijado (o a convenir) con el que se remunerara al trabajador que ocupe la vacante. - Ubicación geográfica: Corresponde al país, departamento-provincia y municipio donde se desarrollará la laboral especificada en la vacante. - Sector económico: Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo. - Ocupación de interés: Códigos de las ocupaciones definidos por el empleador para la vacante acorde con la Clasificación Única de	
--	--	--	--



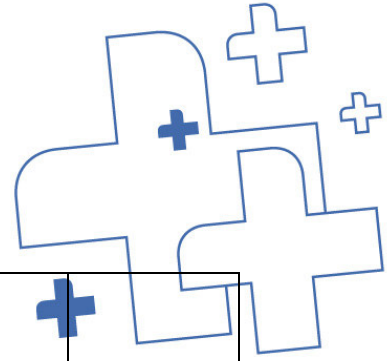
		Ocupaciones de Colombia – CUOC. - Destrezas y conocimientos: Códigos de los conocimientos o destrezas requeridas por el empleador para ocupar la vacante, de conformidad con la Clasificación Única de Ocupaciones de Colombia – CUOC - Cualificación: Contiene el área y vía de cualificación - Nivel de cualificación: La vacante debe especificar alguno de los niveles de cualificación de la vía educativa (Educación formal o Educación para el trabajo y Desarrollo Humano) o de formación para el trabajo o no requiere cualificación - Profesional, título, certificado o programa: Si la vacante requiere de una persona con educación superior se debe especificar el título o profesión requerida o en caso de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano (ETDH) o formación para el trabajo especificar el certificado o programa. - Tiempo de experiencia: Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en los requerimientos definidos en la vacante por el empleador. - Fecha de publicación: Fecha a partir de la cual se publica la vacante - Fecha de vencimiento: Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación	
--	--	---	--



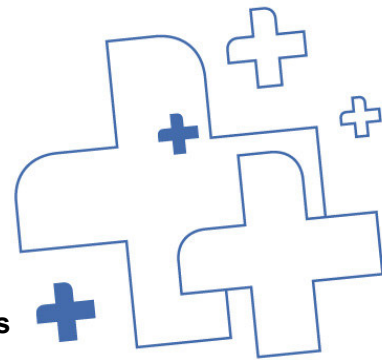
	de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses. - Tipo de vinculación y modalidad: Especifica el tipo de contrato de trabajo y la forma de trabajo (presencial, virtual o mixta). Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad, registrará la información solicitando al gestor empresarial de no hacer público estos los datos. Este proceso tiene una duración aproximada de 20 minutos y se realiza una vez culminada la asesoría. Una vez realizado el registro de los datos, el gestor empresarial o intermediador ingresa en el módulo de notificaciones y alarmas a la opción "Vacantes Registradas Pendientes" y aprueba la vacante, de manera automática el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo notifica mediante correo electrónico al potencial empleador la validación de la vacante, título de la vacante, cargo(s), número de referencia, fecha apertura, fecha limite recepción de candidatos, fecha estimada de incorporación al cargo, número de puestos de trabajo, fecha de vencimiento y cierre, así mismo, el gestor empresarial o intermediador notifica la confirmación de la vacante en gestión al potencial empleador, donde se especifica el cargo, código de vacante, beneficios que recibe al tramitar la vacante con la Agencia de Empleo de Cajacopi Atlántico y que cualquier inquietud	
--	--	--



		podrá comunicarse con el intermediador o con el gestor empresarial asignado a la vacante.	
2	REGISTRO DE VACANTES AUTONOMO	Los potenciales Empleadores ingresarán al aplicativo a través de la link: https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx a la opción "Vacantes Registradas Pendientes" y valida que la información registrada de la vacante cumpla con los criterios de ordenamiento jurídico (no discriminación, dignidad humana y trabajo decente), duplicidad en el registro de la vacante; además, verifica que los datos diligenciados tales como: título de la vacante, descripción de la vacante, tiempo de experiencia relacionada, nivel de estudios requeridos, disciplina/profesión, salario/ingreso, cantidad de vacantes, cargo y denominación requerida, razón social o nombre del empleador, fecha de publicación, fecha de vencimiento, sector económico, tipo de contrato, discapacidad, entre otras especificaciones de la vacante, dando cumplimiento a la resolución 2605 del 2014 modificada parcialmente por la Resolución 4568 de 2025 y resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del Servicio Público de Empleo y así proceder a la publicación.	Sise



4	APROBACION DE VACANTES	Cuando el potencial empleador hace el registro autónomo de la vacante el gestor empresarial ingresa a la plataforma a través de notificaciones y alarmas, y una vez revisado que cumpla con todos los requisitos y en contacto con la empresa procede a aprobarla para que esté disponible para gestionarla. El gestor empresarial publica la vacante informando al potencial empleador que se iniciará con el proceso de preselección con su intermediador laboral asignado y el tiempo de atención a esta a través de correo electrónico, llamada o WhatsApp.	Gestor Empresarial	Sise, correos electrónicos
5	ASIGNACION DE INTERMEDIADOR A LA VACANTE	En esta etapa el Gestor Empresarial designa de manera equitativa entre los intermediadores laborales teniendo en cuenta el grado de la vacante y los procesos previamente asignados que tengan, con el fin de garantizar un mejor tiempo de respuesta a los demandantes. Este se informa a través de correo electrónico al intermediador asignado cuando es una empresa nueva se le envía los datos de contacto de esta para empezar con el proceso.	Gestor empresarial	Correo Electrónico



Procedimiento de Excepción de Publicación de Vacantes

El potencial empleador, a través de su representante legal o de la persona responsable del área de Talento Humano, deberá solicitar de manera expresa la excepción de publicación de la vacante ante el Gestor Empresarial asignado por la Agencia de Empleo de Cajacopi, mediante correo electrónico o a través de los canales establecidos por la entidad.

La solicitud deberá indicar la vacante para la cual se requiere la excepción de publicación y contener la justificación correspondiente, declarando bajo su responsabilidad que esta se relaciona con cargos estratégicos, proyectos especiales, posiciones directivas, mercados o industrias especializadas, o cualquier otra condición cuya publicación pueda representar riesgos para la estabilidad del mercado financiero, la seguridad nacional o que, por su naturaleza, requiera confidencialidad.

Una vez recibida la solicitud, el Gestor Empresarial realizará la validación de la información suministrada y verificará que la vacante cumpla con los criterios establecidos en los artículos 6 y 7 de la Resolución 2605 de 2014 y demás normas aplicables.

En caso de requerirse información adicional, el Gestor Empresarial solicitará al potencial empleador la documentación o aclaraciones necesarias para continuar con la validación de la solicitud.

Cuando la solicitud sea procedente, la vacante será gestionada bajo condición de no publicación en la plataforma del Servicio Público de Empleo, garantizando la confidencialidad de la información suministrada por el potencial empleador.

En los casos en que el potencial empleador realice el autoregistro de la vacante en la plataforma, el Gestor Empresarial revisará la información registrada y, si evidencia que la vacante cumple con los criterios de



excepción establecidos en la normatividad vigente, procederá a efectuar la devolución de la vacante a través del módulo de prestador en notificaciones, informando posteriormente al potencial empleador mediante correo electrónico que la vacante no podrá ser publicada debido a que corresponde a una vacante exceptuada de publicación conforme a la normativa aplicable.

La Agencia de Empleo conservará los soportes y registros relacionados con las solicitudes de excepción de publicación de vacantes, garantizando la trazabilidad, custodia y confidencialidad de la información.

Se describe el proceso de registro y publicación de **vacantes del sector de Hidrocarburos** de acuerdo con la normatividad vigente Decreto 1668 del 2016, Resolución 145 del 2017 y Resolución 555 de 2017:

El potencial empleador ingresa a la plataforma del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo a través del enlace <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>, utilizando sus credenciales de acceso. Durante este proceso, el gestor empresarial brinda acompañamiento en el registro de la vacante.

La plataforma solicita el diligenciamiento de información relacionada con la vacante, tales como: título, descripción, tiempo de experiencia requerida, nivel de estudios, disciplina o profesión, salario o ingreso, número de vacantes, cargo, razón social o nombre del empleador, fechas de publicación y vencimiento, sector económico, tipo de contrato, inclusión de población con discapacidad, entre otros aspectos específicos. Este proceso se realiza en cumplimiento de la Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015.

Adicionalmente, el gestor empresarial asesora al potencial empleador en



la definición de variables como tipo de proyecto, sector, subsector, código interno de la vacante, cargos equivalentes, estandarización del perfil, municipios del área de influencia y el término de publicación, el cual no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles ni superior a seis (6) meses, conforme a lo establecido en la Resolución 145 de 2017 y el Decreto 1668 de 2016.

Una vez registrada la vacante, el gestor, verifica en el módulo de notificaciones y alarmas la opción “vacantes registradas pendientes E & P On Shore”. En esta etapa se valida que la información cumpla con los principios del ordenamiento jurídico, tales como la no discriminación, la dignidad humana y el trabajo decente, así como la inexistencia de duplicidad en el registro.

Posteriormente, se realiza la validación de la vacante conforme a lo dispuesto en el Decreto 1668 de 2016, la Resolución 145 de 2017 y la Resolución 2616 de 2016 (anexo técnico), teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Coherencia y completitud de la información general de la vacante.
- Validación del tipo de proyecto (Exploración On Shore), sector (minero energético) y subsector (hidrocarburos).
- Verificación del código interno de la vacante, el cual debe ser uniforme para todos los prestadores autorizados.
- Correspondencia entre el número de vacantes registradas y las informadas por el empleador.
- Validación de cargos equivalentes (mínimo tres), experiencia, nivel educativo, fecha de incorporación y área de influencia.
- Aplicación de perfiles estandarizados, cuando corresponda, definidos por el Ministerio del Trabajo.

Cuando la vacante corresponda a un perfil ocupacional estandarizado, los requisitos de formación y experiencia deberán ajustarse estrictamente a dichos parámetros. Asimismo, los municipios de residencia exigidos



deberán corresponder al área de influencia del proyecto. El sistema permite modificar el ámbito territorial de la oferta.

Si el empleador solicita confidencialidad, se podrá restringir la publicación de su razón social y número de identificación tributaria.

La publicación de la vacante no podrá limitarse exclusivamente a residentes de una vereda o corregimiento.

Una vez verificada la información, el analista o auxiliar de intermediación laboral aprueba la vacante en el sistema. Esta deberá publicarse dentro del día hábil siguiente a su correcto registro y permanecer activa por un periodo entre tres (3) días hábiles y seis (6) meses.

Si la vacante no es aprobada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su registro, se procederá a devolverla en el sistema, informando al potencial empleador —vía telefónica o correo electrónico— las inconsistencias identificadas y brindando la asesoría necesaria para su ajuste.

En caso de que la vacante no supere los controles establecidos, se rechazará dentro del mismo plazo de dos (2) días hábiles, notificando al empleador el motivo mediante correo electrónico.

Cuando el empleador solicite la cancelación de una vacante publicada, el gestor empresarial procederá a su cancelación en el sistema y notificará dicha acción por correo electrónico.

Una vez publicada la vacante, gestor empresarial remite al potencial empleador el certificado de registro y publicación generado por el sistema. Posteriormente, se realiza la asignación de vacantes a los intermediadores laborales, mediante correo electrónico, teniendo en cuenta el volumen de puestos de trabajo. En dicha asignación se destacan aspectos clave como el término de publicación, número de vacantes y municipios del área de influencia.

El intermediador realiza seguimiento continuo a las vacantes asignadas, con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en la



remisión de candidatos, asegurando un proceso eficiente y oportuno dentro del periodo de publicación.

Finalmente, se precisa que las solicitudes de registro de vacantes también pueden recibirse a través de la página web www.cajacopi.com.co (opción Empleo- soy empresa o link directo: <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>), correo electrónico o vía telefónica. En estos casos, el gestor empresarial contacta al potencial empleador para iniciar el proceso y remite el “Instructivo de publicación de vacantes módulo E & P On Shore”, el cual contiene el paso a paso para el registro en la plataforma.

Para la **excepción** en la publicación se procede únicamente en los casos previstos en los artículos 6 y 7 de la resolución 2605 de 2014 modificada parcialmente por la Resolución 4568 de 2025 y lo estipulado en el artículo 7 de la resolución 129 de 2015 donde se exceptúan de la obligación de registro de vacantes, aquellas que tengan reserva o restricciones de orden legal o reglamentario. Adicionalmente, de conformidad con la solicitud expresa que haga el potencial empleador, podrán exceptuarse de la publicación aquellas vacantes relacionadas con cargos estratégicos, proyectos especiales, posiciones directivas en mercados e industrias especializadas, vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas y aquellas vacantes para ascenso que van dirigidas únicamente al personal que ya se encuentra vinculado con la compañía. En este caso el potencial empleador por medio de su representante legal o quien tenga a su cargo el área de talento humano de la empresa, señalara de manera expresa la vacante que no ha de publicarse, al momento del registro a través del prestador del Servicio Público de Empleo. Sobre las vacantes que solicite no publicar, efectuará la declaración bajo su responsabilidad sobre la relación de estas con cargos estratégicos, proyectos especiales,



posiciones directivas en mercados e industrias especializadas o que su publicación represente riesgo para la estabilidad del sistema financiero o de seguridad nacional.

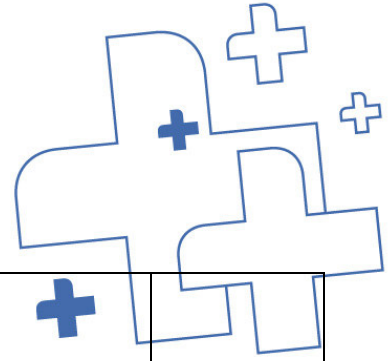
2. ORIENTACION OCUPACIONAL: a continuación, se describe la operatividad para garantizar la prestación del servicio de orientación ocupacional.

- i. **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 en la búsqueda de empleo; y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

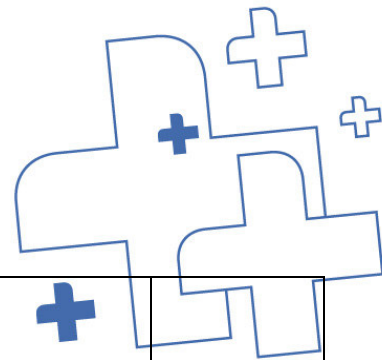
Previo a la entrevista de orientación ocupacional La (el) Asistente de la agencia de empleo recibe al oferente o buscador de empleo, revisa que tenga la hoja de vida completamente diligenciada, de acuerdo con su cita asignada, en caso de que el buscador de empleo requiera un ajuste razonable para su atención este fue notificado a la orientadora ocupacional con anterioridad para que este reciba de manera clara la información.

A continuación, se describe el procedimiento de la orientación ocupacional individual a oferentes y/o buscadores de empleo de manera presencial:

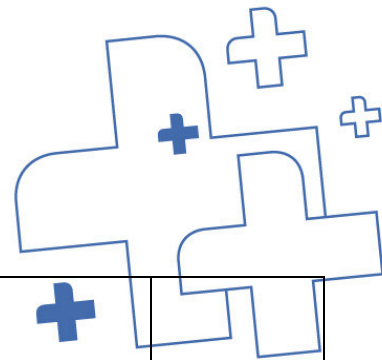
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
-------	-------------	-------------	----------



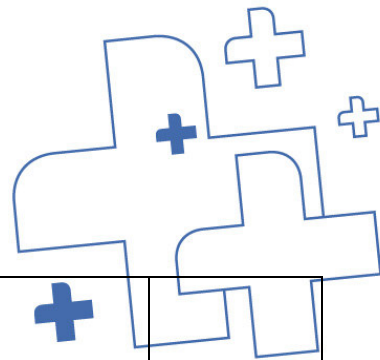
1	ATENCION PREVIA A LA ORIENTACION OCUPACIONAL	El (la) asistente de la agencia de empleo, recibe al oferente o buscador de empleo, se le solicita su documento de identidad, se verifica inicialmente que este cuente con el registro de la hoja de vida en un 100% y con el direccionamiento agendado en la plataforma sise. Se le informa que la orientación ocupacional tiene una duración aproximada de 30 minutos.		
1	DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA	El oferente o buscador de empleo es atendido por la orientadora ocupacional. El oferente o buscador de empleo registra los datos que se le solicitan en el formato de asistencia. Los datos básicos son: Fecha, Nombre, documento, teléfono y lugar de residencia. Así mismo, se le hace una explicación general de lo que es la entrevista de orientación.	Orientador ocupacional	Formato de asistencia
2	DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO DE ENTREVISTA INDIVIDUAL	A través de un proceso de entrevista se recoge la información personal y laboral del oferente o buscador de empleo, que servirá de apoyo para la posterior validación de la HDV en la plataforma, la creación del perfil laboral y la asignación de talleres y capacitaciones, si fuere el caso.	Orientador ocupacional	Formato Excel



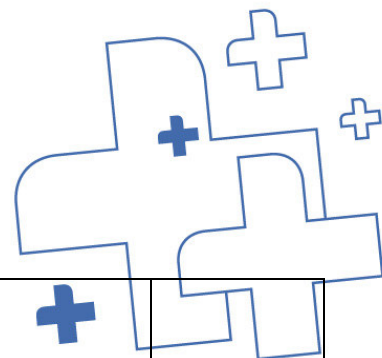
3	REVISIÓN HOJA DE VIDA EN PLATAFORMA DE SISE	En plataforma se hace una verificación de la ruta de empleabilidad. Posterior, se realiza una actualización de los datos personales y los relacionados con la formación académica, experiencia laboral y formación complementaria.	Orientador ocupacional	Plataforma SISE
4	MODIFICACION DE DATOS DE HOJA DE VIDA	En caso de que el buscador de empleo tenga la necesidad de realizar una modificación, actualización o supresión de la información, con el apoyo del prestador debe realizar la solicitud de manera formal, diligenciando el formato de modificación de hoja de vida, que la orientadora ocupacional le proporcionará en donde indicará expresamente los datos que requiere sean modificados y esta realizará el cambio en plataforma con los respectivos soportes.	Orientador ocupacional	Plataforma SISE – formato de modificación de hoja de vida
		El orientador laboral identifica el nivel de competencias, conocimientos, destrezas y habilidades adquiridas por el oferente o buscador de empleo en su trayectoria educativa y profesional, para fortalecer las competencias, facilitar el proceso de búsqueda de empleo y cerrar las brechas que le impiden y/o dificultan acceder a oportunidades laborales y, en general, a mejorar sus condiciones de empleabilidad para insertarse en el mercado laboral. Posteriormente, realiza un análisis y estructuración del perfil ocupacional del oferente o buscador de empleo		



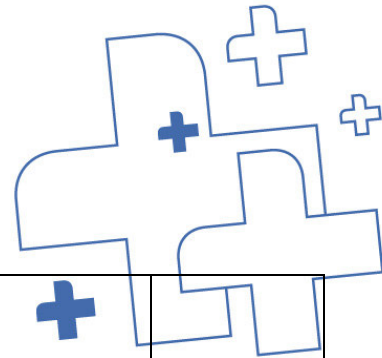
5	DESARROLLO DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL: CONSTRUCCIÓN DEL PERFIL LABORAL	basado en la información recolectada durante la entrevista, verifica y/o asigna los intereses ocupacionales de acuerdo con la tabla de clasificación de ocupaciones tres (3) cargos de interés ocupacional como mínimo y un (1) cargo equivalente en cada experiencia laboral relacionada Se establece junto con el oferente o buscador de empleo su perfil ocupacional. La estrategia utilizada para establecerlo es la realización de preguntas generadoras durante la entrevista de orientación laboral que permitan obtener la información necesaria. Metodología: Preguntas generadoras: ¿Qué competencias profesionales considera posee? ¿Qué valores profesionales consideras que posee? ¿Cuáles son tus fortalezas? ¿Cuáles son tus debilidades? ¿Qué aspectos de su formación y de su experiencia desea resaltar? ¿Que debe mejorar y cómo? ¿Cuál consideras que es tu aspecto diferencial? ¿Qué herramientas ofimáticas y programas ha manejado? ¿En qué consiste su proyecto de vida a corto plazo?	Orientador ocupacional	Plataforma SISE
---	---	---	------------------------	-----------------



		¿Cuáles son los cargos a los que le gustaría postularse? y se actualiza en la plataforma SISE, esto con el fin de que el intermediador laboral y el potencial empleador puedan verlo y se facilite el proceso de preselección. Se procede a indicar los cargos de interés afines al perfil laboral construido. se hace una explicación manual de los estilos de pensamientos y competencias, de tal forma que estos puedan identificar cuales poseen y cuáles serían aquellas que requieren desarrollarse y/o fortalecer para facilitar su reinserción laboral. La orientadora incluye dentro del perfil las necesidades o los ajustes razonables particulares que deben ser tenidos en cuenta para la intermediación (por ejemplo, disponibilidad de horario, discapacidad, etc.), con el fin de hacer más efectivo el proceso de preselección.		
--	--	--	--	--



6	DESARROLLO DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL: AUTOPOSTULACIÓN A VACANTES	Como estrategia fundamental para la reinserción laboral se le explica al buscador de empleo el funcionamiento de la plataforma y como autopostularse a las diferentes vacantes a las cuales aplica su perfil. Se realiza la respectiva revisión de las vacantes ofertadas y se procede a postular de acuerdo con su interés laboral y se les invita a que de manera constante ingresen a la página del servicio público de empleo para auto postulación de vacantes.	Orientador ocupacional	Plataforma SISE
7	DESARROLLO DE LA ENTREVISTA INDIVIDUAL: EXPLICACIÓN DE LA RUTA POSTERIOR A LA ENTREVISTA	Teniendo en cuenta la información registrada y recolectada en la hoja de vida, durante la entrevista, el orientador laboral asigna el taller y lo enruta a la formación que mejore su perfil ocupacional para facilitar el ingreso al mercado laboral. El orientador laboral brinda al oferente o buscador de empleo recomendaciones claves para tener en cuenta durante el proceso de entrevista laboral, con la finalidad de mejorar y fortalecer su participación en los procesos de selección, indicando la importancia de reforzar algunos aspectos en cuanto a elaboración adecuada de la hoja de vida, presentación personal, lenguaje corporal, actitud durante la entrevista y competencias laborales. El orientador laboral resalta al oferente o buscador de empleo sobre la importancia de actualizar la hoja de	Orientador ocupacional	



		vida en la plataforma del Servicio Público de Empleo, cada vez que se genere un cambio en los datos personales, se obtenga certificaciones educativas o experiencias laborales recientes.		
8	CIERRE Y RETROALIMENTACIÓN	Finalmente se agradece la asistencia a la cita programada y se le recuerda al oferente o buscador los servicios que ofrecen la agencia de empleo y los beneficios que tiene al hacer uso de ellos (Postulación a vacantes y formación en competencias). Dejando las observaciones y recomendaciones más relevantes en la plataforma de SISE.	Orientador ocupacional	-

En el caso de que la reunión sea a través de herramientas virtuales (meet, zoom, teams u otras), o llamadas, se crea la reunión a través de la plataforma acordada y se envía por correo electrónico el enlace de acceso a la reunión con fecha y hora programada, informando sobre el inicio de la ruta de empleabilidad y actualización de hoja de vida para el proceso anteriormente mencionado.

El orientador ocupacional informa a los oferentes o buscadores de empleo la remisión a los talleres, con el objetivo de fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes que fomenten el desarrollo de destrezas y valores para facilitar el acceso a oportunidades laborales, optimizar el tiempo de búsqueda de empleo, mejorar la visibilidad y el perfil profesional con el fin aumentar las oportunidades de éxito en el mercado laboral



Se realizan actividades de orientación grupales son realizadas en el marco de ferias laborales, las cuales son programadas de acuerdo con demanda.

Son publicadas en redes sociales y medios de comunicación de la Caja de Compensación, en emisoras municipales, perifoneo en los Barrios, con el fin de garantizarla asistencia a esta.

Se realizan en la Unidad Móvil, de acuerdo con los Municipios autorizados y programación establecida.

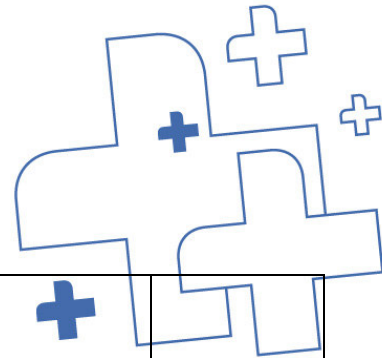
Se realiza inicialmente la verificación con los asistentes de agencia de empleo que acompañen en la actividad el registro de hoja de vida al 100%, trasladan al salón que cuenta con una capacidad de atención de 10 personas, la orientadora ocupacional les facilita el formato de registro de asistencia, les informa la dinámica y realiza la orientación grupal, con preguntas puntuales a cada asistente y generales con las que logra obtener la información necesaria para el buen desarrollo de esta, haciendo énfasis en los perfiles ocupaciones, sus datos de contacto y la guía del funcionamiento del sistema de información.

Se realizan los talleres de Entrevista Efectiva, Actitud Proactiva En El Trabajo, con una intensidad horaria de 45 minutos.

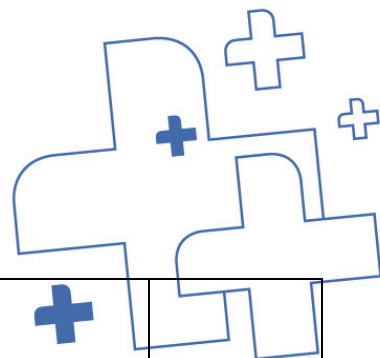
Se les informa que estos se les estará agendando y evaluando en el sistema de información del servicio publico de empleo y les será notificado a través de sus correos electrónicos.

Dando cierre a las actividades grupales de orientación ocupacional y resaltando la importancia de mantener actualizada la hoja de vida y el ingreso en plataforma para postularse a las vacantes disponibles.

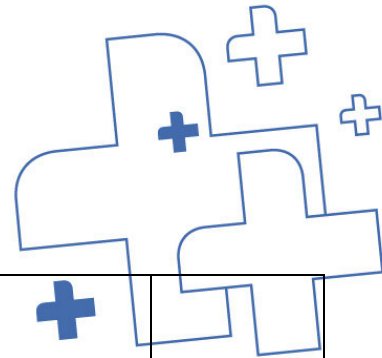
A continuación, se describe el procedimiento de las actividades grupales de orientación ocupacional enfocada en los talleres de herramientas para la búsqueda de empleo:



1	PROGRAMACION DE ACTIVIDADES GRUPALES DE ORIENTACION - TALLERES DE HERRAMIENTAS PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	La Orientadora ocupacional remite los listados al centro de capacitación de las personas que cumplen con los requisitos de las prestaciones económicas, las cuales son contactadas e informadas del día, hora y lugar en el que este se impartirá. Son programados a dos talleres sobre herramientas de empleo y/o búsqueda de empleo.	Orientadora Ocupacional	Listado
2	DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES GRUPALES DE ORIENTACION - TALLERES DE HERRAMIENTAS PARA LA BUSQUEDA DE EMPLEO	Se crea la convocatoria en SISE, para el lugar día y hora en el que se desarrollaran estos talleres. En el desarrollo de los talleres, cada uno con una intensidad horaria de 2 horas, los oferentes o buscadores citados al centro de capacitación reciben los siguientes conocimientos: Taller entrevista Efectiva: este espacio de entrenamiento se basa en actividades teórico-prácticas que permite, a los beneficiarios aprender a; elaborar y presentar una hoja de vida, técnicas de saludos, presentación personal, presentación personal para asistir a entrevistas laborales, claves de expresión adecuadas y tips para responder preguntas en las entrevistas. Plan de Formación. Taller De Entrevista Laborales	Centro de Capacitación	SISE



		Efectiva • Como elaborar tu Hoja de Vida • Como realizar una entrevista Efectiva • Juegos de Roles de una entrevista. Intensidad: 2 Horas Taller de Actitud Proactiva en el Trabajo: la pro-actividad es la actitud del ser humano de asumir una conducta de modo activo, donde busca respuestas a problemas de difícil solución en vez de esperar a que suceda algo, adapta su manera de actuar a las condiciones del entorno. Desarrollar una actitud proactiva en el trabajo permite identificar procesos de innovación, prever errores y consecuencias y mejorar sus competencias laborales y profesionales. Plan de Formación Taller De Actitud Proactiva En El Trabajo • Actitud y Motivación Laboral • Comunicación Asertiva • Autoestima ligada a la productividad Intensidad: 2 Horas	
--	--	--	--

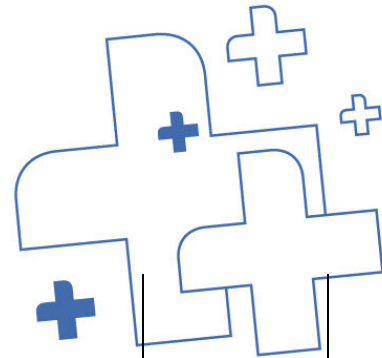


3	CIERRE Y CALIFICACION EN SISE	Se realiza el cierre de la convocatoria y califica de acuerdo con la asistencia de los oferentes y buscadores de empleo, quedándole en su ruta de empleabilidad estas actividades realizadas en el sistema de información del servicio público de empleo, notificación que les llegará a sus correos electrónicos.	Centro de capacitación	Listados de asistencias, SISE
---	--------------------------------------	--	------------------------	-------------------------------

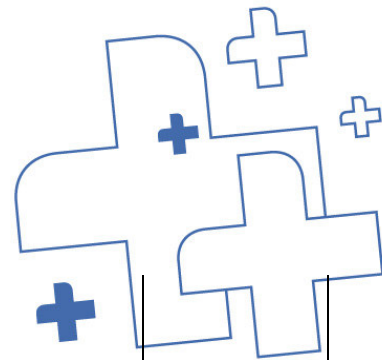
- ii. **La orientación ocupacional a potenciales empleadores:** son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

A continuación, se describe las orientaciones ocupacionales a potenciales empleadores se dan en el marco de visitas empresariales:

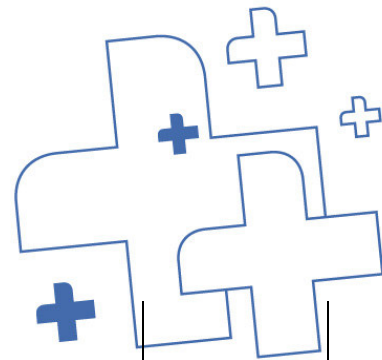
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	ORIENTACION OCUPACIONAL AL POTENCIAL EMPLEADOR El gestor empresarial orienta al potencial empleador brindándole asesoría para la definición, registro y publicación de vacantes y brinda información sobre programas de inserción laboral, da inducción a la persona a cargo del funcionamiento del sistema de información del servicio público de empleo. Comparte el portafolio de servicios, el reglamento y aclara las dudas que surjan sobre	Gestor empresarial	Formato de visitas



		estos servicios. Le socializa e instruye al potencial empleador sobre las leyes y programas vigentes.		
2	FRECUENCIA DE LAS VISITAS	Los potenciales empleadores se visitarán cada un (1) mes y se les llamará o enviarán correos cada (15) quince días, con el fin de actualizar la información de los clientes, brindar información de interés actualizada y fidelizar la utilización de los servicios de la Agencia. Se llevará un control por medio del formato de visitas a empresas.	Gestora Empresarial	Formato Visita a empresas Agencia de Empleo Correos
3	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Se implementan los mecanismos para promocionar y dar a conocer los servicios que presta de la Agencia de Empleo a las empresas, a través de la presentación del Reglamento de la Agencia, el portafolio de servicios, folletos, etc., y así mantener actualizados a los potenciales Empleadores. En caso de que el potencial empleador desee realizar una modificación, actualización o supresión de la información de los datos registrados en el Sistema de información debe realizarlo a través de correo electrónico del gestor empresarial asignado para su atención anexando el certificado de cámara de comercio con una vigencia inferior a treinta (30) días indicando expresamente los datos que requieren sean modificados o actualizados. Una vez finalizada la orientación al potencial empleador, el gestor empresarial solicita el diligenciamiento del formato de visita empresarial, como evidencia de la asesoría realizada, en el cual se solicitan los	Gestor Empresarial	Formato de visita de empresa



		siguientes datos: nombre del potencial empleador, fecha de visita, contacto/cargo, teléfono, observación, firma y/o sello de la empresa. Cabe señalar que se reciben solicitudes de información sobre los servicios prestados a potenciales empleadores a través de la página www.cajacopi.com.co opción Empleo, correo electrónico o llamada telefónica, en estos casos el gestor empresarial o intermediador laboral, contacta telefónicamente al potencial empleador para iniciar el proceso de orientación, agendar una reunión de acuerdo con su disponibilidad, ya sea, por los canales de atención virtual (meet, zoom, teams u otras), telefónico o visita presencial. En el caso de que la reunión sea a través de herramientas virtuales (meet, zoom, teams u otras), se crea la reunión a través de la plataforma acordada y se envía por correo electrónico el enlace de acceso a la reunión con fecha y hora programada, para dar inicio al proceso anteriormente mencionado.	
--	--	--	--



--	--	--	--	--

- 3. PRESELECCION:** permite identificar entre los oferentes o buscadores registrados, aquellos que cumplan con el perfil requerido en vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

A continuación, se describe el procedimiento para la prestación de este servicio:

En este proceso el (la) intermediador laboral (a), procede a iniciar el reclutamiento de personal seleccionando las hojas de vida de acuerdo con el perfil requerido por el potencial empleador. ingresa al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo y realiza la revisión detallada de las hojas de vida de los oferentes o buscadores de empleo, tanto de aquellos auto postulados como de los identificados a través de los motores de búsqueda de la herramienta matching, conforme a los requerimientos establecidos en la vacante.

Una vez identificados los candidatos que cumplen con los criterios definidos —tales como experiencia relacionada, nivel de formación, disciplina o profesión, aspiración salarial, entre otros—, el intermediador procede a contactarlos telefónicamente y/o citarlos al Centro de Empleo. El propósito es socializar las condiciones de la vacante, validar el cumplimiento del perfil, confirmar la aceptación de las condiciones ofertadas, actualizar la hoja de vida y, de ser requerido por el potencial empleador, aplicar las pruebas correspondientes según el portafolio de servicios especializados.

Posteriormente, el intermediador laboral realiza la preselección de los candidatos auto postulados en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, siguiendo la ruta: Gestionar proceso → Código del proceso → Inscripción de candidatos → Autopostulados, donde se registra la preselección de cada hoja de vida.



En caso de que los oferentes o buscadores de empleo —tanto auto postulados como los identificados mediante matching— no cumplan con los requisitos exigidos, se activarán estrategias de reclutamiento adicionales con el fin de garantizar el envío oportuno de hojas de vida al potencial empleador antes del vencimiento del plazo acordado. Estas estrategias incluyen:

- Difusión de piezas publicitarias en redes sociales (grupos de empleo, estados de WhatsApp, Facebook, Instagram).
- Publicación de vacantes en portales de empleo como Computrabajo.
- Divulgación mediante pantallas en buses.
- Emisión de cuñas radiales.
- Publicación de afiches.
- Perifoneo.
- Realización de convocatorias de empleo.
- Articulación con oficinas de egresados.
- Gestión con gremios y actores interinstitucionales.
- Otras estrategias que se consideren pertinentes.

Si no se logra identificar candidatos que cumplan con los requisitos mínimos de la vacante, el intermediador laboral o gestor empresarial se comunicará con el potencial empleador para informar las barreras encontradas. Asimismo, se evaluará la posibilidad de ajustar los requerimientos de la vacante conforme a las condiciones del mercado laboral (experiencia, nivel educativo, profesión, aspiración salarial, entre otros).

En caso de que el potencial empleador realice modificaciones al perfil, se dará inicio a una nueva búsqueda de candidatos con base en los criterios actualizados.



A continuación, se describe el procedimiento para la prestación del servicio de **preselección para vacantes de hidrocarburos**:

Para el proceso de preselección de vacantes en proyectos de exploración y producción de hidrocarburos, se deberá tener en cuenta la priorización de mano de obra local, conforme a lo establecido en el Decreto 1668 de 2016 y la Resolución 145 de 2017.

El auxiliar de intermediación laboral o gestor de empleabilidad utilizará las fuentes de reclutamiento autorizadas para la identificación de candidatos, de acuerdo con el perfil requerido por el potencial empleador. Asimismo, realizará la revisión de las hojas de vida registradas en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, incluyendo tanto los oferentes auto postulados como aquellos identificados mediante los motores de búsqueda de la herramienta *matching*.

Cuando la plataforma permita la auto postulación, los oferentes que hagan uso de esta funcionalidad deberán ser considerados en el proceso de preselección, conforme a lo dispuesto en el artículo 4, párrafo 1 de la Resolución 145 de 2017.

El auxiliar de intermediación laboral o gestor de empleabilidad realizará la preselección teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Lugar de residencia:** Deberá corresponder al municipio o municipios definidos por el potencial empleador al momento del registro de la vacante.
- **Formación académica:** En el caso de perfiles estandarizados, se tomará como referencia el menor nivel educativo requerido según lo establecido en la casilla “nivel educativo”.
- **Experiencia laboral:** Para perfiles estandarizados, se validará el tipo y tiempo de experiencia conforme al anexo técnico de la Resolución 2616 de 2016 del Ministerio del Trabajo.
- **Cursos, competencias y conocimientos:** Serán considerados especialmente cuando existan varios candidatos que cumplan con los criterios anteriores.



En algunos casos, el potencial empleador podrá solicitar la realización de convocatorias laborales presenciales, con el fin de socializar la vacante en el área de influencia y apoyar a los oferentes en el proceso de auto postulación. Para ello, se elaboran y divulgan piezas publicitarias con los requisitos de la vacante, el código de postulación o las indicaciones para participar en convocatorias, a través de medios como redes sociales (WhatsApp, Facebook y LinkedIn), cuñas radiales, afiches y perifoneo.

El auxiliar de intermediación laboral o gestor de empleabilidad deberá preseleccionar:

- Entre diez (10) y quince (15) candidatos por cada vacante para cargos calificados.
- Entre quince (15) y veinte (20) candidatos por cada vacante para cargos no calificados.

En este último caso, la priorización de mano de obra no calificada se realizará en un 60% para población del área rural y 40% para población del área urbana.

Cuando el número de candidatos que cumplen con el perfil requerido supere los rangos establecidos, se priorizarán aquellos que presenten mayor tiempo en condición de desempleo. Adicionalmente, podrá priorizarse población vulnerable o con barreras de inserción laboral, previa solicitud del potencial empleador.

En caso de existir más de un proyecto de exploración y producción de hidrocarburos en el municipio o municipios del área de influencia, la priorización de oferentes del área rural se realizará teniendo en cuenta aquellos que residan en las zonas específicas donde se desarrollen los proyectos, las cuales deberán ser previamente definidas por el potencial empleador.

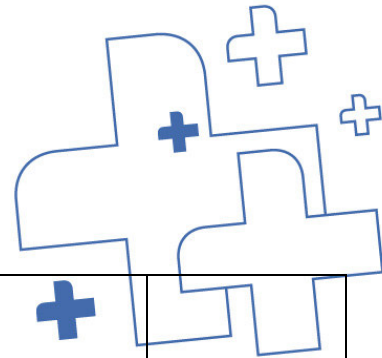
Cuando el potencial empleador solicite la aplicación de pruebas psicotécnicas, el intermediador laboral contactará a los candidatos para citarlos a las instalaciones de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. En caso de contar con herramientas tecnológicas, se enviarán las credenciales de acceso a través de correo electrónico para su realización de manera virtual.



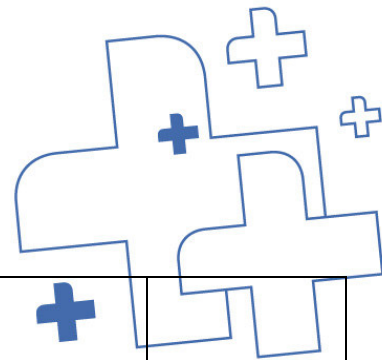
4. **REMISIÓN:** son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado al prestador el cual deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

A continuación, se describe el procedimiento para la prestación de este servicio:

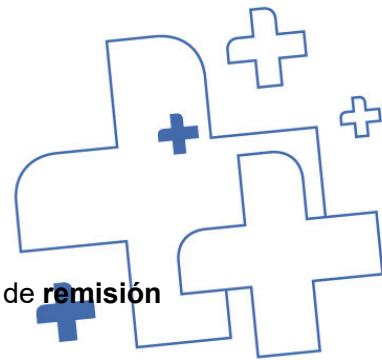
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	REMISION DE CANDIDATOS El intermediador laboral realizará la remisión de candidatos a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, siguiendo las siguientes rutas: • Gestionar proceso → Código del proceso → Inscripción de candidatos → Autopostulados: donde se registra la remisión de cada hoja de vida preseleccionada. • Gestionar proceso → Código del proceso → Inscripción de candidatos → Postulados por la agencia → Adicionar candidatos → Marcar candidatos a remitir → Continuar proceso. Posteriormente, el intermediador laboral descarga del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo las hojas de vida de los candidatos preseleccionados que han aceptado las condiciones de la vacante. Estas son remitidas al potencial empleador a través de correo electrónico, adjuntando, cuando aplique, los resultados de las pruebas realizadas. Por cada puesto de trabajo requerido, se	Intermediador laboral	SISE, Correo electrónico, cuadro de seguimiento



		deberán remitir como mínimo tres (3) hojas de vida de candidatos que cumplan con el perfil. No obstante, en el caso de vacantes de difícil cobertura o alta complejidad, podrá enviarse un número inferior de candidatos, debidamente justificado. Cuando el potencial empleador solicite la realización de jornadas de convocatoria, se establecerá la programación teniendo en cuenta la fecha de incorporación al cargo y la disponibilidad de espacios con los que cuenta la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo para estas jornadas. Asimismo, se confirmará la participación del empleador en la jornada. Finalmente, se procederá con el diseño y la divulgación de la pieza publicitaria correspondiente, utilizando los canales de comunicación autorizados para garantizar una adecuada difusión de la convocatoria.		
2	SEGUIMIENTO DE PROCESOS Y COLOCACIÓN	De manera semanal, el intermediador laboral o el gestor empresarial se comunica con el potencial empleador a través de medios como llamada telefónica, correo electrónico o WhatsApp, con el fin de validar los avances del proceso de selección y recibir el reporte de los candidatos seleccionados. Con base en esta información, se procede a registrar la colocación en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. En caso de no lograr contacto con el potencial empleador mediante los canales mencionados, el gestor empresarial realizará visita directa a sus instalaciones para efectuar el respectivo seguimiento. Si los oferentes o buscadores de empleo no superan los filtros de selección y el potencial empleador solicita un nuevo	Intermediador laboral	Llamadas, mensajes de texto, correo electrónico, cuadro de seguimiento y sise.



	grupo de candidatos, el auxiliar de intermediación laboral o gestor de empleabilidad indagará las causas de la no selección. Estos aspectos serán tenidos en cuenta en una nueva búsqueda de candidatos, definiendo además una nueva fecha para la remisión de hojas de vida. De igual forma, se gestionará la ampliación de la fecha límite de envío de candidatos en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. Para las vacantes orientadas a la inclusión laboral de personas con discapacidad, el intermediador laboral y el gestor empresarial brindarán acompañamiento permanente al potencial empleador. Este proceso incluye la validación de la preselección y colocación de los candidatos, así como el seguimiento al desempeño laboral del trabajador vinculado y a las condiciones del entorno laboral en la empresa. El seguimiento se realizará de la siguiente manera: • Un primer seguimiento al mes de haberse efectuado la colocación. • Un segundo seguimiento a los dos (2) meses posteriores al primero. • Un tercer y último seguimiento a los tres (3) meses posteriores al segundo. Estas acciones tienen como finalidad evaluar la calidad del proceso de inclusión laboral, identificar oportunidades de mejora y brindar apoyo tanto al trabajador como al empleador, fortaleciendo así la sostenibilidad del vínculo laboral.	
--	--	--



A continuación, se describe el procedimiento para la prestación del servicio de **remisión de candidatos a vacantes de hidrocarburos**:

El prestador realizará el proceso de remisión de candidatos para vacantes del sector de hidrocarburos, conforme a lo establecido en la Resolución 0334 de 2021 expedida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

El auxiliar de intermediación laboral o gestor de empleabilidad procederá con la remisión de candidatos en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, siguiendo la

ruta:

Gestionar proceso → Código del proceso → Inscripción de candidatos → Adicionar candidatos E&P On Shore → Marcar candidatos a remitir → Continuar proceso.

Posteriormente, el intermediador enviará al potencial empleador, a través de correo electrónico, la información de los oferentes o buscadores de empleo en un archivo en formato Excel (detalle del proceso registrado en el sistema).

El potencial empleador, mediante su cuenta empresarial, podrá visualizar las hojas de vida remitidas por el prestador y deberá registrar en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo cuáles candidatos fueron seleccionados. Esta acción generará una notificación automática al oferente o buscador de empleo, informando el estado de su proceso.

En caso de requerir una nueva remisión de candidatos, el potencial empleador deberá informar previamente el estado de los perfiles enviados inicialmente, indicando en el sistema los motivos de selección o no selección. Esta actualización también será notificada automáticamente a los candidatos.

El intermediador laboral deberá realizar como mínimo tres (3) remisiones de candidatos, en cumplimiento de las condiciones establecidas en la Resolución 0334 de 2021. Si dentro de estas remisiones no se identifica el perfil requerido, el potencial



empleador podrá solicitar el envío de un número mayor de oferentes o buscadores de empleo.

Cuando no se logren identificar candidatos que cumplan con el perfil requerido en el primer nivel de priorización de la vacante (municipios donde se desarrolla el proyecto de exploración y producción de hidrocarburos), o cuando el potencial empleador informe los motivos de no selección de los candidatos remitidos, se deberá dejar constancia de esta situación. En consecuencia, se expedirá y remitirá al potencial empleador el certificado de inexistencia de oferentes o buscadores de empleo, a través de correo electrónico.

Este procedimiento permitirá avanzar al siguiente nivel de priorización, conforme a lo establecido en el artículo 2.2.1.6.2.5 del Decreto 1668 de 2016, previa solicitud del potencial empleador.

Artículo 13. ESQUEMA DE OPERACIÓN DE LA PRESTACION DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA ESTRATEGIA MÓVIL VEHÍCULO:

A través de la estrategia móvil vehículo, presente en los municipios: Repelón, Luruaco, Baranoa, Candelaria, Campo De La Cruz, Ponedera, Santo Tomas, Sabanagrande, Polonuevo, Usiacurí, Malambo, Galapa y Palmar De Varela, se pretende fortalecer los procesos de hidrocarburos que han venido en crecimiento y con el fin de ampliar la base de datos de oferentes o buscadores de mano de obra no calificada que cumplan con los requerimientos que necesitan las empresas.

Se prestarán todos los servicios en los Municipios que hacen parte de la zona de influencia en los cuales se realizará jornadas de inscripción y postulación a vacantes según el cronograma y en los demás Municipios autorizados.

Estas jornadas se realizarán por demanda de acuerdo con los horarios disponibles.



Artículo 14. SERVICIOS ESPECIALIZADOS: son servicios optativos, dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal, o facilitar procesos de gestión del talento humano; y, se clasifican en:

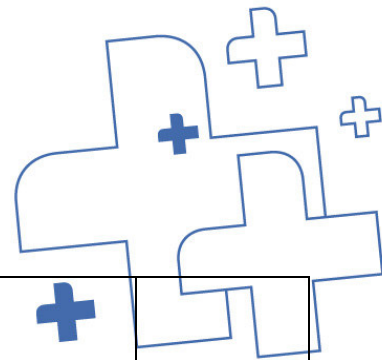
1. **ASOCIADOS:** son aquellos servicios, diferentes a los básicos y adicionales, dirigidos al oferente o buscador; y, que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal.

La agencia de empleo Cajacopi tiene la oferta de servicios asociados que son las capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias de los oferentes o buscadores de empleo y facilitar la reinserción laboral.

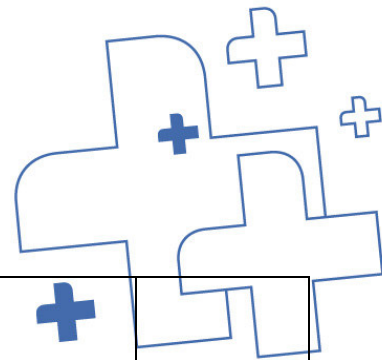
Estas capacitaciones se ofertan de acuerdo **con el portafolio de servicios vigente**, y van desde 2 horas a 120 horas, pueden ser talleres, seminarios, diplomados y diplomados productivos en las diferentes áreas de conocimiento.

Estos servicios están dirigidos a la población cesantes que cumpla con los requisitos para las prestaciones económicas, se describe a continuación como es el procedimiento para garantizar la prestación de este servicio de manera presencial:

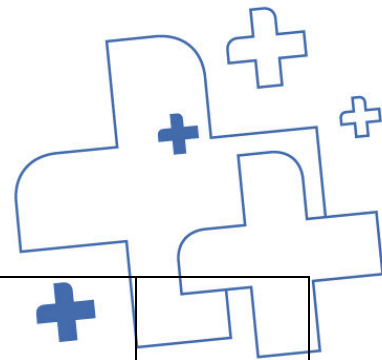
ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
-------	-------------	-------------	----------



1	INSCRIPCIÓN	Al momento de la orientación ocupacional y en el proceso de indagación del perfil del cesante que viene a postularse a las prestaciones económicas, se le construye la ruta de talleres y capacitaciones con el fin de fortalecer su perfil en habilidades blandas y duras que le permita acceder a mayores oportunidades laborales, se decide junto con el cesante cuales serían las capacitaciones a las cuales se le remitirá, se hace la respectiva inscripción. De acuerdo con el portafolio de servicios se ofrecen las siguientes capacitaciones: - Talleres 2 horas - Seminarios 40 horas - Diplomados 100 - Diplomados productivos 120 - Y cursos que van de 2 a 80 horas	Orientador Ocupacional	SISE y formato de entrevista
2	REMISIÓN	Luego de la inscripción a los talleres y cursos, la psicóloga remite el listado al Centro de Capacitación para que estos sean contactados y se les informe el día que iniciará estas capacitaciones	Orientador Ocupacional	SISE y base de datos
3	METODOLOGIA	La metodología de enseñanza es la desarrollista, la cual consiste en aprendiendo, haciendo, donde el docente es un facilitador del conocimiento, que garantiza en el aprendizaje en el aula, utilizando para ello estrategias de aprendizaje autónomo, clases magistrales presenciales. Las formaciones tienen cuatro (4) pilares fundamentales: 1. El Saber (competencia técnica) 2. El Hacer (competencia metodológica) 3. El Saber Ser (competencia personal) 4. El Saber Convivir (competencia interpersonal y participativa)	Centro de Capacitación	Portafolio de servicios



4	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Sumado a lo anterior los beneficiarios contarán con una atención especial del área de bienestar estudiantil, la cual tiene como objetivo diseñar y aplicar estrategias que faciliten la incorporación y permanencia de los estudiantes en los Seminarios y Diplomados que se ofertan en la ruta de formación para los cesantes. Por consiguiente, las estrategias de Bienestar Estudiantil brindan un seguimiento permanente y personalizado a los estudiantes buscando fortalecer la formación personal y profesional, esto con el fin de lograr la idealización de la terminación de una meta. 1. Reintegra-t la cual consiste en identificar a los estudiantes que ha cursado un porcentaje mínimo de la formación y reintegrarlo en la próxima programación del curso (diplomado/seminario). 2. Bienestar en tu clase: es una modalidad pedagógica que busca a través de una orientación grupal mejorar las competencias personales, metacognitivas, comunicativas, lingüísticas y profesionales de los estudiantes. 3. Asesorías Psicológicas 4. Asesorías de formación profesional	Centro de Capacitación	Portafolio de servicios
5	JORNADAS DE INDUCCIÓN Y BIENVENIDA	En donde se desarrollarán actividades de preparación para iniciar un nuevo proceso de formación, centrado en la importancia	Centro de Capacitación	lista de asistencia
6	DESARROLLO	Los cesantes inician las capacitaciones, garantizando las condiciones mínimas para el buen desarrollo de estas, dependiendo la modalidad en que se preste, se realizan presencialmente en las instalaciones del Centro de capacitaciones y cuando se realizan virtual se remiten los usuarios, claves y link de acceso con los horarios en los que se desarrollarán las actividades.	Centro de Capacitación	SISE



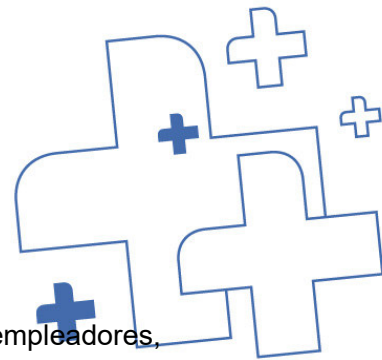
7	SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN	Los orientadores ocupacionales realizan el seguimiento de las capacitaciones y que todos los cesantes inscritos estén asistiendo a estas, en caso de que no se contacta para saber las razones y verificar disponibilidad para la reprogramación. Al finalizar el mes se remiten las estadísticas que son comparadas por los datos cargados en SISE y la tasa de deserción de estos para ir tomando los correctivos y medidas para garantizar que todos los cesantes se capaciten	Orientador Ocupacional Centro de Capacitación jefe de Empleo	SISE y Estadísticas mensuales
8	CULMINACION Y CERTIFICACIÓN	Estas son certificadas en cumplimiento del 80% de su asistencia. En la presencialidad se hace un acto ceremonial y entregan los certificados a los que completen sus actividades. En la virtualidad se les remite vía correo o WhatsApp la certificación	Centro de Capacitación	Listado de Asistencia y SISE

Para garantizar la prestación de este servicio con herramientas virtuales, se contacta inicialmente al oferente o buscador de empleo, a través de llamadas, WhatsApp y correos electrónicos sobre la programación de la inducción, enviando el paso a paso y el link para el ingreso de las plataformas Google Meet y/o Microsoft Teams.

En donde se desarrollarán actividades de preparación para iniciar un nuevo proceso de formación, centrado en la importancia de la educarse para ser competente para el mercado laboral. Y la metodología a implementar en el desarrollo de las capacitaciones.

La metodología de enseñanza es la desarrollista, la cual consiste en aprendiendo, haciendo, donde el docente es un facilitador del conocimiento, que garantiza en el aprendizaje en el aula, utilizando la tecnología a través del aula virtual y OVAS.

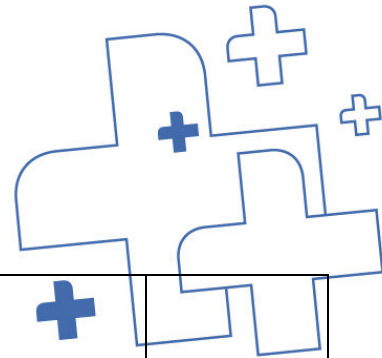
Los cesantes inician las capacitaciones, garantizando las condiciones mínimas para el buen desarrollo de estas, se remiten los usuarios, claves y link de acceso con los horarios en los que se desarrollaran las capacitaciones asignadas.



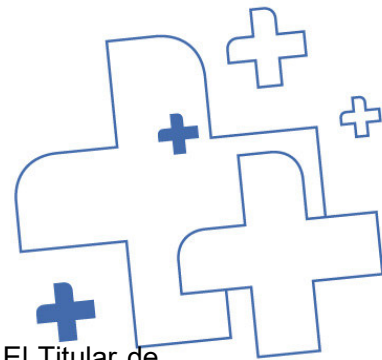
2. **ADICIONALES:** son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados, que tienen como finalidad facilitar los procesos de gestión del talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal, las cuales son realizados de manera virtual.

Desde la agencia de empleo Cajacopi estamos comprometidos con facilitarles los procesos de gestión de talento humano a nuestros potenciales empleadores, por tal razón les brindamos el servicio de aplicación e interpretación de informe de las pruebas psicotécnicas especializadas que tenemos disponible con la plataforma de Psicoalianzas.

ETAPA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1 OFERTA DE LOS SERVICIOS	Desde la gestión empresarial se pone a disposición del potencial empleador todos los servicios que tenemos disponibles para ellos a través del portafolio de servicios y folleto que tenemos diseñados para ellos. El intermediador laboral explica a profundidad una vez el potencial empleador manifiesta que está interesado en utilizar este servicio.	Gestor Empresarial Intermediación Laboral	Formato de visitas
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	PsicoAlianza le permite realizar evaluaciones ágiles, reducir costos y obtener resultados asertivos, en la búsqueda del candidato adecuado para los potenciales empleadores	Intermediador Laboral	Portafolio de servicios



3	EVALUACIONES DISPONIBLES	Una vez se empiece con el proceso de preselección se hace la aplicación de las pruebas de acuerdo con el perfil requerido se tienen disponibles: - 10 Ten Disc: Evalúa las competencias, rasgos positivos y negativos de la personalidad y riesgos laborales. - Potencial Comercial: Evalúa las competencias, habilidades y actitudes comerciales. - Ethicos: Evidencie el nivel de integridad de sus futuros trabajadores y estructure un equipo confiable - IQ Factorial: identifica el coeficiente intelectual de los aspirantes a cargos estratégicos de la organización. - V&P Test: Calcula la habilidad de digitación del aspirante. Una destreza indispensable, en cargos contables y administrativos.	Intermediador Laboral	Portafolio de servicios
4	METODOLOGIA	Estas pruebas son aplicadas de manera virtual. Una vez el intermediador laboral tiene los candidatos se selecciona la prueba a aplicar para medir las competencias requeridas por el potencial empleador y se les remite el link a sus correos. - Facilidad para Programar y realizar pruebas desde cualquier dispositivo con acceso a Internet. - Verificación y vigilancia por cámara web para evitar suplantación	Intermediador Laboral	
5	RESULTADO DE PRUEBAS E INFORME	Luego de la aplicación de las pruebas el intermediador laboral descarga el reporte automático del perfil psicométrico del candidato y realiza el informe sobre este, le remite al potencial empleador los resultados de las pruebas junto con el informe para que dé continuidad al proceso de selección del personal que requiere.	Intermediador Laboral	Correo electrónico y Plataforma Psicoalianza



DERECHOS Y DEBERES DE LAS PARTES INTERESADAS

Artículo 15. 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 le 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.

Artículo 16. 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.
- b. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios en la Agencia de 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.
- d. Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.



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

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b. A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c. Aquellos oferentes o buscadores de empleo menores de dieciocho (18) años, deberán aportar la autorización respectiva expedida por el Inspector de Trabajo o, en su defecto, por el ente territorial local El Código Sustantivo del Trabajo (CST) y el Código de Infancia y Adolescencia resultan otras características para que un menor de edad pueda trabajar en Colombia.

Artículo 18. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES. Los 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.
- 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.
- 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 de servicio, y
- h. Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean



atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 19. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES Los demandantes de empleo 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. A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- d. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
- e. Todas las vacantes deben cumplir con la normatividad vigente.

Artículo 20. OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO: Los Prestadores del Servicio Público de Empleo señalados en el artículo 7 del Decreto 1823 de 2020, están obligados:

- a. Observar y cumplir los principios de Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- b. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
- c. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- d. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- e. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- f. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria



1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.

- g. Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.
- h. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- i. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
- j. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.
- k. Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- l. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
- m. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- n. Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.



- o. Remitir a la autoridad competente las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.
- p. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACION, QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 21. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Cajacopi está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la Ley 1581 de 2012, mediante su incorporación en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 22. CONFIDENCIALIDAD: CAJACOPI se compromete a mantener la confidencialidad de las PQRSF que se realicen y los datos particulares de las personas implicadas, con el fin de proteger a las mismas ante aquellas personas u organizaciones que no intervengan en el proceso. Además, se tratarán los datos personales aportados en cumplimiento con la Ley en materia de Protección de Datos.

Artículo 23. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS: Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente de la Organización de acuerdo con las Etapas relacionadas a continuación:

Etapas Evaluación del Servicio: Luego de brindar cualquier información o de prestar



cualquier servicio, el funcionario encargado del mismo recomendará al cliente evaluar el servicio recibido a través del Formato de sugerencia y evaluación del servicio correspondiente el cual será depositado en los buzones de sugerencia. En la Central de la Agencia de Colocación de Empleo se le sugiere al cliente evaluar la atención recibida a través de la terminal de calificación Sigturno, cuando se realizan visitas empresariales los potenciales empleadores en el formato de visita hacen la evaluación del servicio.

Etapas de Recolección de sugerencias y evaluaciones de servicio: Se recolecta la información de los buzones de sugerencias tiempo máximo de entrega: 5 primeros días del mes siguiente a la medición, teniendo en cuenta la periodicidad descrita para cada sede de servicios.

Etapas de Recepción de peticiones: Durante la visita de los asesores comerciales, por llamadas telefónicas, al momento de dar alguna información, durante la prestación de un servicio, a través cartas, directamente en la página web (www.cajacopi.com), App o en cualquier contacto telefónico a la línea 605 3714545, se pueden recibir cualquier tipo de peticiones. Los funcionarios que las reciban deben ingresarlas a través del aplicativo PQR diseñado para tal fin. Así mismo las peticiones recibidas por medio de cartas a través del centro de documentación seguirán el procedimiento de Recibo y Envío de Correspondencia y se les hará seguimiento mensual. Para recibir los Derechos de Petición Verbales se habilitó en la Plataforma de PQRSF la posibilidad de adjuntar archivos en formato de audio y video. Estas serán clasificadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 2. Definiciones. Adicionalmente, en los Agentes de la Central de Atención al Cliente y Unidad Prado, y los Analistas de los CADS se encuentran habilitados para recibir Peticiones Verbales, las registrarán en la plataforma de PQRSF y le entregarán al peticionario una constancia de recibido. El funcionario que recibe la Petición Verbal debe determinar si esta puede recibir tratamiento inmediato o debe esperar el tiempo de respuesta establecido.

Etapas de Identificación responsable de la solución: Planeación recibe vía Outlook la notificación de recibo de PQR y asigna el responsable de dar respuesta a través de la Intranet. A este le llega una notificación vía Outlook y debe dar tratamiento y respuesta



al cliente dentro de los términos establecidos, a través del aplicativo. Para los casos recibidos en medio físico o registrados a través de la Voz de la Gran Familia, la respuesta se da a través de Carta. El funcionario asignado puede rechazar la solicitud a través del aplicativo exponiendo el motivo de rechazo, este le llegará a planeación vía Outlook y reasignará al funcionario que deberá dar tratamiento y respuesta. El rechazo de las asignaciones debe realizarse en un tiempo máximo de 24 horas después de recibir el correo de notificación. En caso de rechazar el PQR incumpliendo el tiempo estipulado y que el funcionario reasignado no cumpla los términos de respuesta establecido, este incumplimiento será cargado al área asignada inicialmente.

Etapas de Respuesta al Cliente: Se analiza la causa que dio origen a la inconformidad y se toman correctivos inmediatos a la solicitud del cliente. En los casos en que sea procedente por responsabilidad o fallas en la prestación del servicio se podrá solicitar la aprobación de un resarcimiento al cliente, teniendo en cuenta las “Directrices Para Resarcimientos Cuando Se Incumple La Promesa De Servicio”. Es necesario siempre responder al cliente sea o no procedente su queja, reclamo o petición. La respuesta, así como la descripción del tratamiento dado y causas asociadas se diligencian en el aplicativo PQR. La respuesta le llegará al cliente a su correo electrónico. En los casos en los que el PQRS se reciba por medio de comunicación escrita será necesario que el responsable de repuesta ingrese al aplicativo y registre los campos establecidos para CAUSA y TRATAMIENTO, para la RESPUESTA se deberá enviar físicamente por medio del área de Documentación y Archivo. Adicionalmente, en los casos que se considere necesario, la respuesta podrá darse de forma personal telefónica o a través de carta, siempre buscando la satisfacción de nuestros afiliados y usuarios. Los términos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios son: Interés General, Interés Particular, Información y Consulta a Bases de Datos: Máximo 2 días hábiles Reclamo en materia de Datos Personales, Queja y Reclamo: Máximo 5 días hábiles Solicitud de Documentos, Consulta, Denuncia y Recursos: Máximo 10 días hábiles. Petición entre autoridades: Máximo 15 días hábiles. Los plazos fijados para dar respuesta al PQRSF, se cuentan a partir del día siguiente hábil en que se asigna al responsable.



Etapa de Análisis de Datos y Retroalimentación: Se tabula la información de PQR en la Tabla de la Voz de la Gran Familia. Se efectúan auditorías telefónicas a los casos registrados, con el fin de verificar la satisfacción de los clientes con las respuestas recibidas. Los datos de las evaluaciones de servicios son tabulados y se registran las sugerencias y felicitaciones contenidas para la elaboración del informe de satisfacción mensualmente. Se remite el informe elaborado a los líderes de procesos, con el fin de que conozcan la percepción de nuestros clientes y tratamientos dados a cada caso. Por determinaciones de la Jefatura de Planeación o la alta dirección podrán adoptarse acciones correctivas, preventivas o de mejora derivadas del análisis de los casos.