

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



I. Naturaleza jurídica de la Corporación Organización El Minuto de Dios

La Corporación Organización El Minuto de Dios es una entidad sin ánimo de lucro, con personería jurídica 2527 del 14 de agosto de 1958, otorgada por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Reformas Especiales

Por Acta No. 538 del 10 de octubre de 2019 de Junta Directiva, inscrito en esta Cámara de Comercio el 18 de noviembre de 2019, con el No. 00323714 del Libro I de las entidades sin ánimo de lucro, la entidad cambió su denominación o razón social de CORPORACION EL MINUTO DE DIOS a CORPORACION ORGANIZACION EL MINUTO DE DIOS - OMD -.

TÉRMINO DE DURACIÓN La Entidad no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

Objeto Social

Desde el Evangelio y el Pensamiento Social de la Iglesia, La Corporación se compromete a velar por el desarrollo integral sostenible de la persona humana, de las comunidades marginadas y de los territorios en que viven. Se entiende por desarrollo integral la promoción "de todos los hombres y de todo el hombre" y "el paso, para cada uno y para todos, de condiciones de vida menos humanas a condiciones más humanas". La Corporación es, pues, la expresión de un compromiso cristiano con los pobres, reconocidos como hijos de Dios y hermanos de los demás hombres; de una exigencia de trabajo incansable por la justicia, la reconciliación y la paz. Todo ello, como parte de la tarea de "cambiar el modelo de desarrollo global" (Laudato si, 194).

1.1 Procesos Estratégicos

La Corporación Organización El Minuto de Dios es considerada una de las obras de servicio social más reconocidas del país, por su propuesta de desarrollo integral que dio origen a diversas entidades que de manera especializada atienden las líneas de acción social definidas por la organización.

Durante casi 60 años de existencia, La Corporación ha aportado a la reflexión sobre la problemática de la intervención social en Colombia. Esta experiencia ha servido para concluir que la obtención de la vivienda es un paso importante para todo grupo familiar, pero que hay otros aspectos indispensables para construir una comunidad y asegurar su sostenibilidad económica y social.

La obra de El Minuto de Dios se ha consolidado como una de las obras de servicio social más influyentes del país por su propuesta para el desarrollo integral enfocado en la: promoción de las personas, construcción de comunidades y transformación de los territorios.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Por lo anterior, el modelo de operación de construcción de comunidades de La Corporación contempla tres líneas primordiales de acción: Vivienda e Infraestructura, Gestión Social, Generación de Ingresos, ubicando los procesos de la Agencia de empleo CMD en esta última línea como uno de los ejes estratégicos.



2. Tipo de prestador

En el área de Generación de ingresos de La Corporación Organización Minuto de Dios se prestan los servicios como **Agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo presencial**, autorizado mediante resolución 000571 de 2018, para la sede Bogotá, sin embargo frente a la necesidad de atención a las comunidades más vulnerables y de cobertura Nacional, se planteó la apertura de cinco nuevos puntos presenciales ubicados en las ciudades de Cúcuta, Cali, Medellín, Cartagena y Villavicencio, que fueron aprobados mediante la resolución 00311 del 28 de mayo de 2019.

Frente al trámite actual se solicita la renovación de la autorización de prestación de servicios de los puntos previamente mencionados y de dos nuevos puntos, uno las la ciudad de Barranquilla y otro para el municipio de Soacha.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



3. Objetivo

Con el fin de apoyar la generación de ingresos, y contribuir con la superación de la pobreza, la Corporación Organización El Minuto de Dios ha ejecutado estrategias para promover la creación o fortalecimiento de unidades productivas, la formación y capacitación para el trabajo, el impulso al proceso de inclusión laboral y la financiación a microempresarios y emprendedores no bancarizados. Alienados a estas acciones, 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 interactúan con los servicios prestados por parte de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD- prestará a sus usuarios.

4. Descripción de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo

Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, a los OFERENTES de trabajo (personas interesadas en conseguir empleo) y a los DEMANDANTES del empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015 son: Registro de oferentes, demandantes y vacantes, Orientación ocupacional a oferentes y demandantes, Preselección, Remisión

Los cuáles se describirán a continuación:

4.1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes: *Definición contenida en el numeral 1.1. del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye: Hojas de vida de los oferentes, Información básica de demandantes y Vacantes.*

Todas las personas naturales o jurídicas podrán registrarse en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo a través de dos medios, virtual y presencial. El acceso de forma virtual se realiza a través de la plataforma a (www.serviciodeempleo.gov.co) la cual es la plataforma autorizada de la Unidad Administrativa de Servicio Público de Empleo

4.2. Orientación ocupacional a oferentes. Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como: Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación, Entrevista de orientación personalizada o grupal, Talleres de competencias básicas (claves y transversales), Talleres de herramientas para el autoempleo, Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo. La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



4.3. Orientación ocupacional a demandantes: Definición contenida en el numeral 1.2. del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como: 1.2.1 Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación. 1.2.2. Entrevista de orientación personalizada o grupal. 1.2.3. Talleres de competencias básicas (claves y transversales). 1.2.4 Talleres de herramientas para el autoempleo 1.2.5 Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.”

La agencia de empleo CMD realiza las siguientes actividades para prestar el servicio de Orientación ocupacional a demandantes de manera virtual así:

- Comunicación con el empleador: Se realizará entre la Agencia y el demandante por vía telefónica o videoconferencia.
- Levantamiento del perfil: La Agencia prestará asesoría virtual a los empleadores para la definición y registro de vacantes y el levantamiento del perfil de acuerdo a las aptitudes, actitudes, competencias, estudios, conocimientos y experiencia. También para profundizar en el requerimiento de la vacante y dar ajuste al perfil idóneo establecido, se contemplarán los siguientes variables: cargo, objetivo del cargo, áreas de interrelación dentro de la organización, nivel de responsabilidad dentro del organigrama del área, funciones generales y específicas, nivel de estudios, mínimo de experiencia requerida para el cargo, conocimientos específicos, manejo de herramientas ofimáticas (si se requiere), competencias y/o habilidades generales del cargo, procedimiento de evaluación al oferente y fecha de entrega de los perfiles preseleccionados al demandante
- Identificación de la población de mayor adaptabilidad a la vacante: Inicio de la búsqueda de los oferentes que más se adapten a la cultura organizacional del demandante y en general a todas las condiciones establecidas en la vacante. Este conlleva a una constante comunicación con el demandante, ya que, al ser enviada la primera terna de perfil de oferentes de cada vacante abierta, para ser evaluado por el demandante se procede a recibir la retroalimentación de los perfiles enviados por la Agencia para dar ajuste a lo que haya lugar

De forma presencial la orientación se realizara así: el Gestor empresarial realiza visitas a empresas, para ofrecer los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo; por medio de este servicio se da a conocer la normatividad que rige al Servicio público de empleo y se busca hacer seguimiento y acompañamiento a las Grandes, pequeñas y medianas empresas con relación al registro obligatorio de vacantes (ley 1636 de 2013) brindando soporte para su inscripción e información sobre los perfiles de los oferentes inscritos en la agencia de empleo, a través de las siguientes actividades realizadas por el Gestor Empresarial: Programar visitas a empresas para ofrecer los servicios de la Agencia, dando como prioridad la búsqueda de vacantes conforme a los perfiles inscritos en la misma Solicitar a la empresa la inscripción a la Agencia de empleo CMD mediante el formato de inscripción de empresas y el registro de las vacantes vigentes a la fecha. Exponer al empresario las instrucciones para la utilización de la plataforma del Servicio Público de Empleo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo. Brindar asesoría en la construcción de la oferta laboral de acuerdo a las carteristas que tiene la vacante.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



4.4. Preselección. Es el proceso que permite identificar entre los oferentes aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.

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

A continuación, se describen los servicios que se prestan en los puntos de la agencia de empleo CMD:

a) Registro de los oferentes

El oferente que desee registrar su hoja de vida podrá hacerlo personalmente en la Corporación presentando documento de identificación y hoja de vida en físico o virtual.

Alcance: Inicia con el registro de la hoja de vida al 100 % en la plataforma SISE y los requisitos necesarios para acceder a los servicios. Finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.

Descripción de las actividades:

Todo oferente debe presentarse con su documento de identidad original. En el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncia por perdida del documento emitido por la policía nacional y cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía.

La Corporación revisará las hojas de vida para asegurar que las mismas contemplan el diligenciamiento de la información al 100% requerida por la Unidad del Servicio Público de Empleo. De ser necesario, solicitará al oferente completar o aclarar la información que se requiera para realizar el registro, de igual manera todo oferente debe presentar hoja de vida en medio físico o virtual, con soportes de estudio y laborales para validar la veracidad de la información relacionada en la plataforma.

La Corporación dispondrá de equipos de cómputo para que los oferentes puedan registrar la información de sus hojas de vida en los formatos virtuales diseñados para el efecto, y tendrá personal que orientará a los beneficiarios, en caso necesario, en el procedimiento de registro de la información en los formatos virtuales.

Para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, La Corporación solicitará al interesado el consentimiento previo, expreso e informado de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el cual se efectuará en el acto de registro de la oferta o de las actualizaciones en la plataforma del servicio de empleo SISE.

La Corporación solicitará información adicional a la mínima requerida por el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, cuando lo considere necesario para efectos de mejorar la prestación de los servicios.

De igual manera el oferente debe presentarse a todas aquellas actividades que se desprendan de esta

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



solicitud, tales como talleres, pruebas psicotécnicas, entrevistas para mejorar su perfil laboral y por ende mejorar su condición de empleabilidad.

Así mismo debe conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la CMD

Definiciones:

- Agencia de empleo: Según Decreto 1072 del 2015, artículo 2.2.6.1.2.2.27, numeral 2. La agencia de empleo de la Corporación Organización el Minuto de Dios está ubicada dentro de las agencias privadas no lucrativas de gestión y colocación de empleo: Personas jurídicas que tienen entre sus objetivos la prestación de servicios de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad.
- Oferente: persona natural que desea registrar su hoja de vida en la plataforma SISE, a través de cualquier prestador autorizado con la finalidad de cumplir la ruta establecida del Servicio Público de Empleo para la búsqueda de ofertas laborales
- Servicio público de empleo: es una iniciativa del Gobierno Nacional que busca el encuentro entre la oferta y la demanda laboral del país de manera transparente, ágil y eficiente.
- SISE: Plataforma del sistema de información del servicio de empleo
- Ajustes Razonables: Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- Registro de Hoja de Vida por Prestador: Procedimiento mediante el cual el oferente registra su hoja de vida en SISE, con el acompañamiento de los orientadores de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD o prestadores autorizados; para realizar los procesos de Ruta de Empleabilidad.
- Autoregistro de Hoja de Vida: Proceso mediante el cual el Oferente realiza el registro de su hoja de vida en SISE de manera personal, autorizando al prestador para el manejo de sus datos personales.

b) Registro de Demandantes

Definición contenida en el numeral 1.1. del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye: 1.1.1. Hojas de vida de los oferentes. 1.1.2. Información básica de demandantes. 1.1.3. Vacantes.

Alcance: Inicia con el contacto empresarial registro de los demandantes en la plataforma SISE y los requisitos necesarios para acceder a los servicios. Finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Criterios del servicio:

Para que una empresa pueda acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo deben estar legalmente constituida.

Las vacantes registradas en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo deben cumplir con los lineamientos mínimos legales vigentes establecidos y las nuevas disposiciones que en materia expida el Ministerio de Trabajo

El tiempo de respuesta para la publicación de la vacante no podrá ser mayor a un día hábil después de ser registrada por el empleador, para el sector de hidrocarburos se aplica lo dispuesto en la Resolución 145 de 2017, Artículo 3; que establece el tiempo de publicación de la vacante por parte del prestador

El término de vigencia de publicación de vacantes para el sector de hidrocarburos, no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles ni superior a seis (6) meses según Resolución 145 de 2017, artículo 3 y el Decreto 1072 del 2015, para otros sectores no podrá ser inferior a un (1) día hábil, ni superior a seis (6) meses.

Descripción de las actividades:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD orientara a los empleadores demandantes en el registro de sus vacantes, brindando toda la asesoría necesaria para que los demandantes de empleo ingresen la información necesaria en el aplicativo del servicio Público de Empleo para el registro de las vacantes a cubrir.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD garantizara la veracidad de los datos suministrados, los documentos y los perfiles necesarios para cubrir las vacantes publicadas en el Servicio Público de Empleo

La Corporación revisará la información que se registre para asegurar el diligenciamiento de información mínima requerida. De ser necesario, el profesional de contacto empresarial solicitará a la entidad empleadora respectiva aclarar la información que se requiera para culminar el registro.

La información sobre cada entidad interesada se registrará en la plataforma SISE para el efecto, el cual contendrá, como mínimo, la información requerida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

El profesional de contacto empresarial realizara el registro de la empresa nueva en la plataforma SISE según el manual del prestador del Servicio público de empleo en el módulo de demandantes, una vez validado en la página web DIAN Solicitud de documentos (RUT y Cámara de Comercio si el propósito es formalizar convenios estratégicos, acuerdo de voluntades, acuerdos de confidencialidad) que permitan validar la existencia legal de la misma, guardando en el computador asignado y se procede a notificar a la empresa la inscripción a la plataforma por medio de un correo electrónico utilizando la plantilla establecida, que contiene la información necesaria para que la empresa realice el ingreso, registro de sus vacante y revisión de procesos.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



En el momento de la verificación de la existencia legal de la empresa se validará si es persona natural o jurídica.

De igual manera el profesional de contacto empresarial realizará el seguimiento diario de empresas registradas en la plataforma del servicio público de empleo SISE en el ítem notificaciones y alarmas. Una vez la empresa realice el autoregistro en la plataforma SISE se procederá a verificar que no se encuentre inscrita anteriormente, se establece comunicación con la empresa, para la validación de los datos y de esta forma proceder con la aprobación por parte del gestor empresarial, según manual de contacto empresarial GPE-M-OOI

En caso de estar inscrita anteriormente en la plataforma SISE se realizará una indagación si requiere una sede adicional para realizar sus procesos, teniendo en cuenta que compete a empresas que trabajan por proyectos en zonas, entre estas se incluyen las empresas del sector de hidrocarburos, de no requerir la sede adicional, se realiza el rechazo del registro de la sucursal, de ser necesario se actualizan los datos del contacto, se remite correo electrónico recordando usuario y contraseña.

Así, mismo el profesional de contacto empresarial descargará el primer día hábil de cada mes el reporte de empresas y vacantes, directamente de la plataforma del servicio público de empleo SISE, con el fin de verificar la información publicada.

c) Registro de vacantes

Definición contenida en el numeral 1.1. del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, que incluye: 1.1.1. Hojas de vida de los oferentes. 1.1.2. Información básica de demandantes. 1.1.3. Vacantes.

Brindar información sobre los servicios de la agencia de empleo CMD a empresarios y grupos de interés, mediante una asesoría personalizada, asegurando el registro de las empresas y sus vacantes.

Alcance: Inicia, una vez registrada la empresa se procede a la capacitación en el registro y publicación de vacantes en la plataforma SISE y Finaliza con la retroalimentación de la encuesta semestral de satisfacción de cliente.

Criterios del servicio:

Las vacantes registradas en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD deben cumplir con los lineamientos mínimos legales vigentes establecidos y las nuevas disposiciones que en materia expida el Ministerio de Trabajo, de igual manera todos los empleadores están obligados a registrar la empresa en un prestador autorizado y reportar sus vacantes de acuerdo a la Ley 1636 de 2013 Artículo 31 que dicta el carácter obligatorio del registro de vacantes en el Servicio Público de Empleo

El tiempo de respuesta para la publicación de la vacante no podrá ser mayor a un día hábil después de ser registrada por el empleador, para el sector de hidrocarburos se aplica lo dispuesto en la Resolución

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



I45 de 2017, Artículo 3; que establece el tiempo de publicación de la vacante por parte del prestador, así mismo el término de vigencia de publicación de vacantes para el sector de hidrocarburos, no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles, ni superior a seis (6) meses, según Resolución I45 de 2017, artículo 3 y Decreto 1072 del 2015 para otros sectores no podrá ser inferior a un (1) día hábil, ni superior a seis (6) meses.

De igual manera se debe tener presente si una empresa del sector de hidrocarburos registre vacantes en la plataforma SISE, las vacantes deberán ser publicadas de acuerdo a las medidas especiales dispuestas para el sector hidrocarburos.

De acuerdo a la base de datos de perfiles registrados en la agencia de empleo se dará prioridad en el momento de la búsqueda de vacantes.

La información sobre las vacantes de cada entidad interesada se registrará en la plataforma SISE diseñado para el efecto, el cual contendrá, como mínimo, la información requerida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Descripción de las actividades:

Una vez registrada la empresa el profesional de empleo procede a la capacitación en el registro y publicación de vacantes en la plataforma SISE, módulo convencional para garantizar el conocimiento y manejo de la plataforma SISE a la empresa en el registro de sus vacantes y revisión de procesos. La empresa registrara sus vacantes, teniendo en cuenta la asesoría realizada para la construcción del perfil de la vacante a registrar, haciendo énfasis en los cargos equivalentes.

Para las empresas del sector hidrocarburos se realizará la orientación del perfil, teniendo en cuenta la estandarización de los perfiles ocupacionales para actividades de exploración y producción de hidrocarburos y el anexo técnico - estandarización de perfiles ocupacionales de las actividades de exploración y producción de hidrocarburos.

El demandante realizara el registro de la vacante en la plataforma SISE orientándose con el manual del prestador del Servicio público de empleo en el Módulo de demandantes, en el ítem de crear vacantes. Teniendo en cuenta la siguiente segmentación para el registro de la vacante: datos básicos, perfil del candidato, datos complementarios, Condiciones de la solicitud.

Una vez la empresa registre la vacante en la plataforma SISE, el profesional de contacto empresarial se contactará con la empresa para retroalimentar la información de la vacante y se encuentre conforme a la normatividad Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del SPE y así proceder a la publicación. Una vez publicada la vacante el gestor empresarial procede a remitir el correo electrónico al empresario con el certificado de registro y publicación que emite la plataforma sise. Si no es posible realizar el contacto con la empresa, se procederá a devolver la vacante por los motivos de devolución indicados en la plataforma SISE, con el fin de que el demandante retroalimente

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



el perfil garantizando la información necesaria para la publicación.

Posterior a la creación de la vacante se debe asignar las vacantes a orientadores e intermediadores en SISE y remitir a través de un correo electrónico el soporte de publicación de la vacante al empresario con copia al orientador e intermediador asignado. Para las orientadoras e intermediadoras encargadas de gestionar vacantes, se remite un correo adicional especificando los criterios y requisitos de la vacante según lo indicado por el demandante para garantizar la remisión de oferentes.

En el caso de que un empresario solicite la cancelación de la vacante, este lo hará a través de un correo electrónico dirigido al gestor empresarial exponiendo uno de los siguientes motivos:

1. Cambio de perfil de la vacante.
2. Consiguió candidatos por otro medio
3. La vacante sigue vigente, pero no está interesada en continuar la gestión con el prestador o prestadores.
4. Ya no cuenta con el puesto de trabajo. La información que debe contener el correo electrónico debe ser: Código de la vacante, cargo, nombre de la empresa y motivo de la cancelación. El profesional de contacto empresarial será responsable de autorizar o proceder con dicha cancelación, luego de revisar el soporte del correo electrónico.

d) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes

Definición contenida en el numeral 1.2. del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como:

1.2.1. Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.

1.2.2. Entrevista de orientación personalizada o grupal.

1.2.3. Talleres de competencias básicas (claves y transversales).

1.2.4 Talleres de herramientas para el autoempleo

1.2.5 Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.”

La Corporación ofrece orientación ocupacional a los oferentes individualmente o grupal con el objetivo de Identificar las fortalezas y aspecto a mejorar de los oferentes, brindando una orientación laboral pertinente para el cierre de brechas y ofreciendo herramientas que les facilite enfrentar procesos de selección.

Alcance: Inicia desde la recepción y verificación de la hoja de vida diligenciada al 100% en la plataforma SISE y finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.

Criterios del servicio:

Todo oferente debe presentarse con su documento de identidad para acceder a la entrevista de orientación laboral

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Los oferentes al momento de recibir la orientación laboral deben presentarse con la hoja de vida en físico y sus respectivos soportes

La agencia de empleo no conserva hojas de vida ni soportes que sustenten la información relacionada en la hoja de vida, salvo en los casos de programas de gobierno que el Ministerio de Trabajo lo exige.

Dentro de la entrevista de orientación laboral el prestador mantiene la información suministrada por el oferente bajo el concepto de confidencialidad

Los orientadores e intermediadores deben realizar la entrevista de orientación laboral bajo los parámetros del manual establecido

Los orientadores/intermediadores cada seis meses deben programar el envío de mensajes de texto masivos a los oferentes que se encuentren sin ruta de empleabilidad, con el fin de invitarlos a realizar actualizar y culminar el proceso, resaltando la importancia en el cierre de brechas para la inserción laboral.

Es responsabilidad y deber de cada colaborador de la agencia de empleo CMD, redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.

La duración de la entrevista de orientación laboral tendrá un tiempo mínimo de 15 minutos y máximo 20 minutos pudiendo variar según la dinámica de la entrevista y la vigencia de la misma, tendrá una duración de 6 meses, posterior a este tiempo se debe realizar la actualización pertinente.

Descripción de las actividades:

Cuando la orientación laboral se realiza en forma presencial en la dirección y horario de operación de los puntos de la agencia de empleo CMD abarca las siguientes actividades, que se enmarcan en un metodológico denominado Modelo Centrado en Recursos:

Cuando la orientación laboral se realiza en forma presencial en la dirección y horario de operación de los puntos de la agencia de empleo CMD abarca las siguientes actividades, que se enmarcan en un metodológico denominado Modelo Centrado en Recursos:

En relación con la presentación del orientador de La Corporación al oferente, está establecido que el primero debe recibir al usuario de forma amable y cordial, brindando un saludo corporativo y acorde al protocolo de servicios. Se busca generar empatía con el oferente por ser un proceso de construcción conjunto, se hará una breve introducción del proceso de orientación laboral y de manera ordenada, se solicita documento de identidad, se verifica que la hoja de vida en SISE esté diligenciada al 100%.

En la elaboración de la hoja de vida se realiza un asesoramiento en los siguientes aspectos:

Elaboración de perfil

Para la construcción del perfil laboral es necesario combinar los 3 saberes (“saber saber”, “saber hacer” y “saber ser”) de manera ordenada. Se empieza el trabajo por el “saber saber”, es decir los conocimientos teóricos que posee el oferente a nivel educativo, conocimientos ofimáticos, idiomas, manejo de aplicativos, entre otros, y el nivel de los mismos.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Cabe resaltar que si los estudios no están culminados se debe poner la palabra estudiante seguido por el nombre de la carrera que cursa (Ej., estudiante de psicología) o si es de un semestre avanzado, por ejemplo, de sexto semestre en adelante, se registra la profesión seguido de las palabras “en formación”.

El “saber hacer” contiene todos los conocimientos prácticos adquiridos a través de los años o la experiencia. Por ello para las personas que cuentan con experiencia laboral se inicia mencionando cuantos años tiene de experiencia en el cargo, en qué sector y en qué área, además de algunas de las funciones concretas que se realizaba. Por último, para el “saber ser”, se incluirán aquellas competencias (aproximadamente 4) que se detectan en el oferente para el cargo en que está interesado en desempeñar. Estas competencias deben ser orientadas al cargo y sean un valor agregado para el mismo.

Funciones

Se incluirán todas las funciones considerando que cualquiera podría ser pertinente para otro cargo. Estas se deben detallar muy minuciosamente con una estructura de verbo, objeto y acción final.

Referencias

Se sugerirá agregar dos referencias preferiblemente personales y que estén directamente relacionadas con el perfil ocupacional del usuario, es decir, que, si este aspira a un cargo gerencial, sus referencias deberán ser de profesionales que ocupen altos cargos y de esa misma forma para todos los otros cargos.

Estructura de hoja de vida

El usuario deberá crear una hoja de vida en un procesador de texto, donde incluirá toda la información personal y profesional que se ha modificado mediante el proceso de orientación laboral, sus referencias personales y una fotografía. La hoja de vida debe tener la siguiente estructura:

- **Datos personales:** Se deberá poner una foto tipo documento en la parte superior derecha. Junto a la foto irá el nombre con letra mayúscula en negrilla, tipo de documento, con el número y lugar de expedición, estado civil, fecha de nacimiento, edad, correo electrónico, números telefónicos. Quien cuente con tarjeta profesional, deberá identificar el número. Para los hombres, se debe indicar la categoría de libreta militar y el número.
- **Perfil:** se copiar registrar el mismo que se realizó durante el proceso de orientación.
- **Experiencia laboral:** Se debe organizar empezando por la experiencia más reciente y finalizando con la más antigua. Se debe registrar en negrilla, el cargo desempeñado en cada empresa, el nombre de la empresa, las fechas de inicio y finalización del contrato, el nombre del jefe inmediato, los teléfonos y las funciones del cargo (estas últimas deben ser las que se registraron en el SISE).
Educación formal: Se inicia por el programa académico más reciente identificando el nombre de la institución educativa. Se debe indicar el estado en el que se encuentran sus estudios (puede ser en curso, graduado o incompleto). Por último, irá la fecha de inicio y para los graduados la fecha de finalización.
- **Educación informal:** Se inicia por el título del programa y la institución que la ofrece, seguido del tipo, es decir curso, diplomado, seminario, certificación por competencias o talleres. Además, se debe indicar el estado en el que se encuentran los estudios que puede ser en curso, graduado o incompleto. Por último, irá la fecha de inicio y para los graduados la fecha de finalización.
- **Referencias:** Se deben registrar dos referencias preferiblemente personales que incluyan

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



el nombre, número de documento, profesión, cargo que desempeña y teléfonos de contacto. Firma: la hoja de vida se debe firmar con nombre y número de cédula nuevamente esto en la parte inferior de la última página.

Así mismo, se debe registrar en la plataforma si el oferente pertenece a una población focalizada y/o programa de gobierno para lo cual se tiene en cuenta lo siguiente:

La plataforma SISE se encuentra enrolada con la plataforma del Gobierno para la caracterización de las víctimas del conflicto armado en Colombia siendo este un proceso automático

Para los Grupos étnicos se identifica al momento de la entrevista por sus características y se registra en la plataforma SISE.

Para Personas en procesos de Reintegración, la ARN (Agencia para la Reintegración Nacional) remite vía correo electrónico al Líder de Gestoría Empresarial el listado de personas a realizar ruta de empleabilidad las cuales ya se encuentran caracterizadas por esta entidad.

Para el caso de Oferentes Retornados, si se va a asignar al oferente a esta población focalizada, el oferente debe presentar el Certificado de Registro único de Retornados que expide la Cancillería a través del portal <http://www.colombianosune.com>

Asimismo, para la atención a Personas con Discapacidad, se valida el Certificado de Registro de Localización y caracterización de persona con discapacidad expedido por la Secretaría de Desarrollo Social o Salud del municipio que corresponda.

Pre registrar y registrar por la plataforma SISE al oferente a Taller de Orientación Laboral con el fin de continuar la ruta de empleabilidad. Para ello el Orientador evalúa si es necesario reforzar algunos aspectos en cuanto a elaboración adecuada de la hoja de vida, presentación personal, actitud durante la entrevista y competencias laborales. Nota: Esta acción se realiza en caso de considerarlo pertinente de acuerdo con la evaluación de la entrevista de orientación laboral.

Si el orientador direcciona al oferente a taller y a capacitación debe fijarse que no se crucen las fechas para que se pueda Registrar al oferente en la convocatoria de taller sin que interfiera.

Para brindar una mejor atención a las Personas con Discapacidad, se debe informar vía correo electrónico a la Tallerista con mínimo un día de anticipación los datos de el/los oferentes(s) (nombre, número de documento y tipo de discapacidad).

Para las personas con Discapacidad Auditiva, el Orientador solicita el servicio de Interprete para la hora y fecha programada de dicho taller, de manera presencial con Asorsan o de forma virtual a través de las TIC'S.

Para los oferentes con Discapacidad Física usuarios de silla de ruedas, se debe solicitar un salón con accesibilidad donde se pueda impartir el Taller de orientación laboral.

Para los oferentes con Discapacidad Visual, se deben tener en cuenta los ajustes razonables pertinentes para la transmisión de la información como lo son formatos accesibles en braille, guía de firma y lupa

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



para personas con baja visión.

Para los oferentes con Discapacidad Cognitiva/intelectual se debe tener en cuenta los ajustes razonables pertinentes por parte del orientador, de tal manera que se dé información más sencilla y entendible.

Antes de terminar el proceso de orientación ocupacional se debe validar en caso de que exista una vacante disponible en la bandeja de entrada de las oportunidades laborales del oferente, se procederá a realizar la remisión siempre y cuando el oferente cumpla con el perfil requerido de la vacante y esté interesado en participar del proceso.

De igual manera se indica al oferente la importancia de actualizar la hoja de vida en la plataforma SISE cada vez que se genere un cambio en la información (información básica, nivel educativo, experiencia laboral, educación informal e idiomas y habilidades)

Se le solicita al oferente firmar el formato de asistencia a la orientación laboral con el fin de dejar el registro de su visita

Talleres de formación y cualificación para el trabajo:

El objetivo de este proceso es brindar herramientas de orientación y motivación laboral para fortalecer en los oferentes las habilidades para enfrentar procesos de selección y mejorar así su nivel de empleabilidad, además de explicar el funcionamiento de la plataforma SISE de servicio público de empleo para búsqueda activa de empleo.

Alcance

Inicia con la citación a taller por medio de la plataforma SISE y finaliza con la aprobación de la asistencia y evaluación del taller, posteriormente se realiza la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.

Criterios del servicio:

Los talleres de formación y cualificación para el trabajo son responsabilidad del tallerista y/o orientador ocupacional el cuál debe ser un profesional en psicología, es responsable de su auditorio y dinámica del taller, según lo establecido en el manual de cada taller, estando facultado para la toma de decisiones en el desarrollo del mismo en pro la integralidad, respeto y aprendizaje de todos los asistentes.

El número de oferentes registrados al taller de orientación laboral no debe superar las 30 personas al realizarse en las instalaciones de las agencias, teniendo en cuenta la capacidad de los salones con los que se cuenta para brindar el taller y tendrá una duración de 1 hora a 2 horas como máximo.

Todo oferente debe presentarse con su documento de identidad original, en el caso de que el oferente no cuente con su documento de identidad en físico, deberá presentar el denuncia por pérdida del documento emitido por la policía nacional y cualquier otro documento asimilable que contenga números de identificación y fotografía.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Descripción de las actividades:

Según la necesidad identificada serán direccionados a los talleres de competencias básicas laborales que comprenden un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que se pueden aplicar en cualquier clase de trabajo y sector económico, es así como La Agencia de empleo CMD brindará herramientas contextuales y prácticas, que conlleven a los oferentes a construir y utilizar recursos favorables dentro de su vida laboral como en situaciones cotidianas.

Estos talleres se brindarán de forma gratuita, opcional y voluntaria a los oferentes direccionados que deseen participar, se llevarán a cabo conforme a la necesidad o situación de mejora para los oferentes dentro del proceso de selección, informando a cada uno mediante correo electrónico registrado que ha sido direccionado al taller de competencias, la fecha y hora del taller confirmando su inscripción

De igual manera el orientador ocupacional generar cronograma de talleres del mes, revisar el contenido de la capacitación y realizar las modificaciones o actualizaciones que se requieran de acuerdo a los oferentes atendidos.

Se debe generar el listado de oferentes registrados en la convocatoria de taller de orientación laboral a través de la plataforma SISE. Y tomar lista solicitándole al oferente el documento de identidad al ingreso del taller. Así mismo se debe validar en la plataforma sise y correo electrónico, si hay oferentes con discapacidad registrados al taller de orientación laboral y corroborar con los orientadores ocupacionales, de acuerdo al tipo de discapacidad hacer los ajustes razonables pertinentes según cada discapacidad.

Talleres de herramienta para el autoempleo y búsqueda de empleo: La Agencia brindará herramientas de autoempleo y búsqueda de empleo a los oferentes, quienes así lo deseen en participar de forma opcional y voluntaria, de esta manera se ayudarán a conseguir empleo a un corto plazo. Se brindarán herramientas sobre:

- Elaboración y modelos de hojas de vida
- Reconstrucción del perfil
- Marca personal
- Competencias laborales
- Desarrollo a la entrevista de trabajo
- Legislación laboral colombiana (caso de migrantes)

Se deben registrar los asistentes en el formato de asistencia taller y pasar el formato de evaluación del taller con el fin de Medir el grado de satisfacción de los buscadores de empleo y pertinencia de los temas frente al taller desarrollado, posterior a ello se debe realizar la evaluación del taller de orientación laboral por medio de la plataforma SISE.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



e) Preselección y Remisión (Intermediación laboral)

Preselección: Definición contenida en el numeral 1.3. Del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Es el proceso que permite identificar entre los oferentes, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.”

Remisión: Definición contenida en el numeral 1.4. del artículo 2 de la Resolución 3999 de 2015: “Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.”

El objetivo de este proceso es asegurar el encuentro efectivo entre oferta y demanda laboral en cada regional, preseleccionando los candidatos que más se ajusten a los perfiles solicitados por las empresas, disminuyendo tiempos de reclutamiento en sus procesos internos.

Alcance

Revisión de las nuevas vacantes publicadas a través del proceso de Gestión Empresarial, hasta la remisión de las hojas de vida de oferentes que cumplan con el perfil solicitado y actualización del estado en la plataforma ha Colocado, Finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.

Criterios del servicio:

Solo se puede dar inicio al proceso de intermediación laboral una vez se encuentre publicada la vacante en la plataforma SISE.

Las fuentes de reclutamiento autorizadas serán las siguientes: Plataforma SISE Redes sociales corporativas, Pagina web corporativa de la CMD, Mensajes de texto oficiales corporativos, Emisora Minuto de Dios, Medios impresos y televisivos lumen oficiales.

El orientador ocupacional presentara de manera detallada los perfiles de los candidatos finales, sus mayores cualidades y las razones por las que la Agencia e empleo CMD considera que son los candidatos idóneos para suplir la vacante.

Se enviará un total de tres candidatos por vacante publicada, de acuerdo a los parámetros de selección utilizados.

Se debe realizar el envío trimestral de encuestas de satisfacción a empresas, para verificar la percepción que tienen los empleadores frente al servicio de la agencia de empleo.

Es responsabilidad y deber de cada colaborador de la Agencia de empleo CMD redactar y enviar correo electrónico al Servicio Público de Empleo al momento de presentar alguna inconsistencia en la plataforma SISE.

Descripción de las actividades:

El proceso se inicia con la revisión diariamente en la plataforma de servicio público de empleo, en el módulo de reportes, opción indicadores totales/vacantes/ver detalle, las vacantes publicadas y asignadas. Una vez revisada y publicada la vacante en la plataforma SISE el gestor empresarial enviará por correo electrónico a la empresa y al intermediador asignado el certificado de publicación de la vacante solicitada

Se le informará al empleador a través de correo electrónico sobre el proceso que se llevará a cabo con

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



las vacantes asignadas. Protocolo de intermediación laboral

Una vez asignada la vacante al intermediador en la plataforma SISE, procederá a utilizar las fuentes de reclutamiento autorizadas para la obtención de candidatos de acuerdo al perfil solicitado por la empresa:

1. Revisar las hojas de vida de los oferentes Auto postulados y las Auto-postulaciones asistidas a la vacante por medio de la plataforma SISE, módulo de gestión de intermediación, opción: gestionar procesos/proceso/código del proceso.
2. Cuando los oferentes Auto-postulados y las Auto postulaciones asistidas no cumplan con los requisitos exigidos en la vacante se procederá a buscar más oferentes por medio de la plataforma SISE a través de la herramienta Matching

Para las vacantes de inclusión laboral de personas con discapacidad el intermediador debe revisar los perfiles de los oferentes que han realizado la ruta de empleabilidad, para encontrar posibles candidatos para la vacante.

Una vez realizado el proceso de reclutamiento a través de los medios mencionados, se realiza la preselección y remisión de candidatos mediante la plataforma SISE y el envío de hojas de vida por correo electrónico:

Los oferentes sugeridos por la plataforma resultado de las autopostulaciones y el matching que cuentan con la ruta de empleabilidad completa y actualizada se deben remitir en SISE. Posteriormente se realiza la descargar en plataforma de las hojas de vida con el fin de enviarlas por correo electrónico a la empresa solicitante. - Si la hoja de vida está incompleta o desactualizada se debe establecer contacto con los oferentes a través de correo electrónico y telefónico donde se le invite a completar su ruta y actualizarla.

Posterior a ello se realizar seguimiento semanal vía correo electrónico y telefónico a los procesos de intermediación gestionados con las empresas, una vez la empresa de respuesta al correo con el reporte de los perfiles remitidos, el intermediador procederá a:

1. Verificar en plataforma SISE a cada colocado, si se encuentra registrado y con ruta de empleabilidad, se procederá a colocar la persona en la plataforma y cerrar la vacante.
2. Si no se encuentra registrado o incompleta su ruta de empleabilidad deberá contactar la persona a través de correo electrónico y telefónico invitándola a realizar su ruta de y recibir los beneficios del servicio de empleo.

Una vez recibido el reporte de colocación o cancelación de la vacante al realizar el seguimiento, se procederá dentro del mismo mes al cierre del proceso, llegado al caso de no cumplir una de estas dos condiciones la vacante podrá estar abierta máximo 30 días hábiles.

Gratuidad De Los Servicios Básicos

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD para todos sus puntos de atención prestará su portafolio de servicios básicos de forma gratuita a los oferentes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 50 de 1990, literal b, en los artículos 32 y 36 del Decreto 722 de 2013.

La AGENCIA, no tendrá ninguna relación laboral con los oferentes, ni se hará responsable por los oferentes colocados ante las empresas, dado que su función se limita a la intermediación.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



5. Servicios asociados

La Corporación podrá ofrecer servicios que mejoren las condiciones de empleabilidad de los oferentes. Se entiende por mejora de las condiciones de empleabilidad el incremento de las posibilidades de colocación laboral del oferente de mano de obra. Estos servicios contemplarán primordialmente la formación en competencias laborales.

Los programas de formación para el trabajo, certificación de competencias, capacitación, Coaching especializado, entre otros que se ofrezcan dependerán del análisis de necesidades de los oferentes que La Corporación identifique en un momento dado, o de solicitudes que formulen los empleadores u otras entidades de carácter público o privado. Formación para el trabajo, certificación de competencias, capacitación, Coaching especializado, entre otros. Frente a ello se levanta un portafolio de capacitaciones en cursos a la medida

A continuación, se relacionan algunos de los cursos libres y diplomados, ofertados a disponibilidad que se dictan junto con la Corporación Universitaria Minuto de Dios (Uniminuto) entre otros aliados.

Diplomados:

- Administración total de la calidad
- Creando valor compartido
- Dirección de marketing y ventas
- Docencia con énfasis en manejo de herramientas digitales
- Coaching y liderazgo transformacional
- Agricultura vertical-muros verdes
- Gestión comercial
- Gestión de la innovación
- Project Management
- Procesos Industriales de Café, Catación Y Barismo

Cursos libres:

- Sistema operativo Windows-office
- Manejo higiénico de alimentos
- Formación en economía solidaria
- Curso servicio al cliente
- Curso emprendimiento social
- Cómo controlar estrés ante la crisis
- Curso estructura plan de negocios
- Curso mixología
- Innovación y creatividad para la generación de ideas de negocio
- Gestión de activos bajo normas Internacionales NIIF

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



6. Servicios relacionados

La Corporación podrá ofrecer servicios complementarios como la publicación de vacantes a través de los medios de comunicación (radio, televisión, impresos, web) de la Organización Minuto de Dios o de otros medios especializados en dar información sobre oportunidades laborales, con el fin de que esta información llegue por distintos canales a los oferentes activos en búsqueda de empleo, medios donde se divulgarán los distintos eventos en los que pueden participar.

Programa radial: el programa radial designado para la agencia de empleo se realizará cada 15 días los días miércoles en un horario de 1 :00 pm a 2: 30 pm, a través de la señal en vivo/redminutodeDios <http://minutodedios.fm/vivo/>

Notas en televisión

así mismo a través de Corporación Lumen 2000 Colombia <http://www.lumencolombia.com/> para transmisión en televisión, donde se publicaran notas de inclusión laboral para población vulnerable y demás convocatorias a las que haya lugar.

Publicaciones laborales: Notas especializadas sobre temas laborales, boletines de oportunidades laborales, entre otros

Dentro de los análisis del mercado laboral que realiza la agencia se dará a conocer la Información general de interés del mercado laboral a través de nuestra página web de la corporación el minuto de Dios y nuestras redes sociales, donde se publican artículos orientados a candidatos y empresas con información del mercado laboral colombiano.

El acceso es gratuito, la actualización y publicación de información se realiza trimestralmente. Instructivo de acceso a sección de contenido de nuestra página ingresando:

- En el menú superior ubique y haga clic en: Noticias
- Haga clic sobre la sección y el artículo de su interés
- También, Realice búsquedas de información laboral por palabra clave en el buscador ubicado en la parte derecha de la sección Noticias, Adicionalmente contamos con nuestras redes sociales, donde los usuarios oferentes y demandantes pueden consultar sin costo, sobre temas relacionados

7. Servicios adicionales

Aplicación de pruebas psicotécnicas y de competencias

La Corporación orientará a las entidades empleadoras que lo requieran sobre las pruebas disponibles que es recomendable aplicar según el perfil requerido.

Una vez esto suceda se aplicarán las pruebas a los candidatos seleccionados, se analizarán los resultados y se elaborará un informe con recomendaciones que será enviado a la entidad empleadora.

Realización de entrevistas a oferentes

Se realizan entrevistas semiestructuradas a los oferentes con el fin de validar la información consignada

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



en hojas de vida, evaluar la dimensión social de los candidatos, complementar y validar los resultados de las pruebas escritas, e identificar competencias e intereses frente a los perfiles definidos.

Se elaborarán informes estandarizados sobre los resultados de las entrevistas para remitir a la entidad empleadora que solicitó el servicio.

Validación de datos y antecedentes

Se realizan validación y referenciación de datos académicos a través de contacto telefónico o virtual según sea la necesidad.

Se realizan validación y referenciación de los últimos cargos preferiblemente relacionados con el cargo que aplique (tiempo de servicio, cargo desempeñado, responsabilidad, compromiso).

Se realizarán consultas de forma virtual verificando los antecedentes disciplinarios, fiscales y penales de los candidatos preseleccionados.

Se elaborará un informe sobre los resultados de la verificación de información académica, laboral y los antecedentes de oferente, el cual será enviado a la entidad empleadora interesada.

Visita domiciliaria

Cuando las entidades empleadoras lo requieran, se realizarán visitas domiciliarias a las residencias de los oferentes.

De manera previa a la realización de la visita, se diseñará previamente un formato con los aspectos que serán objeto de verificación.

Una vez se realice la visita se elaborará un informe sobre su resultado que será enviado a la entidad empleadora interesada.

Verificación de hábitos de pago

Cuando lo soliciten las entidades empleadoras, se realizarán consultas a centrales de riesgo para identificar hábitos de pago de los oferentes.

Se elaborará un informe con el resultado que se entregará a la entidad empleadora que solicite el servicio.

Polígrafo

Cuando lo soliciten las entidades empleadoras, se aplicará la prueba del polígrafo a los oferentes que estén participando en los procesos de selección.

Con el apoyo de La Corporación, la entidad empleadora definirá las preguntas que se harán al oferente

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



durante la aplicación de la prueba.

De manera previa a la aplicación de las pruebas, se explicará al oferente el objetivo de la prueba, así como el proceso de aplicación. El oferente firmará, como requisito previo a la aplicación de la prueba, un consentimiento informado sobre el particular. Se entregará a la entidad empleadora el resultado de la aplicación del polígrafo, al cual debe dársele el debido manejo confidencial.

7. Tarifas de servicios de gestión y colocación de empleo de los servicios adicionales

TARIFAS DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL				
Servicio	Descripción	Tarifa/aporte promedio		
		Para sueldos hasta de \$1.500.000	Para sueldos entre \$1.500.000 y \$4.000.000	Para sueldos superiores a \$4.000.000
(I) Preselección	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la entidad empleadora a revisar afinar los perfiles del Personal requerido. Búsqueda en el sistema de Información de hojas de vida que reúnan los Perfiles definidos. Informe con recomendaciones sobre el asunto que se remitirá al empleador interesado. 	10% del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV)	20 % del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV)	30 % del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV)
PROCESO DE SELECCIÓN	Aplicación de pruebas psicotécnicas y de competencias <ul style="list-style-type: none"> Asesoría a entidad sobre pruebas que se pueden aplicar de acuerdo a los perfiles requeridos. según requerimiento. Análisis e informe sobre resultados de las pruebas que se apliquen. 			
	Realización de entrevista <ul style="list-style-type: none"> Realización de entrevista al oferente para validar la información consignada en hoja de vida, evaluar la dimensión social de los candidatos, complementar y validar los resultados de las pruebas escritas, e identificar competencias e intereses frente a perfiles definidos. Informe sobre resultado de la entrevista 	Un sueldo del cargo que se proyecta	80% del sueldo del cargo que se proyecta contratar (2)	70% del sueldo del cargo que se proyecta contratar (2)

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



	<p>Validación de datos y antecedentes y visita domiciliaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas (y correos electrónicos en casos necesarios) a los tres últimos empleadores del oferente para verificar referencias del oferente. • Consultas por internet para verificar los antecedentes disciplinarios, fiscales y penales de los candidatos preseleccionados. Elaboración de informe sobre el particular. 	<p>(2) contratar</p>	
--	--	---	--------------------------	--

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



TARIFAS DE SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO				
Servicio	Descripción	Tarifa/aporte promedio		
		Para sueldos hasta de \$1.500.000	Para sueldos entre \$1.500.000 y \$4.000.000	Para sueldos superiores a \$4.000.000
Verificación de hábitos de pago	Consultas a centrales de riesgo para identificar hábitos de pago de los oferentes y elaboración de informe sobre el particular.	10% del SMLV		
Polígrafo	Apoyar a la entidad empleadora a definir las preguntas que se harán al oferente durante la aplicación de la prueba. Análisis y elaboración de informe de resultados.	50% del SMLV		
Servicios asociados	La Corporación podrá ofrecer servicios que mejoren las condiciones de empleabilidad de los oferentes. Estos servicios contemplarán primordialmente la formación en competencias laborales. Los programas de formación que se ofrezcan dependerán del análisis de	Se convendrán tarifas de uno a cuatro SMLV		
Servicios relacionados	La Corporación podrá ofrecer servicios complementarios como la publicación de vacantes a través de los medios de comunicación (radio, televisión, impresos y web) de la Organización Minuto de Dios, de otros medios especializados en dar información sobre oportunidades laborales, análisis del mercado laboral y demás temas de interés para los oferentes.	De acuerdo al día y hora de los medios de comunicación especializados (Radio y TV) se convendrán las tarifas en un rango de uno a cuatro SMLV. En cuanto a las publicaciones laborales previamente descritas no tendrán costo.		
Si la entidad demandante contrata los servicios que contempla el proceso de selección, no se cobrará el proceso de preselección. Estas tarifas aplican cuando se refieran a una sola vacante. En el caso de ser más, se aplicarán descuentos dependiendo del número de requerimientos.				

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



9 Centros de Empleo

Actualmente la Agencia de empleo de La Corporación, cuenta con seis puntos de atención autorizado mediante resolución 000311 del 28 de mayo de 2019, la cual modifico parcialmente la resolución 000571 del 08 de mayo de 2018, en los siguientes puntos de la Agencia de empleo CMD dando cobertura a nivel nacional en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Cúcuta, Cartagena y Villavicencio.

De igual manera se plantea la apertura de dos nuevos puntos para las sedes de Soacha y Barranquilla, las cuales prestaran el mismo esquema de servicios que todos los puntos de la agencia de empleo CMD (ver servicios anteriormente mencionados en este documento)

Se presenta tabla de los servicios de Gestión y Colocación de Empleo de la agencia CMD, en los cuales se relaciona los lugares y en los horarios:

Centro de empleo	Descripción
Bogotá (Punto de Presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: Avenida Calle 80 N° 72B- 56</p> <p>Teléfono: 57+(5) 5874444 Ext 2115</p> <p>Horario de atención: lunes a jueves de 8:00am a 5:00pm, viernes de 8:00am a 4:00pm</p> <p>Población para atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad.</p> <p>Servicios Básico: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión</p> <p>Servicios asociados</p> <p>Servicios relacionados</p> <p>Servicios adicionales</p>

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Centro de empleo	Descripción
Cúcuta (Punto Presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: KDX 11-17 Barrio los canarios</p> <p>Teléfono: 57+(5) 3155997353/ 3124494526.</p> <p>Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00am a 5:00 pm y el viernes de 8:00am a 4:00 pm</p> <p>Población a atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad</p> <p>Servicios Básico: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión</p> <p>Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>

Centro de empleo	Descripción
Cali (Punto de Presencial)	<p>Dirección: Carrera 25 No. 2-01 Barrio San Fernando</p> <p>Teléfono: 57 + (2) 554 55 54 -53 - 52 Ext. 25741</p> <p>Horario de atención: lunes jueves de 8:00am a 5:00pm y el viernes de 8:00am a 4:00pm</p> <p>Población a atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad</p> <p>Servicios Básico: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión</p> <p>Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>
Medellín (Punto de Presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: Cr 32 # 92 C - 43 barrio San José de la cima</p> <p>Teléfono: 57+(5) 2117033/ 3183501803</p> <p>Horario de atención: lunes a jueves de 8:00am a 5:00pm y el viernes de 8:00am a 4:00pm</p> <p>Población a atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad</p> <p>Servicios Básico: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión</p> <p>Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Cartagena (Punto de Presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: Carrera 68 # 8 - 26 barrio las Reinas Teléfono: 57+(5) 3017350459 Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00am a 5:00pm y el viernes de 8:00am a 4:00pm Población a atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad Servicios Básicos: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>
Villavicencio (Punto de Presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: cra37i 15-38 edificio kiwanis Teléfono: 3208459800 Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00am a 5:00pm y el viernes de 8:00am a 4:00pm Población a atender Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad Servicios Básico: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>

9.1. Nuevos Centros de empleo: incluyen el mismo esquema de prestación de los servicios que los demás puntos de la agencia de empleo CMD a nivel nacional

Barranquilla (presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: Calle 72 a 7e 25 Barrio el Bosque Teléfono: 3207854379 Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00am a 5:00pm y el viernes de 8:00am a 4:00pm Población a atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad Servicios Básicos: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>
Soacha (Presencial)	<p>Dirección, ciudad y teléfonos de contacto: Tv 5 No. 5G - 95 Teléfono: 3222646059 Horario de atención: Lunes a jueves de 8:00am a 5:00pm y el viernes de 8:00am a 4:00pm Población a atender Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad Servicios Básico: Registro de oferentes y demandantes, orientación, registro de Vacantes, Preselección y Remisión Servicios asociados Servicios relacionados Servicios adicionales</p>

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



Plataforma de empleo: las agencias de empleo trabajan bajo la herramienta tecnológica del SISE como sistema de información y gestión.

Herramienta tecnológica	Descripción
Información	URL http://serviciodeempleo.gov.co/prestadores/index Población a atender: Participantes de los proyectos sociales que maneja la Obra Minuto de Dios interesados en empleabilidad y Comunidad Servicios a ofrecer: Registro de oferentes y demandantes, registro de Vacantes, Preselección y Remisión.
Sistema de Información y/o aplicativos y/o plataforma para la prestación de los servicios	El sistema de información utilizado para prestar el servicio de empleo a oferentes y demandantes en los puntos de atención de la Corporación será a través del Portal de Empleo SISE ubicado en la URL http://serviciodeempleo.gov.co/

10. Soporte Técnico y mantenimiento de equipos

Los servicios que se ofrecen a través del aplicativo del servicio público de empleo SISE, se realizan de forma virtual y cuentan con soporte técnico para los usuarios de la plataforma en caso de ser requerido. Si a los usuarios se les presenta algún inconveniente técnico, podrán informarlo a través de la Página de la Corporación Organización El Minuto de Dios en la pestaña de Contáctenos, especificando el tipo de inconveniente que se le presentó y la información detallada sobre la situación. El administrador del Portal atenderá la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud y le informarán por el mismo medio, los pasos a seguir para así solucionar el inconveniente.

El mantenimiento de equipos se realizará de manera constante a través del aplicativo institucional de intranet poniendo un GLPI al área de Gerencia de Servicios Tecnológicos, quienes garantizan el correcto funcionamiento de todos los equipos, acceso a internet y actualizaciones de software que correspondan.

11. Tratamiento de la información

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CMD está autorizada conforme al consentimiento previo 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

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



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 al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

No se conservarán hojas de vida físicas ya que solo se manejará la información brindada por la plataforma SISE.

12. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos

Derechos de los oferentes

- Ser atendido en La Corporación sin discriminación alguna por razones de sexo, orientación sexual, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- Ser atendido con las consideraciones necesarias cuando se trate de oferentes con situaciones de discapacidad.
- Ser informado sobre los servicios de gestión y colocación de empleo que ofrece La Corporación.
- Gozar del derecho a la intimidad en el tratamiento de sus datos, conforme a las normas que regulan la materia.
- Disponer de espacios adecuados y cómodos durante sus visitas a La Corporación.
- Ser atendido con respeto y amabilidad durante sus visitas a La Corporación.
- Presentar peticiones, quejas o sugerencias sobre los servicios recibidos, y recibir respuesta de La Corporación.

Obligaciones de los oferentes

- Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia Gestión y Colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- Suministrar información veraz en el contenido de su hoja de vida y soportes de la misma
- Respetar los turnos de atención cuando visite La Corporación.
- Tener un comportamiento respetuoso durante sus visitas a las instalaciones de La Corporación.
- Tratar de manera respetuosa a los servidores de La Corporación que lo atiendan durante sus visitas.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación y los servicios de La Corporación.
- Para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, el oferente deberá firmar el consentimiento previo, expreso e informado de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el cual se efectuará en el acto de registro de la oferta o de las actualizaciones.

13. Derechos y obligaciones de los demandantes inscritos

Derechos de los demandantes inscritos

- Ser informado sobre los servicios de gestión y colocación de empleo que ofrece La Corporación.
- Ser atendidos con amabilidad y respeto durante sus visitas o gestiones ante La Corporación.
 - Recibir oportunamente la respuesta a los requerimientos que realice en desarrollo de servicios de gestión y colocación de empleo que contrate con La Corporación.
- Presentar peticiones, quejas o sugerencias sobre los servicios recibidos.

Obligaciones de los demandantes inscritos

- Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma de empleo SISE o en la descripción de la vacante.
- Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente.
- Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas. b. Ofertar vacantes que cumplan con las garantías de ley.
- Estar constituidos legalmente y cumplir con la normatividad que aplica a las entidades de su sector.
- Tener un comportamiento respetuoso durante sus visitas y gestiones ante las instalaciones de La Corporación.
- Tratar de manera respetuosa a los servidores de La Corporación que lo atiendan durante gestiones y visitas.
- Utilizar la información que reciben de La Corporación únicamente en los procesos de selección que se desarrollen sin compartirla con terceros.
- Mantener reserva sobre información de los oferentes que tenga ese carácter.

14. Políticas y obligaciones para la prestación de los servicios

Políticas de la Corporación Organización El Minuto de Dios

Las políticas que enmarcarán la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo serán las siguientes:

- Apoyar a las personas que lo soliciten a conseguir un empleo apropiado, y a los empleadores a contratar trabajadores que respondan a sus necesidades.
- Ofrecer el servicio a todas las personas que lo requieran, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



- Ofrecer a los trabajadores servicios diversos que los apoyen para superar los obstáculos que le impidan su vinculación al mercado de trabajo.
- Prestar los servicios en forma pertinente, oportuna y con calidad.
- Prestar los servicios atendiendo las características particulares de personas, en especial las relacionadas con situaciones de discapacidad o vulnerabilidad.
- Prestar el servicio con respeto a la dignidad de los usuarios y al derecho a la intimidad en el tratamiento de sus datos, conforme a las normas que regulan.
- Prestar los servicios de manera personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que para el efecto expida el gobierno nacional.

Obligaciones de la Corporación Organización El Minuto de Dios

- Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal 7 del artículo 2.2.6.1.2.2 del Decreto 1072 de 2015
- La agencia de empleo CMD debe garantizar que dentro de la operación interna no se ofrecen condiciones de empleo o vacantes falsas o engañosas o que no cumplen con los estándares jurídicos mínimos establecidos por la normatividad vigente.
- Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a los usuarios de este.
- Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización, una vez esta se reciba.
- Tener un reglamento de prestación de servicios y darlo a conocer a los usuarios.
- Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes.
- Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes.
- Prestar los servicios de Gestión y Colocación de empleo con respecto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 2.2.6.1.2.3 del decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones sobre la materia.
- Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofrecidos y el perfil ocupacional, académico o profesional requerido.
- En el desarrollo de sus actividades La Corporación hará constar la condición en que actúa, en los medios de promoción y divulgación de las mismas, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo. Así mismo, utilizará la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo que defina el Ministerio del Trabajo.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



- Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema será compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demanda y oferta de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.
- Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo.
- Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- Cuando haya una modificación en la representación legal de La Corporación, se remitirá a la Unidad del Servicio Público de Empleo el certificado respectivo.

15 Procedimiento para presentación y atención de PQR

Los oferentes y demandantes podrán presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) sobre los servicios de gestión y colocación de empleo ofrecidos por La Corporación. Las PQR podrán plantearse personalmente en las instalaciones de La Corporación (con un formato y un buzón que se dispondrá para el efecto), telefónicamente, virtualmente a través de la página web de La Corporación o a través de comunicaciones escritas.

Los servidores designados para ofrecer atención telefónica o personal tendrán la instrucción de recibir y registrar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios de gestión y colocación de empleo ofrecidos por La Corporación.

Se habilitará un espacio en la página web de La Corporación para que los usuarios de los servicios de gestión y colocación de empleo puedan plantear sus peticiones, quejas y reclamos. Las PQR que se reciban por esta vía serán dirigidas automáticamente, al Coordinador del Grupo de Gestión de Empleo.

Las PQR que se reciban por escrito serán remitidas para conocimiento y respuesta por parte del Coordinador del Grupo de Gestión de Empleo.

El tratamiento de las PQRS, comprende: Solicitud, protocolos de atención, tiempos de respuesta y corrección. El procedimiento para el tratamiento de las PQR será de la siguiente manera:

- a. Cuando se reciba la PQRS, el primer paso será leer detenidamente el contenido del comentario del cliente.
- b. En segundo lugar, la PQRS deberá ser enviada a la oficina de gestión al cliente con el fin de que sea radicada en el sistema de gestión de prestación de servicios.
- c. Una vez radicada la PQRS se deberá gestionar la respuesta al cliente con sus respectivos requisitos (llamar al cliente, solicitar información del cliente con respecto a los manifestado, aclarar la situación)

En todos los casos se aplica el siguiente protocolo de respuesta a PQRS:

- Registrar en los medios disponibles la PQRS.

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



- Realizar el análisis de la situación como se detalla en el Instructivo Respuesta a Quejas y Peticiones.
- Proyectar la respuesta de la petición al cliente.
- Registrar la evidencia de la respuesta

En la Corporación CMD se establecen los siguientes tiempos de respuesta para el manejo de PQRS:

- Petición interna o Externa: 5 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- Queja/reclamo interna o externa: 5 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- Sugerencia externa: 5 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- Reconocimientos externos: 5 días hábiles a partir de su radicación por parte de gestión al cliente.
- PQRS de la Superintendencia de Subsidio Familiar: 5 días hábiles a partir de su radicación en la sede electrónica de la Superintendencia de Subsidio Familiar
- Derechos de petición: 12 días hábiles a partir de su radicación en la sede electrónica.

Todas las PQR serán respondidas por La Corporación a los usuarios a las direcciones electrónicas y postales que éstos últimos indiquen, a más tardar dentro de los 13 días siguientes a la fecha de recepción de la respectiva petición, queja o reclamo.

Una vez se captura y registra la PQRS, se aplica el siguiente protocolo:

- Realizar el análisis de la situación como se detalla en el Instructivo Respuesta a Quejas y Peticiones
- Identificar la solución inmediata del problema y proceder conforme a la situación de acuerdo al Procedimiento control de servicio no conforme del SGC como insumo fuente: quejas repetitivas. (cambio de producto, respuesta inmediata al cliente, entre otros).
 - Proyectar la respuesta al cliente.
 - El responsable tiene término máximo de dos días hábiles para el envío de la respuesta al cliente, cuando es enviado por medio físico es obligatorio subir la evidencia al sistema (SGC).
 - El responsable registra la actividad o actividades realizadas al interior de la unidad a la queja recibida para lo cual puede realizar una corrección inmediata o registrar en el sistema una acción correctiva. Cuando se trate de una Queja:
 - a. Se Investigará todo lo relacionado con información de identificación del cliente y la situación expuesta por el mismo.
 - b. Se contactará al cliente para escuchar su comentario y de esta manera poder dar tratamiento de la queja, a través de una búsqueda de soluciones.
 - c. La persona que dé tratamiento a la queja dedicará, tiempo y espacio necesario para dar al cliente una atención de calidad, buscando la satisfacción del cliente ante la solución de su queja.

Las respuestas a las PQRS se dirigirán al cliente de manera verbal y/o escrita a través de una carta, que contenga básicamente; excusas por la inconformidad encontrada en el servicio, agradecimientos por su comentario que aportará al mejoramiento del servicio y las acciones de mejora que se tomarán al respecto de la PQR, buscando la conformidad y satisfacción del cliente ante la pronta respuesta a su solicitud

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO EN LA MODALIDAD PRESENCIAL



16. Marco legal

El reglamento, que contiene las políticas, obligaciones, servicios, condiciones de la prestación de los servicios, y los derechos y deberes de los usuarios, se elaboró con base en la normatividad vigente dentro de la cual se destaca la siguiente:

Ley 1636 de junio de 2013, por medio de la cual se crea el mecanismo de protección al cesante en Colombia.

Decreto 2852 de 2013, por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones.

Resolución de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo No. 129 de 2014, por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes.

Decreto N° 1072 de 2015, por medio del cual se expide en Decreto único Reglamentario del Sector Trabajo.

Resolución del Ministerio de Trabajo No. 1397 de 2015, por medio de la cual se reglamenta el registro de prestadores de servicios públicos de empleo.

Resolución N° 3999 de 2015 del Ministerio de Trabajo, por medio de la cual se definen las condiciones de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo, y se dictan otras disposiciones.

Resolución N° 00311 del 28 de mayo de 2019, que modifica parcialmente la resolución 571 del 8 de mayo de 2018 autorizando a la Corporación el Minuto de Dios la prestación de servicios de Gestión y Colocación a través de 6 puntos de atención en las ciudades de Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín y Villavicencio.