

**Unidad Administrativa Especial del Servicio
Público de Empleo
-UAESPE-**

**REGLAMENTO DE PRESTACION DE
SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACION DE
EMPLEO**



**AGENCIA PRIVADA DE EMPLEO
NO LUCRATIVA
FUNDACIÓN ACERTAR**

Medellín. Octubre de 2021

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PRIVADA NO LUCRATIVA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

**“FUNDACIÓN ACERTAR” -FORMAMOS PERSONAS APOYAMOS
EMPRESAS-**

OBJETIVO

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 la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo **FUNDACIÓN ACERTAR**, hacia sus usuarios y estos a la misma.

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURIDICA

La Fundación Acertar fue creada en el año 2003, antes conocida como Fundación Apoye. Desde mayo de 2015, es una Agencia Privada de Empleo no lucrativa, con permiso otorgado por la Unidad del Servicio Público de Empleo entidad adscrita al Ministerio de Trabajo.

Mediante la Resolución No. 000359 de junio 14 de 2019 se renovó la autorización de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo a la **AGENCIA PRIVADA NO LUCRATIVA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO FUNDACIÓN ACERTAR FORMAMOS PERSONAS APOYAMOS EMPRESAS**.

La FUNDACIÓN ACERTAR, recibe las comunicaciones o notificaciones jurídicas emitidas por la Unidad del Servicio Público Empleo, en la Calle 61 # 50 - 46, Prado Centro, en la ciudad de Medellín, Antioquia. Posee personería jurídica reconocida mediante Resolución 2225 del 2019 del DANE.

Tiene por objeto “Promover en las comunidades alternativas de formación en valores; propiciar la consolidación de la ética ciudadana; y apoyar la adquisición de competencias técnicas, con el propósito de incidir en las personas y facilitar su vinculación al mundo del trabajo a través del apoyo a la generación de oportunidades de empleo en el sector empresarial y la promoción de unidades productivas”.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

1.1 TIPO DE PRESTADOR

Se constituye como una **Agencia Privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo** y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias, brindando servicios de gestión y colocación de empleo sin percibir utilidades por estas actividades.

2. DESCRIPCION DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN

ESQUEMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Los servicios que presta la Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales empleadores, de conformidad a lo mencionado en la siguiente tabla y en cumplimiento al *Decreto* 1823 de 2020. Artículo 4. Modificación del artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015 son:

Servicios Básicos (Obligatorios)
a. Registro • Registro de oferentes o Buscadores. • Registro de Potenciales Empleadores, y • Registro de Vacantes b. Orientación Ocupacional • orientación ocupacional a Oferentes o Buscadores de empleo. • Orientación a Potenciales Empleadores c. Preselección d. Remisión
Servicios Especializados (Asociados y Adicionales)
a. Entrevistas de evaluación situacional. b. Visitas domiciliarias. c. Aplicación e interpretación de pruebas Psicotécnicas. d. Talleres metodología Coaching

Los servicios básicos de gestión y colocación serán prestados *siempre* de manera gratuita para el oferente o buscador de empleo, siguiendo con lo exigido en el artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto mencionado.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

La Agencia de Empleo –FUNDACIÓN ACERTAR- podrá prestar servicios que busquen mitigar las barreras de acceso a oferentes y demandantes, en los casos en los que se registren vacantes o requerimientos especiales.

Para acceder a los servicios brindados por la Agencia de gestión y colocación de empleo no lucrativa de FUNDACIÓN ACERTAR se deberá tener como premisa los siguientes componentes:

✓ **Buscadores de empleo**

- a. Ser mayor de 15 años¹.
- b. Cualquier persona que se encuentre interesada en buscar una oportunidad laboral
- c. Tener documento de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, DNI, tarjeta de identidad o pasaporte).
- d. Cualquier persona que se encuentre inscrito en alguno de los prestadores de la red del Servicio Público de Empleo, cuando se requiera activar los servicios diferentes al registro.
- e. La atención está focalizada en la atención de poblaciones de difícil inserción laboral, entendida, como personas en condiciones de desventaja para acceder a oportunidades laborales formales; aquellos sectores o grupos de la población que, por su condición de edad, sexo, estado civil, origen étnico, entre otros, se encuentran en condición de exclusión².

✓ **Potenciales Empleadores**

- a. Cualquier persona jurídica de derecho público o derecho privado que se encuentre interesada en dar cumplimiento a la normatividad legal vigente para la publicación de Vacantes³
- b. Encontrarse legalmente constituidas bajo la normatividad legal vigente en Colombia⁴.
- c. Todas las organizaciones públicas o privadas que desean suplir sus necesidades de talento humano y que mantienen condiciones de empleo formal

Para el proceso de inscripción y postulación, la Agencia de Empleo “FUNDACIÓN ACERTAR”, se contará con el sistema de información del Servicio Público de Empleo “SISE” para su operación.

¹ Los oferentes o buscadores entre los 15 y 17 años deberán aportar al empleador la autorización escrita del inspector del trabajo o de la autoridad competente, en los términos señalados por el artículo 35 de la Ley 1098 de 2006.

² Según el Plan Nacional de Desarrollo (PND) se define la vulnerabilidad como el resultado de la acumulación de desventajas y una mayor posibilidad de presentar un daño, derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características personales y/o culturales. Algunos de los grupos que caben en esta clasificación son: población en pobreza extrema, víctimas del conflicto armado, personas cabeza de familia, población con discapacidad, desmovilizada, joven, entre otros.

³ Resolución 129 del 2015 y 2605 del 2014

⁴ Se verifica que la empresa este legalmente constituida, sustentado por el documento actualizado de RUT o Cámara de Comercio y se complementa con el registro en la base de datos de empresas de la FUNDACIÓN ACERTAR.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

2.1.3. Procedimiento de los servicios básicos prestados de gestión y colocación de empleo

Teniendo en cuenta la normatividad vigente contemplada en la resolución 2232 del 30 de agosto de 2021, “*Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por el Ministerio de Trabajo y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo*”. La Fundación Acertar, interesada en mantener ser una entidad privada sin ánimo de lucro que trabaja por disminuir la brecha de escasez de talento local, establece alianzas público privadas, que permitan procesos integrales de formación en valores, competencias técnicas y transversales de la población desempleada, el contenido de la formación se ajusta a cada necesidad y de acuerdo a la demanda del sector empresarial.

De acuerdo con los servicios que FUNDACION ACERTAR ofrece a los oferentes o buscadores y a los potenciales empleadores, en este apartado:

1. Se clasifican cada uno de los servicios básicos de Gestión y Colocación de Empleo, se describen en el respectivo cuadro y se consagran los procedimientos de cada uno de los servicios de acuerdo con su modalidad, información que se detalla en los siguientes cuadros.

Atención del Servicio: Registro de Oferentes o Buscadores de la Agencia de Empleo “FUNDACIÓN ACERTAR”.		
De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021 se define este servicio en el numeral 1.2, así: “Definiciones: Para la aplicación de las disposiciones en materia del Servicio Público de Empleo, deberán tenerse en cuenta las siguientes deficiones:1. Servicios básicos de gestión y colocación de empleo. Para que se cumpla la finalidad de facilitar el encuentro entre oferta y demanda laboral, las personas jurídicas deberán garantizar como mínimo la prestación de las siguientes actividades: 1.1. Registro: Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales y vacantes de información autorizado por el prestador. 1.2. Registro de oferentes o buscadores: Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente”.		
Tipo de servicio: Básico		
RANGO TARIFARIO: GRATUITO		
MODALIDAD PRESENCIAL		
Acciones	Item	Punto de contacto
1. Búsqueda de oferentes o buscadores.	Publicidad a través de medios	Auxiliar Administrativo y/o Directora - Coordinador Agencia



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

		de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
2. Recepción del oferente o buscador.	Recepción del oferente en la Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
3. Inscripción de la hoja de vida del oferente o buscador.	Inscripción en SISE de la hoja de vida del oferente o buscador.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

PROCEDIMIENTO REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO

Objetivo: Inscribir de manera presencial y/o virtual al oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida.

Organización de la atención al oferente o buscador

Cuando se realiza búsqueda de oferentes, se hace a través de publicaciones en redes sociales, promoción de la página web, llamadas telefónicas, gestión empresarial, asistencia o realización de eventos, pautas en radio y televisión, entrega de volantes, revisión y construcción de bases de datos. Estas actividades están asignadas por la Dirección.

En la sede de Medellín, se cuenta con el sistema de asignación de turnos cuando el oferente o buscador asiste al centro de empleo de manera presencial. Cuando en sala de espera se reúne un grupo importante de oferentes o buscadores, se realiza atención grupal y registro manual de hoja de vida.

Saludo

El saludo cordial al oferente o buscador se realiza de una manera cercana, explicando:

- ✓ Razón de ser la Agencia de Empleo de FUNDACIÓN ACERTAR.
- ✓ Que es el Servicio Público de Empleo.
- ✓ Cuál es el proceso de registro de la hoja de vida en la plataforma SISE. (www.serviciodeempleo.gov.co)
- ✓ Las posibilidades de realizar una entrevista por competencias, cursos y capacitaciones que le ayudarán a mejorar su perfil laboral.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

- ✓ La postulación de vacantes se realiza de acuerdo con el perfil laboral, de ahí, la importancia de revisar periódicamente y postularse a vacantes posterior al registro.

Solicitud de identificación

Luego del saludo, es indispensable la presentación por parte del oferente o buscador, del documento de identificación en original o contraseña.

En el caso de que el oferente o buscador NO cuente con la respectiva identificación, se le entrega un Procedimiento para que realice el auto registro.

Desarrollo

Cuando la persona no se encuentra registrada en el sistema, se realiza el registro de la información en la página www.serviciodeempleo.gov.co con los datos requeridos:

Información general, académica, laboral (mínimo 2 últimos empleos o los más relevantes), 2 últimos cursos de capacitación y demás datos solicitados en la plataforma, como por ejemplo, intereses ocupacionales.

Igualmente, el Centro de Empleo de la FUNDACIÓN ACERTAR, cuenta con un aplicativo y una base de datos de respaldo <https://fundacionacertar.org/#!/-hojas-de-vida/>.

Para un correcto diligenciamiento de la hoja de vida, se debe consultar el MANUAL SISE y la CLASIFICACION DE OCUPACIONES SISE, con el objetivo de garantizar que la hoja de vida del oferente o buscador quede registrada al 100%.

Cuando se está creando la cuenta al oferente o buscador, se prioritario entregarle el documento con la lectura del Habeas Data, para socializarle lo referente a términos y condiciones.

En el Centro de Empleo de la FUNDACIÓN ACERTAR se les pregunta a los usuarios en espera si tienen conocimiento de sistemas y para agilizar la atención, se les indica cómo pueden realizar de manera autónoma su registro en la plataforma, seleccionando a FUNDACIÓN ACERTAR como su prestador.

En los casos donde no se cuente con acceso a internet, se registran los datos por SISE OFF LINE, con los mismos requerimientos que se comentaron anteriormente. El tiempo máximo de migración de la información es de 4 días hábiles.

Finalmente, se le explica al usuario el uso de la plataforma, con el fin de que pueda complementar luego la información, actualizar y postularse a las vacantes de sus intereses, teniendo en cuenta el Procedimiento de la postulación a vacantes.

De manera simultánea, el auxiliar administrativo realiza el registro en el formato FAF-011, denominado “Base de datos general” y cada vez que se tenga contacto con este oferente deben quedar registrados en la casilla de observaciones con fecha y responsable. En caso de que no cumpla el perfil la hoja de vida del buscador de empleo será perfilada y ubicada en las carpetas del correo electrónico de agenciadeempleo@fundacionacertar.org y luego se retoma en caso de tener un servicio relacionado con el perfil.

Nota: las indicaciones para el diligenciamiento de la información en el formato FAF-011 “Base de Datos general” se encuentra descrito en un comentario en el encabezado de cada casilla.

Atención del <u>Servicio: Registro Potenciales Empleadores</u> de la Agencia de Empleo “FUNDACIÓN ACERTAR”.		
De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021, se define este servicio en el numeral 1.3, así: “Definiciones. Para la aplicación de las disposiciones en materia del Servicio Público de Empleo, deberán tenerse en cuenta las siguientes deficiones:1. Servicios básicos de gestión y colocación de empleo. Para que se cumpla la finalidad de facilitar el encuentro entre oferta y demanda laboral, las personas jurídicas deberán garantizar como mínimo la prestación de las siguientes actividades: 1.1. Registro: Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales y vacantes de información autorizado por el prestador. 1.3. Registro de potenciales empleadores: Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número de nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico; domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico)”.		
Tipo de servicio: Básico RANGO TARIFARIO: GRATUITO		
MODALIDAD: PRESENCIAL		
Acciones	Item	Punto de contacto
1. Identificación de perfiles de potenciales empleadores en la	Se realiza un mapeo y filtro de potenciales empleadores por parte de Fundación Acertar los cuales pueden ser sujetos de la atención de la agencia, de acuerdo con el	Asesor Empresarial y/o Directora – Coordinador Agencia



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

Agencia FUNDACIÓN ACERTAR ⁵	FAP-019 ⁶ Procedimiento para la comercialización de servicios de la FUNDACION ACERTAR.	
2. Definir rutas y cronogramas para visita empresarial	Cronogramas de visitas empresariales	Asesor Empresarial y/o Directora – Coordinador Agencia
3. Visita a la empresa para ofertar servicios de la Agencia FUNDACIÓN ACERTAR.	Potenciales empleadores conocen servicios de la Agencia	Asesor Empresarial y/o Directora – Coordinador Agencia
4. Inscripción de la empresa en SISE.	Empresa efectivamente inscrita en SISE	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

PROCEDIMIENTO REGISTRO DEL POTENCIAL EMPLEADOR

Objetivo: Inscribir de manera presencial y/o virtual al potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, e incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número de 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)”.

Desarrollo

Cuando se identifican los perfiles de los potenciales empleadores, se programan las visitas empresariales con el fin de ofertar los servicios de la Agencia de la FUNDACIÓN ACERTAR.

Igualmente, el potencial empleador puede solicitar información o acceso a los servicios de la FUNDACION ACERTAR por los siguientes medios:

- Correo electrónico: agenciadeempleo@fundacionacertar.org
- Línea WhatsApp: 3207271197
- correo certificado: Calle 61 #50-46, Medellín, Antioquia.
- Asistencia presencial oficina principal: Calle 61 #50-46, Medellín, Antioquia.
- Chat: A través de la página www.fundacionacertar.org.

⁵ Cabe resaltar que es posible que el empleador llegue en búsqueda de dar soluciones a sus requerimientos y este será otro canal de ingreso para los potenciales empleadores, sin perjuicio de esto se realizara la misma validación para estos empleadores.

⁶ Con el fin de facilitar la relación con los grupos de interés, la Fundación Acertar, estableció un procedimiento de comunicación interna y externa que posibilita la interacción entre las partes interesadas, brindando información acerca de los servicios que se ofrecen desde la Agencia de gestión y colocación de empleo.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

Para realizar la inscripción de la empresa en el aplicativo <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>. Se verifica que la empresa este legalmente constituida, sustentado por el documento actualizado de RUT o Cámara de Comercio y se complementa con el registro en la base de datos de empresas de la FUNDACIÓN ACERTAR. También posterior a este proceso, se procederá al registro de la vacante.

La Coordinación realiza la asignación el profesional de intermediación laboral, con el fin de realizar el seguimiento empresarial y orientación a temas de acceso al mercado laboral gubernamentales. Se podrá visitar, contactar y convocar a las empresas para temas relacionados con el servicio, eventos académicos en pro del mejoramiento de la empleabilidad. Si en cualquier momento del proceso, se comprueba errores de digitación o registro, se le informará al potencial empleador para que realice los cambios respectivos.

Nota: el acercamiento de Empresarios a la Fundación Acertar se da de acuerdo con el FAP-019 “Procedimiento para comercialización de servicios de la Fundación Acertar”.

Atención de los servicios de la Agencia de Empleo: Registro de vacantes “FUNDACIÓN ACERTAR”.		
Servicio: Registro de Vacantes De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021, se define este servicio en el numeral 1.4, así: “Definiciones. Para la aplicación de las disposiciones en materia del Servicio Público de Empleo, deberán tenerse en cuenta las siguientes deficiones:1. Servicios básicos de gestión y colocación de empleo. Para que se cumpla la finalidad de facilitar el encuentro entre oferta y demanda laboral, las personas jurídicas deberán garantizar como mínimo la prestación de las siguientes actividades: 1.1. Registro: Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales y vacantes de información autorizado por el prestador. 1.4. Registro de vacantes: Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente”.		
Tipo de servicio: Básico RANGO TARIFARIO: GRATUITO		
MODALIDAD VIRTUAL PRESENCIAL		
Acciones	Item	Punto de contacto
Validación de componentes establecidos en la Resolución 129 del 2015.	Por la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
Concertación entre el empleador y el asesor	Caracterización del puesto de trabajo a ocupar. De acuerdo con el formato FAF-009	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora –



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

empresarial del puesto de trabajo a ocupar.		Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
Validación de la no afectación de la dignidad humana.	Ajuste a la caracterización del puesto de trabajo a ocupar.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
Verificación que la vacante cumpla con condiciones legales y genere un trabajo digno y decente.	Perfil laboral.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
Se identifican las Competencias requeridas para el cargo y en caso de ser necesario se sugieren ajustes al potencial empleador.	Perfil laboral.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
Inscripción de la vacante en el sistema de información autorizado.	Inscripción en SISE	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

PROCEDIMIENTO REGISTRO DE LA VACANTE

Objetivo: Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, e incluye el contenido mínimo de la vacante según normatividad vigente.

Desarrollo

Una vez realizada la validación de la vacante teniendo en cuenta la resolución 129 de 2015, y teniendo en cuenta que la vacante cumple con las condiciones legales y genere trabajo digno y decente, la FUNDACIÓN ACERTAR, identifica la necesidad del Potencial empleador, a través del formato de descripción de perfil, la FUNDACIÓN ACERTAR, realiza el registro de la vacante en el aplicativo <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>. Incluyendo al menos: título de la vacante, descripción de la vacante, tiempo de experiencia relacionada, cantidad de vacantes, cargo, tipo de documento del potencial empleador, identificación, razón social, fecha de publicación. Fecha de vencimiento, nivel de estudios, profesión, salario, municipio, sector económico de la empresa.

Posterior a este registro conforme a los lineamientos técnicos impartidos por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, se lleva un control en el formato “Base de datos de respaldo de La FUNDACIÓN ACERTAR”, con el código asignado por el aplicativo SISE, para la definición y registro de vacantes,



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

identificando las competencias requeridas para el cargo y en caso de ser necesario se sugieren ajustes al potencial empleador.

Lo anterior se realiza a través de correo electrónico, de manera presencial o telefónica.

Se realiza la inscripción de la vacante:

a. Recepción de vacantes

Las vacantes se podrán recibir por 2 vías:

1. Solicitud de perfil remitido por la empresa directamente al correo del intermediador.
2. Registro de la vacante por parte de la empresa en SISE, la cual será validada por el intermediador en conjunto con la empresa de forma telefónica o por correo, en caso de que falte algún dato o sea devuelta o rechazada.

b. Publicación de la vacante

El analista registra la vacante en el SISE si la solicitud fue enviada al correo del intermediador. En caso de que fuera cargada directamente por la empresa en SISE, se publica.

El tiempo máximo para publicar la vacante en SISE será de 24 horas a partir de la remisión por parte de la empresa.

En la descripción del perfil se diligencia, revisando ortografía y redacción lo siguiente:

- Sector de la empresa:
- Funciones:
- Salario:
- Nivel académico:
- Tiempo de experiencia:
- Tipo de contrato:
- Jornada laboral:
- Lugar de trabajo:
- Observaciones como licencias, medios de transporte, viaje, curso específico, otros beneficios de la empresa:

Ejemplo:

“Empresa del sector logístico, requiere persona para manejo inventario, solicitud de material y ordenes de salida de la mercancía.

- Salario: \$1.500.000
- Nivel académico: Técnico en Logística
- Experiencia: 1 año en labores relacionadas.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

- Jornada de trabajo: lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm y sábados de 8:00am a 12:30pm.
- Lugar Trabajo: Medellín– Antioquia
- Requiere Curso de Alturas y Manejo avanzado de Excel.”

Cuando a la empresa no le llega la información o no tiene acceso a la plataforma, se remite de forma inmediata correo electrónico o se llama informando que ésta ya se encuentra publicada en la plataforma:

Mensaje del correo -Publicación de la vacante-

“Buenos días o tardes, Señor (a) (Nombre completo de la persona)

Le informamos que la vacante con nombre _____ se encuentra publicada en www.serviciodeempleo.gov.co con el código _____.

Usted puede empezar a revisar candidatos que se auto postulan a dicha vacante de forma inmediata, ingresando con el usuario y contraseña asignado por el asesor empresarial (Nombre Completo).

En aproximadamente (5) días hábiles, se podrá también revisar las hojas de vida remitidas por la Agencia de Empleo de FUNDACIÓN ACERTAR, las cuales ya fueron valoradas previamente por nosotros y podrán acercarse más al perfil que su empresa requiere.

Adicional, le remito Procedimiento de cómo puede revisar dichas hojas de vida. Cualquier duda o inquietud con gusto será atendida por teléfono o al correo _____.

La llamada o el correo electrónico enviado a la empresa, debe quedar cargado como una actividad en el seguimiento de la empresa.

c. Gestión de Vacantes

El tiempo para que la empresa tenga respuesta sobre el resultado del proceso de intermediación es aproximadamente (5) días hábiles. Cuando la empresa solicita en fecha de cierre de la vacante un mes o más, el tiempo de respuesta será aproximadamente de (10) días hábiles. Los analistas de intermediación ingresan a la plataforma SISE y revisan los auto postulados de la vacante, descartan los que no cumplen con los requisitos, y les cambian el estado por remitidos a todos los que aplican a la vacante solicitada por la empresa.

Cuando no se cuenta con candidatos auto postulados, se procede a revisar la base de datos de Excel de las personas orientadas en el Centro de Empleo de la FUNDACIÓN ACERTAR, con el fin de validar que personas aplican a la vacante. Estas personas deben ser llamadas para informarles sobre la oferta laboral y validar si se encuentran interesados en participar en el proceso, de ser así el intermediador procede a postularlos por medio de SISE.

Si con los métodos anteriores, no se logra tener candidatos para la vacante, se procede a realizar el match por medio de la plataforma SISE y revisar que candidatos aplican, estos deben ser llamados para validar el interés y la disponibilidad para la vacante, de ser así se procede a remitirlos por medio de SISE.

Si ninguna de estas formas de reclutamiento es efectiva, o en regiones donde ya se es conocido con anterioridad que el perfil es de difícil consecución, se procede a utilizar otros medios de difusión de las vacantes, entre los que pueden estar: emisoras, alcaldías, facebook (FUNDACIÓN ACERTAR), periódicos, grupos de Whatsapp, canales de TV locales, correos masivos, afiches, mensajes de texto, entre otros.

Atención de los servicios de la Agencia de Empleo "FUNDACIÓN ACERTAR".		
Servicio: Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores		
Definición. De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021, definiendo este servicio en el numeral 1.5, así: <i>"1.5. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores: Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir perfil laboral. Brindar información del mercado laboral y programas de empleo y asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados".</i>		
Tipo de servicio: Básico RANGO TARIFARIO: GRATUITO		
MODALIDAD PRESENCIAL		
Acciones	Item	Punto de contacto
1. Asignación de espacio para la orientación ocupacional	Recepción del oferente en el Agencia de Empleo.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
2. Asistencia al espacio definido	Programación de citas con fecha y hora.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

3. Revisión y actualización de la hoja de vida.	SISE actualizado	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
4. Acompañamiento en actualización de datos y postulación a vacantes.	Procedimiento de manejo de la plataforma del sistema de Información –SISE-.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
5. Entrevista por competencias para la identificación del perfil.	Concepto de entrevista con direccionamiento en SISE.	Psicólogo – Orientador Ocupacional Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
6. Redacción del perfil en SISE.	Perfil en SISE	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
7. Remisión del oferente o buscador a cursos y talleres para fortalecer el perfil laboral.	Pasaporte con ruta de empleabilidad y pre-inscripción a cursos en SISE	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
8. Impartir el taller de Orientación Laboral	Personas formadas en la base de datos FAF 110 y FAG 007 (Seguimiento empleo a personas formadas y Guía práctica de Formación, respectivamente.)	Profesionales– Orientador Ocupacional Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
9. Revisar las vacantes a las que puede aplicar el oferente o buscador.	Vacantes identificadas	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
10. Enseñarle al oferente a postularse a las vacantes por el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.	Oferente o buscador postulado en SISE.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES

Objetivo: Conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir perfil laboral. Brindar información del mercado laboral y programas de empleo y asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

Desarrollo

Comprende desde la asignación del espacio para la orientación ocupacional, la revisión y actualización de la hoja de vida del oferente o buscador, el análisis del perfil del oferente, se entrega información relacionada con el mercado laboral, se brinda asesoría sobre otras fuentes para la búsqueda de empleo, complementando la atención al oferente o buscador con talleres de formación en competencias transversales, que tienen como propósito fortalecer las competencias individuales de los buscadores para facilitar su inserción laboral.

Nota: Cuando el buscador de empleo se presenta de manera directa a las oficinas de la Fundación Acertar, localizadas en la Calle 61 N.50-46, barrio Prado Centro, se orienta en los servicios que se prestan y la persona encargada de la recepción realiza el registro físico en el FAF-135 “Registro de Orientación sobre los Servicios”.

- **Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.** La FUNDACIÓN ACERTAR, cuenta con la batería de wategg para aplicar pruebas en caso de considerarlo necesario.
- **Entrevista de orientación personalizada o grupal.** Este servicio se realiza a través de un taller en línea, generalmente se realiza de manera grupal con una intensidad mínima de 2 horas.
- **Talleres de competencia básicas (claves y transversales).** La FUNDACIÓN ACERTAR cuenta con 12 guías para desarrollar competencias para el empleo, talleres que se ofrecen a los buscadores de empleo cada semana con una intensidad mínima de 2 horas, las cuales incluyen temas como: Proyecto de vida, manejo de emociones, comunicación asertiva, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, entorno laboral, seguimiento de instrucciones, entre otros. Estas guías, tienen como propósito fortalecer esas competencias individuales de los oferentes o buscadores, identificar claramente su perfil, proporcionar información acerca del mercado laboral, fortalecer la motivación en la búsqueda de nuevas oportunidades laborales, construir con él estrategias de inserción laboral y asesoría sobre fuentes para la búsqueda de empleo; es un servicio que no tiene costo y se realiza de manera grupal, todas las personas que son formadas en la Fundación Acertar



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

deben estar registradas en la base de datos “FAF-110- Seguimiento empleo a personas formadas” y todo contacto que posterior a la formación se realice con ellos debe de igual manera quedar registrado en las casillas de observaciones, con fecha y responsable; esta orientación ocupacional genera un certificado de asistencia el cual debe ser solicitado, por los buscadores de empleo que asistan al taller, a través del correo electrónico info@fundacionacertar.org, escribiéndonos su nombre completo y su número de documento.

Para la realización de dicha orientación se debe tener en cuenta el FAG-007 “Guía Práctica de Formación - Orientación Ocupacional” y las demás guías de formación de la Fundación, el contenido y la duración de los talleres de formación son definidas por la Dirección.

- **Talleres de herramientas para el autoempleo.** La FUNDACIÓN ACERTAR cuenta con guías para desarrollar talleres de competencias para el autoempleo, como: ventas, servicio al cliente, finanzas personales, entre otros.
- **Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.** Se realizan talleres para aumentar el conocimiento de los buscadores de empleo sobre oferta y demanda del mercado laboral, así como las principales fuentes de empleo. La orientación también incluye la asesoría brindada a los Potenciales empleadores, se brinda información básica sobre legislación laboral, programas de empleo e incentivos para la contratación de personas en condición de exclusión laboral, se entrega a la empresa información relacionada que tenga que ver con la promoción de empleo bajo condiciones de trabajo digno y decente, asesoría sobre definición de perfiles basados en competencias y libres de elementos discriminatorios.

Atención de los servicios de la Agencia de Empleo “FUNDACIÓN ACERTAR”.
Servicio: Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores Definición. De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021, se define este servicio en el numeral 1.6, así: <i>“1.6. orientación a potenciales empleadores: Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados”.</i>



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

Tipo de servicio: Básico. RANGO TARIFARIO GRATUITO		
MODALIDAD: PRESENCIAL.		
Acciones	Item	Punto de contacto
1. Recepción de vacantes solicitadas por los potenciales empleadores.	Formato de perfil laboral	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
2. Asesorar en los perfiles laborales a las empresas.	Perfil laboral	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
3. Asesoría a los demandantes frente a los cargos requeridos	Perfil laboral	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
4. Acompañamiento en la definición del perfil requerido para cada vacante	Perfil laboral ajustado	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
5. Asesoría sobre información de legislación laboral y/o programas de empleo, incentivos de gobierno.	Se tiene en cuenta el FAG-013 y el FAF -136. Guía práctica de formación a empresarios e Informa de orientación a empresarios. Respectivamente.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
6. Asignación del analista de intermediación laboral a la empresa	Candidatos informados	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
7. Seguimiento a la empresa y solución de inquietudes.	Hojas de vida para el potencial empleador	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
8. Orientación en programas de inclusión laboral y programas gubernamentales.	Empresas incluyendo comunidad.	Asesor Empresarial y/o Directora – Coordinador Agencia

PROCEDIMIENTO ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A POTENCIALES EMPLEADORES

OBJETIVO: Conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

Desarrollo

ACTIVIDADES-TAREAS

1. Identificación Empresas:

Las fuentes de información para la identificación de las empresas a las cuales se les ofertaran los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de FUNDACION ACERTAR son:

- Base de Datos soporte de la FUNDACION ACERTAR.
- Referidos de Asesores Empresariales, Ejecutivos de Cuenta, Empresas y Alcaldías.
- Buscadores Web de empresas que están solicitando vacantes actualmente.
- Articulación con Cámaras de Comercio, Agremiaciones y otras entidades.
- Recorrido físico por la Región o Zona asignada.
- Bodegas y Centros Empresariales que existan en la región.
- Ferias Empresariales y de Servicios con diversas entidades.
- Empresas autoregistradas en la Plataforma SISE.
- Visita de la Empresa a las instalaciones de la Agencia de Empleo de la fundación ACERTAR.
- Llamada telefónica de la empresa.

2. Contacto Inicial Empresa:

Después de identificar la empresa se valida si se encuentra registrada en la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co para dar un correcto manejo al realizar el contacto, así:

Se realiza primer contacto:

- Telefónico
- Presencial
- Correo Electrónico

En ese primer contacto se busca:

- Agentamiento de una cita
- Solicitar documentos para el registro en la plataforma.
- Explicar al potencial empleador qué es la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- Preguntar si conoce los servicios de Agencia o los ha tenido con otro prestador.

- En caso negativo, informar sobre los servicios generales de la Agencia de Empleo de la FUNDACION ACERTAR.
- Indagar a que se dedica la empresa de una manera más detallada porque con anterioridad el gestor empresarial debe haber realizado un estudio de la empresa y su sector.

Asesoría Empresarial Telefónica:

Cuando para la empresa no es posible atender una cita presencial del asesor, se procede con atención telefónica, donde se realiza la explicación:

- Servicios generales de la Agencia de Empleo
- Programas Especiales

Al finalizar la llamada con la empresa se debe remitir correo electrónico adjuntando y dependiendo del caso:

- Presentación de la Agencia de Empleo.
- Paso a paso para registro y revisión de vacantes.

Ejemplo correo Asesoría telefónica:

Buenos días (tardes) Señor (a)

Espero se encuentre bien de salud junto a su familia.

Después de nuestra conversación el día de hoy, donde se presentaron los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de FUNDACION ACERTAR, me gustaría anexarle las presentaciones, donde podrá ampliar la información sobre los procesos que su empresa puede llevar a cabo con nosotros.

Mis datos de contacto para apoyarlo en sus procesos son: _____.

Estaría atento a cualquier información o servicio adicional.

Cordialmente,

Nota: La información brindada a la empresa durante esta llamada se debe registrar y cerrar como seguimiento. Igualmente, si se remite el correo electrónico con la información a la empresa.

Visita Empresarial presencial:

NOTA: se recomienda que se solicite cita previa para la atención de la empresa.

Antes de realizar la visita a la empresa se debe consultar y tener claridad sobre:

- Nombre de la empresa
- Años en el mercado
- Presencia que tienen en el territorio
- Actividad económica a la que se dedica
- Proyectos que tengan a corto plazo Cuando se realiza la visita empresarial de forma presencial, se debe comenzar por crear la cita en CRM. No se pueden crear



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACION
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

citas con vigencia anterior a la fecha actual, pero esta puede ser creada en el momento de finalizar la visita.

CLASIFICACION DE VISITAS EMPRESARIALES

AGENCIA PRIVADA DE EMPLEO – ACOMPAÑAMIENTO: Empresas que se registraron hace 6 meses y se le hace acompañamiento nuevamente con los servicios de agencia de empleo de la FUNDACION ACERTAR.

AGENCIA DE EMPLEO – GESTION OTROS SERVICIOS: Cuando se visita la empresa a ofrecerle servicios como discapacidad, mujeres, emprendimiento, capacitación, programas gobierno adicional o servicios de la Agencia. (En este caso en la nota de la cita se debe clarificar que servicio se ofertó). - **AGENCIA DE EMPLEO – INCRIPCION:** Cuando durante la visita empresarial se registra efectivamente la empresa en la plataforma SISE.

AGENCIA DE EMPLEO – PRESENTACION SERVICIOS DE AGENCIA DE EMPLEO DE LA FUNDACION ACERTAR: Cuando se visita a una empresa a contarle sobre los servicios, pero que no se realiza el registro en SISE durante esa visita.

AGENCIA DE EMPLEO – SEGUIMIENTO: Son las visitas que se realizan por seguimientos a colocados, seguimientos posteriores temas de inclusión laboral y otros programas que requieran seguimientos constantes.

AGENCIA DE EMPLEO – ASESORIA: Cuando se visita una empresa en compañía de personal de la Agencia de Empleo de la Fundación Acertar u otras entidades, para solucionar inquietudes, solucionar quejas o reclamos y realizar presencia de la agencia de empleo.

La presentación del Asesor Empresarial de la FUNDACION ACERTAR, en el momento de la visita será:

Buenos días (tardes), mi nombre _____ es de la Agencia de Empleo de la Fundación Acertar, somos un prestador autorizado del Servicio Público de Empleo, donde participan diversas entidades como Alcaldías, Cajas de Compensación, SENA e instituciones privadas.

¿Conoce usted los servicios de las Agencia de Empleo de la Fundación Acertar?

Si el empresario dice que sí, se valida que conoce y se clarifica la información o se complementa.

Si responde que No se le explican todos los servicios de la Agencia de Empleo, por medio del folleto impreso o del cuaderno de portafolio empresarial.

Tener en cuenta explicar siempre:

- Contextualización ley 1636



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACION
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

- Apuesta y presencia local de la Agencia de Empleo
- Ruta de Empleabilidad de la Agencia de Empleo.
- Manejo de plataforma.

Se procede con el registro en la plataforma SISE, si no cuenta con internet se diligencia el formato manualmente, en este caso, FUNDACION ACERTAR tendrá un (1) día hábil para que se registre en la plataforma SISE.

Es indispensable durante la visita empresarial, enseñar el manejo de la plataforma SISE, con el fin que este pueda comenzar a auto gestionar sus vacantes y revisar candidatos. Adicional, es importante dejar claridad a la empresa como recibirán las hojas de vida en la plataforma y la diferencia entre auto postulado y remitidos:

AUTOPOSTULADOS: Personas que se encuentran interesados en participar en la vacante y que la observaron en la plataforma y cumplían con los requisitos mínimos para participar en el proceso de selección.

REMITIDOS: Auto postulados que posterior a la revisión por parte de los intermediadores del centro de empleo se ajustan al perfil de la empresa, por lo que se cambia el estado a remitidos. - Personas que han recibido orientación laboral, se ajustan al perfil y manifestaron estar interesados en la vacante. - Personas que aplican por matching en la plataforma y que posterior al contacto del centro de empleo, manifestaron su interés en participar en el proceso de selección

Atención de los servicios de la Agencia de Empleo "FUNDACIÓN ACERTAR".		
Servicio: Preselección		
Definición. De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021: <i>"1.7. Preselección. Permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o gestión realizada por el prestador".</i>		
Tipo de servicio: Básico		
RANGO TARIFARIO GRATUITO		
MODALIDAD PRESENCIAL		
Acciones	Item	Punto de contacto
1. Publicación de vacantes en SISE.	Vacante publicada en SISE	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
2. Revisión de candidatos autopostulados en SISE.	Candidatos con estado autopostulados en SISE y validación con el formato FAF-110. Seguimiento a personas.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACION
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

		Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
3. Realizar contacto con el oferente o buscador a través de llamada telefónica para ofertar la vacante y validar interés.	Candidatos informados	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

PROCEDIMIENTO PRESELECCIÓN

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

Desarrollo

Una vez se haya realizado la publicación de vacantes en SISE, se ingresa al aplicativo <http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/homeagencia.aspx> y se descargan las hojas de vida de los buscadores que aplicaron a la misma, con el fin de revisarlas y contrastadas con el perfil.

Se realiza el contacto con el oferente o buscador a través de llamada telefónica para ofertar dicha vacante y confirmar interés. Dicha llamada debe cerrarse inmediatamente con un resumen de la información.

Atención de los servicios de la Agencia de Empleo “FUNDACIÓN ACERTAR”.		
Servicio: Remisión		
Definición. De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021: “1.8. 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 de la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestado deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos”.		
Tipo de servicio: Básico		
RANGO TARIFARIO GRATUITO		
MODALIDAD PRESENCIAL		
Acciones	Item	Punto de contacto
1. Remisión de candidatos a la empresa solicitante a través de correo electrónico.	Hojas de vida para el potencial empleador. Información registrada en el FAF-110 y en el FAF -143. Seguimiento a personas formadas y Registro de los servicios de la Fundación Acertar, respectivamente.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

2.Realizar seguimiento a los candidatos al potencial empleador a través de contacto telefónico y/o mensajes de texto.	Conocer el estado de los candidatos	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
3.Realizar el cambio del estado de las personas remitidas a proceso en SISE	Candidatos con el estado actualizado en SISE	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Auxiliar Administrativo Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.
4.Realizar seguimiento a las personas colocadas por la Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR a través de correo electrónico, mensaje de texto o contacto telefónico.	Personas colocadas y en seguimiento. Formato FAF 110 Y FAF 143. Seguimiento a personas formadas y Registro de los servicios de la Fundación Acertar, respectivamente.	Psicólogo – Orientador Ocupacional y/o Directora – Coordinador Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

PROCEDIMIENTO REMISIÓN.

OBJETIVO: Poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido de la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador autorizado deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos”.

Desarrollo

El envío incluye todas las hojas de vida de los oferentes o buscadores que aplicaron a la vacante, con la sugerencia de aquellas que más se ajustan al perfil, esto se hace por medio de correo electrónico, en casos de perfiles de difícil consecución se le informa a la empresa por correo electrónico, brindando un resumen de los medios que se utilizaron de reclutamiento y la imposibilidad para conseguir cubrir la vacante. Adicional, se remiten las hojas de vida que fue posible conseguir.

MENSAJE DEL CORREO:

“Buenos días o tardes, Señor (a) (Nombre completo de la persona)

Le informamos que en la página www.serviciodeempleo.gov.co se encuentran postuladas a la vacante número _____, las personas que enviamos en el formato de Excel.

Le adjuntamos el Procedimiento para que pueda revisar dichas hojas de vida, recuerde que su usuario y contraseña fue asignado por el Asesor Empresarial es _____.

Estaremos atentos al resultado de estas personas en el proceso de selección con su empresa, ya que la retroalimentación es de suma importancia para nosotros como Agencia de Empleo, adicional si dichas personas no cumplen con sus expectativas, podremos realizarle un nuevo envío de candidatos.

Cordialmente”

Retroalimentación:

Pasados (8) días de remisión del correo con la información de las hojas de vida, se envía correo o se llama a la empresa para consultar el resultado del proceso de selección y solicitar la retroalimentación en SISE, en casos excepcionales el intermediador ingresa a SISE la información reportada por la empresa de cada candidato.

MENSAJE DEL CORREO:

“Buenos días o tardes, Señor (a) (Nombre completo de la persona)

Esperamos que las hojas de vida que fueron remitidas por la Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR, cumplieran con sus expectativas y se cubriera su vacante de forma exitosa.

Es para nosotros de suma importancia recibir una retroalimentación de las hojas de vida remitidas, para cada día mejorar la calidad de nuestros procesos y poder enviar candidatos cada vez más ajustados a sus necesidades.

A continuación, adjuntamos un archivo, donde podrá indicar sus observaciones sobre cada uno de los candidatos remitidos a proceso con su empresa.

Adicional, agradecemos sus comentarios y aspectos a mejorar que pueda tener del proceso de intermediación laboral de nuestra Agencia de Empleo FUNDACIÓN ACERTAR.

Cordialmente”

Cuando la empresa genera la retroalimentación y el colocado, se remite por correo e-card agradeciendo por la información

Adicional, de forma trimestral se generará una e-card por redes sociales agradeciendo a las empresas con mayor compromiso en la publicación y retroalimentación de vacantes.

La Coordinación del Centro de Empleo lo debe remitir a comunicaciones para que se realice la difusión de ser posible en redes y en los medios que se defina.

Atención de los servicios de la Agencia de Empleo “FUNDACIÓN ACERTAR”.
Servicio: Servicios especializados Definición. De acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 2232 del 30 de agosto de 2021, numeral 2, hace referencia a la “Definición: como aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras de acceso y permanencia a un empleo formal, o facilitar procesos de gestión de talento humano, los cuales se clasifican en: a. Asociados: Son aquellos servicios, diferentes a los básicos y a los adicionales dirigidos al oferente o buscador que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal. b. Adicionales: Son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados, que tienen como finalidad facilitar los procesos de gestión de talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal”.
Tipo de servicio: Especializado MODALIDAD PRESENCIAL PROCEDIMIENTO SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Se presentan los servicios diferentes a los básicos, orientados a mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes, prestados por Fundación Acertar cuyo objeto contribuye al desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo, orientados para acercar la oferta y la demanda laboral.

- a. **Assesment o entrevistas de evaluación situacional**, también denominada entrevista basada en competencias: cuyo propósito principal es el conocimiento de los candidatos, en términos de sus capacidades, cualidades e intereses actuales y potenciales, para tener una mayor adecuación a la vacante a la cual aspira el candidato; estas se pueden realizar a nivel grupal o individual dependiendo de las necesidades del potencial empleador. Para ambos casos debe revisarse el FAI-008 “Instructivo para la evaluación de Competencias Conductuales”, donde se encuentran definidas las competencias a evaluar en las entrevistas y las preguntas pertinentes para cada una de estas competencias, además, encontrará una escala de valoración para la evaluación de lo evidenciado. **Rango tarifario del proceso entre el 25% y el 60% de 1 SMMLV (por informe de candidato).**



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
TRABAJO



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

- b. Aplicación e interpretación de pruebas psicotécnicas:** se realiza aplicación e interpretación de pruebas psicotécnicas con el fin de contrarrestar el perfil de un candidato frente a una vacante.

En el caso de la Fundación Acertar se tiene autorizado utilizar dos pruebas, una de manera no presencial y otra presencial.

Presencial: Se puede aplicar el Wartegg, es una prueba proyectiva que permite conocer algunos aspectos de la personalidad del candidato, la cual puede ser interpretada únicamente por profesionales de Psicología con Licencia. Para su aplicación e interpretación puede consultar el “FAM-006 Manual para la Aplicación, Interpretación y Utilización de la Prueba Wartegg”; es un documento físico que se encuentra en el archivo de intermediación laboral, junto con las hojas de respuesta.

No presencial: Valanti, es una prueba de Valores-Antivalores que tiene como propósito medir la prioridad que dentro de una escala de valores da el sujeto a una serie de ítems. Para el suministro de esta prueba se consulta el “FAM-010.

Rango tarifario proceso de selección completo: entre el 25% y el 60% de 1 SMMLV (por informe de candidato).

- c. Visitas domiciliarias:** Es tomada como un elemento primordial dentro del proceso de investigación y análisis para la “elegibilidad de un candidato”, para esto, se concreta una visita en el lugar de vivienda del candidato y su familia, lo que se pretende es observar de manera general los aspectos relacionados con la dinámica familiar, el entorno socio económico, las relaciones familiares, la correlación entre el nivel de ingresos económicos y el estilo de vida, los valores y costumbres de la familia, la red de apoyo familiar y social del candidato, el tipo y condiciones de la vivienda y del sector en el que habita el candidato, validar la información que el candidato ha aportado durante la entrevista e identificar necesidades que permitan desarrollar un programa de bienestar para el nuevo empleado y su plan de carrera.

De igual manera, se podría incluir cualquier aspecto que sea del interés de la empresa. ***Rango tarifario: valor entre un 10% y 20% de 1 SMMLV (por visita realizada).*** Ésta se realizará siempre que el empresario la solicite, sin embargo, se recomienda realizarla a aquellas personas que en el cargo a desempeñar tengan la responsabilidad del manejo de dinero, maquinaria de alta tecnología y costo, y/o personal a cargo. La información de esta visita se registra en el FAF-050 “Formato de Visita Domiciliaria”.

Nota: Elaboración de informe de proceso de selección: para la realización de dicho informe deberá remitirse al FAF-041 “Formato de informe de proceso de selección”, y registrar la información requerida durante el proceso.

Otro elemento para el diligenciamiento completo del informe:

- **Referenciación:** después de realizar todo el proceso anteriormente descrito; se realiza la referenciación solo cuando el buscador de empleo ha sido pre-seleccionado. Cuando es la empresa quien realiza el último filtro, serán hasta 3 los candidatos que se les envían con informe completo.
 - **Referencias personales:** debe registrar la información recolectada en el FAF-041 “Formato de informe de proceso de selección”, finalizando el documento encontrará las preguntas que debe realizarle a las personas que el candidato referencie en su hoja de vida.
 - **Referencias laborales:** debe registrar la información recolectada en el FAF-041 “Formato De Informe De Proceso De Selección”, finalizando el documento encontrará las preguntas que debe realizarle a los jefes inmediatos o a las personas encargadas de brindar la información laboral en las empresas, es importante dentro del proceso de selección solicitarle al candidato las constancias laborales de los anteriores empleos, lo que puede facilitar la recolección de la información.
- d. Talleres metodología Coaching:** la Fundación Acertar, realiza formación en competencias para la vida y el mundo laboral, que tienen como propósito fortalecer las competencias individuales de buscadores de empleo bajo una metodología experiencial. **Rango tarifario: valor entre un 10% y 50% de 1 SMMLV (por hora de taller).**
- e.** En todos los casos cualquier tipo de servicio que se realice siempre será cobrado al potencial empleador.

3. UBICACIÓN DE LA SEDE Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS PRESENCIALES

El punto de atención presencial de la FUNDACIÓN ACERTAR es aquel espacio físico donde se prestan los servicios de gestión y colocación de empleo y se describe a continuación:

PUNTO DE ATENCION PRESENCIAL	DESCRIPCION
Caracterización del Punto de Atención	FUNDACIÓN ACERTAR se denomina bajo el criterio de CENTRO DE EMPLEO, porque en la dirección abajo mencionada, es un espacio físico destinado a atender a oferentes o buscadores, y potenciales empleadores donde se garantiza la prestación de todas las

	actividades de gestión y colocación de empleo de manera continua y se implementa una ruta de empleabilidad.
Ciudad	Medellín, Antioquia
Dirección	Calle 61 # 50 - 46, Prado Centro
Teléfonos de contacto	 3207271197
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 7:30 am. a 5:00 pm.

3.1. PRINCIPIOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO

A continuación, se indican los principios de la prestación del Servicio Público de Empleo, teniendo en cuenta el artículo 2.2.6.1.2.2. del Decreto 1072 de 2015:

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.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS

4.1. DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO.

Los oferentes o buscadores de empleo tendrán derecho a:

- Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
- Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- 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.

4.2 DEBERES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO:

Los oferentes o buscadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Suministrar información confiable y veraz.
- Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

5.1 DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

Los Potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:

- Conocer el reglamento de la prestación del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación
- Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.
- Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
- 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.

5.2 DEBERES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES DE EMPLEO.

Los potenciales empleadores tendrán las siguientes obligaciones:

- Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.

- Cancelar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos, diferentes a los enunciados en el artículo 6 del presente documento.
- Cancelar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo los valores pactados por servicios adicionales a los planteados como servicios básicos.
- Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- Hacer las devoluciones del resultado final del proceso de selección de los candidatos enviados por la agencia.

6. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR “FUNDACION ACERTAR”

De conformidad con el artículo 2.2.6.1.2.15. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

- Observar y cumplir los principios del servicio público de empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el reglamento para la prestación de los servicios, proyecto de viabilidad y os requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
- Tener un reglamento de prestación de servicios de conformidad con los principios del servicio público de empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita los oferentes o buscadores de empleo.
- Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la ley estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- 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.
- Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en a descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requisitos por el



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y la demanda.

- En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de estas, 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 definida por el Ministerio de trabajo.
- 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 decreto 1823 de 2020.
- 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 del servicio público de empleo mediante resolución.
- Entregar la información requerida por la unidad especial del servicio público de empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que esta determine.
- Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
- 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.
- 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.

7. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRS

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la FUNDACIÓN ACERTAR, utilizarán el procedimiento establecido por la organización para atender las quejas y reclamos, de acuerdo con los procedimientos de calidad establecidos para tal fin y correspondientes a la norma ISO 9001, de la siguiente manera:

7.1. Objetivo

Garantizar la atención adecuada y oportuna a las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones realizadas por las partes interesadas internas y externas de la Fundación Acertar, para identificar oportunidades de mejora que contribuyan continuamente con la satisfacción del usuario-cliente y al cumplimiento de la política de la Fundación Acertar.



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

7.2 Alcance

El procedimiento aplica a todos los procesos responsables de prestar los servicios de la Fundación Acertar, para identificar las causas de quejas, reclamos, apelaciones sobre el servicio prestado, así como atender debidamente las peticiones y felicitaciones de los clientes y partes interesadas.

Hace parte del alcance del presente documento la recepción y atención y generación de acciones eficaces para solucionar las PQRSF de los procesos internos.

7.3 Responsabilidades

Todo el personal de la Fundación Acertar está habilitado para recibir las (PQRSF) pertinentes a los servicios que ofrece la fundación de las partes interesadas externas; en el caso de los procesos internos el proceso responsable de dar trámite a estas comunicaciones es Talento humano.

La Dirección Ejecutiva y el responsable de calidad de la fundación realizan el seguimiento al trámite y oportuna respuesta de las PQRSF.

7.4 Generalidades

En el proceso de mejora continua de la Fundación Acertar se establece este procedimiento para la recepción, evaluación, solución y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

7.5 Definiciones

- Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Las peticiones se deben resolver dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibido.
- Queja: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo. Con algo o alguien en la Fundación durante la prestación de un servicio.
- Reclamos: Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno o externo.
- Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de Certificación.
- PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones

7.6 Descripción del proceso de Recepción y Atención de Quejas y Reclamos.

Este procedimiento, depende directamente del proceso de Gerencia Estratégica y Administrativa y del SGI, los cuales deberán garantizar el buen funcionamiento de este. Contamos con funcionarios que conocen ampliamente el desarrollo de nuestras actividades y son idóneos para vincularse con el procedimiento de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF). La promoción, desarrollo y seguimiento de este procedimiento está a cargo de los procesos anteriormente mencionados.

7.7 Mecanismos para interponer Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

La Fundación Acertar pone a disposición de sus clientes, y partes interesadas los siguientes mecanismos para interposición de sus PQRSF:

7.8 Canales de Atención

Las manifestaciones de los usuarios pueden ingresar a través de los siguientes canales.

- Correo electrónico: agenciadeempleo@fundacionacertar.org
- Línea WhatsApp: 3207271197
- Carta por correo certificado: Calle 61 #50-46, Medellín, Antioquia.
- Asistencia presencial oficina principal: Calle 61 #50-46, Medellín, Antioquia.
- Chat: A través de la página www.fundacionacertar.org.

8. MARCO LEGAL

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto en la Ley 1636 de 2013, a



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Unidad del
Servicio
de Empleo

NO ACERCA
--TRABAJO--



FUNDACIÓN
ACERTAR
FORMAMOS PERSONAS
APOYAMOS EMPRESAS

la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, entre ellas las que se citan a continuación:

Decreto	1072	2015	<i>“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el cual se modificó parcialmente por el Decreto 1823 de 2020 en el Título 6 Sección 2 del Decreto 1072 de 2015”</i>
Ley	1636	2013	<i>“Por medio del cual se crea el mecanismo de protección al cesante”.</i>
Decreto	1823	2020	<i>Artículo 1. Modificar el Título 6 la sección 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Modificar parcialmente la sección 2 del Título 6 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.</i>
Decreto	2852	2013	<i>“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”.</i>
Circular	8	2015	<i>Desarrollo e implementación de acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación en los servicios de registro y orientación a oferentes, gestión empresarial, preselección y remisión; acciones para garantizar la satisfacción del usuario, mejorar la calidad de la información reportada a la unidad, así como la definición conjunta de metas sobre la gestión realizada en cada uno de los servicios ofrecidos.</i>
Circular	10	2014	<i>Los prestadores del servicio público de empleo autorizados, tienen el deber de reportar la información de las vacantes al sistema de información del servicio público de empleo.</i>
Resolución	235	2016	<i>Por medio de la cual se adopta el manual de imagen y comunicación del servicio público de empleo</i>
Resolución	2232	2021	<i>“Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por el Ministerio de Trabajo y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo”</i>

Resolución	129	2015	<i>“Por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes”.</i>
-------------------	------------	-------------	--

9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

La Fundación Acertar se asegura de contar con el consentimiento informado para el tratamiento de la información otorgado tanto por los Oferentes como por los Potenciales empleadores, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. Dicho consentimiento se encuentra en cada archivo, documento y/o correo en el cual se tratan los datos personales de buscadores de empleo y empresarios.

9.1 Descripción de los controles de acceso al sistema: En el caso del acceso a los documentos de respaldo la Fundación Acertar guarda en un servidor en carpetas de acceso separado por cada usuario, las cuales son solamente compartidas con la dirección de la entidad, para el caso del acceso a la plataforma SISE, se tiene asignado un usuario y contraseña para los diferentes roles dentro de la gestión de intermediación laboral.

9.2 Descripción del tratamiento de confidencialidad de información: La Fundación Acertar tiene aplicados en sus procesos de recolección de información, registro y tratamiento de datos, toda la normatividad vigente de solicitud de autorización, información y confidencialidad de ésta regulada a través de la ley 1581 de 2013 y su reglamentación parcial del decreto 1377 de 2013.

9.2.1 Descripción del proceso de copias de seguridad de la información:

La FUNDACIÓN ACERTAR cuenta con procedimientos de almacenamiento y control de la información recolectada y para su aplicación se asigna a una persona responsable del proceso de gestión de la información, para la generación de copias semanales en disco externo (asignado específicamente para este tipo de archivo) y una copia anual en medio magnética para su almacenamiento general y aseguramiento.

9.2.2. Descripción de los controles de seguridad para acceso a través de internet: La Fundación Acertar cuenta asignación de claves y usuarios personalizados, que permiten garantizar un manejo seguro de la información personal y unos procesos de autogestión individual.

9.2.3 Derechos de los titulares de la información:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento;
- Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;
- 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;
- 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.
- Acceder en forma gratuita a los servicios ofrecidos por la fundación.

Fecha de actualización: Octubre 2021

Actores participantes: