



E-GPE-DT22

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

CUADRO CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	//2022	Emisión inicial del Documento.

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO POTENCIAL EMPLEADOR IAL DE BUCARAMANGA-IMEBU

Artículo 1. EL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO POTENCIAL EMPLEADOR IAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA IMEBU es un establecimiento público de orden Municipal, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio independiente, adscrito a la secretaria de Desarrollo Social del Municipio de Bucaramanga, creado mediante Acuerdo N°030 del 19 de diciembre 2002, otorgado por el Concejo Municipal de Bucaramanga.

Artículo 2. OBJETO. El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los oferentes o buscadores y potenciales empleadores que la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del IMEBU prestará a sus usuarios.

Artículo 3. MARCO LEGAL. Los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del IMEBU se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, el Decreto 2852 compilado por el Decreto 1072 de 2015, modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020 y la Resolución 2232 de 2021 expedida por el Ministerio del Trabajo, la Resolución No. 2605 de 2014 del Ministerio del Trabajo, la Resolución No. 295 de 2017 y la Resolución 129 de 2015 de la Unidad del Servicio Público de Empleo. la de las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

Artículo 4. NATURALEZA. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del IMEBU se constituye como Agencia Pública No Lucrativa y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

Artículo 5. SERVICIOS. Los servicios que prestara la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del IMEBU en el Centro de Empleo de Bucaramanga a los oferentes o buscadores y a los potenciales empleadores, de conformidad a lo dispuesto Decreto 1072 de 2015 - Artículo 2.2.6.1.2.17., modificado por el Decreto 1823 de diciembre 31 de 2020 “Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 Sección 2 del Decreto 1072 de 2015”, en concordancia con el Artículo 3°, Numerales 2 y 3, de la Resolución 2232 de 2021 expedida por el Ministerio del Trabajo.son los servicios básicos gratuitos:

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

5.1 Servicios Básicos de Gestión y Colocación de Empleo. Para que se cumpla la finalidad de facilitar el encuentro entre oferta y demanda laboral, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del IMEBU garantiza la prestación de los siguientes servicios básicos, a continuación, se definen los servicios según resolución 2232 de 2021:

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	Versión: 01		

5.1.1 SERVICIO BASICO DE REGISTRO. Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co (SISE) autorizada por la Unidad Administrativa de Servicio Público de Empleo que incluye:

5.1.1.1 Registro de oferentes o buscadores. Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo a los contenidos mínimos establecidos en el Artículo 2° de la Resolución 295 de 2017 o normatividad vigente.

5.1.1.2 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 email), domicilio (ciudad, departamento y país), datos de la persona de contacto (nombre, teléfono y email).

5.1.1.3 Registro de Vacantes.

Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de vacante de acuerdo a la normatividad vigente Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del SPE: Datos Básicos, perfil del candidato, Datos Complementarios, Condiciones de la solicitud.

5.1.2 SERVICIO BASICO DE ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES Y POTENCIALES EMPLEADORES

5.1.2.1 Orientación ocupacional a Oferentes o buscadores

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

5.1.2.2 Orientación a Potenciales empleadores.

Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal, y según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

5.1.3 SERVICIO BASICO DE PRESELECCIÓN. Es el proceso que permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos, aquellos que cumplan el perfil requerido en la vacante, mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado SISE y/o la gestión realizada por el prestador.

5.1.4 SERVICIO BASICO DE REMISIÓN. Son las acciones que permiten poner a disposición del Potencial Empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información SISE autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
Código:			
Página:			
Versión: 01			
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO			

Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMEBU prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación a los oferente o buscador y potenciales empleadores.

Artículo 7. LUGAR Y HORARIO DE LAS OFICINAS. Los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMBU se prestarán en el lugar y en el horario que a continuación se relacionan:

- Centro de Empleo Bucaramanga: Calle 48 No 28-40 Piso 1
Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Teléfono: 6706464 Ext 109.

Artículo 8. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES. Es la inscripción presencial del oferente o buscador, asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo a los contenidos mínimos establecidos en el Artículo 2° de la Resolución 295 de 2017 o normatividad vigente. Para la inscripción de oferentes o buscadores en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMEBU se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

RESPONSABLE DEL PROCESO		Funcionario de Registro	
OBJETIVO		Orientar a los oferentes o buscadores para el registro en la plataforma SISE, asegurando el acceso a la ruta de empleabilidad.	
ALCANCE		Inicia con el registro de la hoja de vida al 100 % en la plataforma SISE y los requisitos necesarios para acceder a la ruta de empleabilidad. Finaliza con la emisión del reporte mensual generado por la plataforma SISE.	
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	<p>Con base al Protocolo de atención al ciudadano, el equipo o personas encargadas del área de Registro, deben recibir y atender a los buscadores de empleo, que contactan a la Agencia, en búsqueda de una oportunidad laboral.</p> <p>Deben orientar e informar al oferente o buscador, el objetivo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y los requisitos necesarios para acceder a los servicios, los cuales incluye:</p> <p><input type="checkbox"/> Ser mayor de 18 años</p> <p><input type="checkbox"/> Presentar documento de identidad original, para realizar la validación y verificación de identidad</p> <p><input type="checkbox"/> Presentar hoja de vida con soportes de estudio y laborales (físico o digital).</p>	Registro	Protocolo de atención al ciudadano

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

	<p>NOTA: En el caso de que el oferente o buscador 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.</p>		
2	<p>Pasos Ruta de empleabilidad</p> <p>Explicar al oferente o buscador en que consiste la ruta de empleabilidad y brindar orientación sobre las expectativas que tienen las personas.</p> <p>Ruta de empleabilidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de la hoja de vida en la plataforma SISE, lo cual se realiza en el centro de empleo en módulo de registro o en la sala de autoregistro, ambas opciones asistidas por el funcionario de registro. 2. Entrevista de orientación laboral. 3. Asistir al taller de orientación laboral que busca preparar al oferente o buscador para futuros procesos de selección. 4. Recibir capacitación enfocada al mejoramiento de su perfil laboral. 5. Postulación a vacantes que estén disponibles y acordes al perfil. 	Registro	<p>SISE</p> <p>Atención de registro presencial M-GTU-FO20</p> <p>Atención y registro de oferentes o buscadores de empleo – M-GTU-FO02</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Paso a paso de registro y postulación a vacantes</p>
3	<p>Diligenciamiento Habeas Data</p> <p>Una vez explicada la ruta de empleabilidad, se solicita al oferente o buscador el diligenciamiento del Formato de autorización de uso, tratamiento y protección de datos del IMEBU E-GPE-FO10. Posteriormente al diligenciamiento correcto del formato E-GPE-FO10 se procederá con la realización del registro en SISE.</p> <p>Nota: Si la atención se realiza por medio de un facilitador o herramienta TICS, se debe enviar el link de habeas data aceptar términos y condiciones al oferente o buscador al email y este debe ser allegado al funcionario de registro totalmente diligenciado.</p>	Registro	<p>Autorización digital protección de datos M-GTU-FO01</p> <p>Atención de registro presencial M-GTU-FO20</p>
4	<p>Registro de la Hoja de Vida:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar documento de identidad, para verificación de la identidad y hoja de vida (física o digital), para los oferente o buscador atendidos en el centro. 2. Validar si el buscador de empleo ya se encuentra registrado en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo SISE, se revisa la ruta de empleabilidad que este actualizada en los últimos 6 meses, si esta desactualizada se procede actualizar y se agenda entrevista de orientación laboral. 3. Si no se encuentra registrado, validar en la hoja de vida que cumpla con los requisitos mínimos para el registro en el SISE (Datos personales, formación académica y soportes, experiencia 	Registro	<p>SISE</p> <p>Hoja de Vida Básica - M-GTU-FO04</p>

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

<p>laboral y soportes y/o referencias laborales) y proceder al registro en SISE según la Resolución 295 de 2017.</p> <p>4. Generar el usuario y contraseña e indicárselo al oferente o buscador, para que continúe con la actualización, rectificación y/o modificación o dar de baja su hoja de vida en la Plataforma de Servicio Público de empleo SISE a través de la página https://personas.serviciodeempleo.gov.co/. Se realiza el diligenciamiento de la hoja de vida según la resolución 295 de 2017, el contenido mínimo de la hoja de vida. Para efectos del Registro de Oferente o buscador, la información mínima de la hoja de vida corresponde a las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos personales • Formación Académica • Experiencia Laboral • Diligenciar los 5 campos de interés ocupacional según el perfil del oferente. Se hace manejo de la matriz de clasificación de ocupaciones donde está la tabla de grupos y subgrupos ocupacionales, se explica al oferente para que son los intereses ocupacionales para que el oferente pueda expandir su matching en las vacantes disponibles. <ul style="list-style-type: none"> ▪ La matriz de clasificación de ocupaciones, se encuentra en la plataforma SISE en el campo Documentación – Cargos. <p>6. Los oferentes o buscadores que se autorregistren y/o vayan a completar su hoja de vida en SISE, Indicarles que diligencien la hoja de vida al 100%.</p> <p>Informar que el campo de buscador de empleo, es esencial para el filtro de hojas de vida que realiza el SISE y para que permita la auto postulación en las vacantes vigentes, por tal motivo se debe diligenciar.</p> <p>7. En el caso de olvidar el usuario o contraseña, explicar el paso a seguir para la recuperación la cual consiste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar click en “olvide mi usuario o clave” - Digitar el correo electrónico con el que se inscribió - Dar click en validar - Sí no recuerda el correo, dar click en olvide correo - Digitar documento de identidad y validar - Seguir los pasos que le indique la plataforma para recuperar sus credenciales. <p>En el caso de no poder recuperar las credenciales realizando los pasos anteriormente mencionadas, por favor acercarse al centro de empleo.</p> <p>8. Orientar al usuario sobre los pasos a seguir.</p> <p>Nota 1: Si el oferente o buscador no cuenta con una hoja de vida o se encuentra en una convocatoria u evento de la agencia de</p>		
---	--	--

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

	<p>empleo, se puede sugerir el diligenciamiento del modelo de hoja de vida en formato Word M-GTU-FO04, para quienes lo requiera.</p> <p>Nota 2: Si el oferente o buscador no tiene conocimientos o habilidades en herramientas tecnológicas el funcionario de registro debe apoyar el registro al 100% y referenciar a la Unidad de formación de la Agencia del IMEBU para su contacto.</p> <p>- Si se identifica que el oferente o buscador puede aplicar a las rutas para población vulnerable, se le informa sobre las rutas para el cierre de brechas y si este accede puede ser remitido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruta para Madres Buscadoras de Empleo; CDI “Centro de desarrollo infantil”. ✓ Ruta para adulto mayor- Centros Vida ✓ Ruta de Formación ✓ Ruta de Documentos habilitantes ✓ Ruta de Atención a Víctimas -CAIV “Centro de atención integral a víctimas” <p>Nota 3: El SPE establece que todas las personas mayores de edad que cuenten con documento de identidad deben ser atendidas, sin embargo, solo aquellas que cumplan con el registro de su hoja de vida al 100% en el SISE pueden ser remitidas por la plataforma.</p> <p>Nota 4: Las personas con formación formal realizada fuera de Colombia, deberán contar con la convalidación de sus títulos, ante el Ministerio de Educación.</p> <p>Nota 5: Para efectos de las metas de cumplimiento, se tendrá en cuenta las personas registradas que aparecen el SISE.</p>		
5	<p>Agendamiento de Orientación laboral</p> <p>Después de verificar que el oferente o buscador posee la hoja de vida completamente diligenciada en la plataforma, se procede la asignación de la cita para orientación laboral.</p>	Registro	SISE
6	<p>Descargar de la plataforma SISE el reporte de oferente o buscador inscritos los primeros días hábiles de cada mes, con el fin de verificar la información registrada, elaborar el informe y remitirlo al Coordinador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo para su validación.</p>	Registro	<p>SISE</p> <p>Correo electrónico</p>

Artículo 9. PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACION Y REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES. Es la inscripción presencial del potencial empleador, asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica), razón social o nombre, numero de nit o documento de identificación, datos del representante legal (nombre y email), domicilio (ciudad, departamento y país), datos de la persona de contacto (nombre, teléfono y email) y 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

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal, y según e caso, direccionar a servicios especializados autorizados. se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

RESPONSABLE DEL PROCESO		Gestor empresarial	
OBJETIVO		Brindar información sobre los servicios de la agencia de gestión y colocación empleo IMEBU al Potencial Empleador y grupos de interés del departamento, mediante una asesoría personalizada, asegurando el registro y orientación de los Potenciales Empleadores y sus vacantes.	
ALCANCE		Inicia, con la solicitud anual de base de datos de Potenciales Empleadores a la coordinación de la AGCE y finaliza con la retroalimentación de la encuesta de satisfacción de clientes.	
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Solicitar anualmente a la Coordinación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, base de datos de Potenciales Empleadores para su gestión.	Gestor empresarial	Correo electrónico
2	Realizar mesa de trabajo mensualmente entre el gestor empresarial y los orientadores e intermediadores, con el fin de revisar y analizar la gestión, metas, vacantes frecuentes, vacantes de difícil colocación, reporte de colocados y resultados de los procesos	Gestor empresarial	Acta de reunión
3	Realizar la planeación semanal de gestión a Potenciales Empleadores, priorizando los sectores que estén en mayor demanda y establecer contacto con los potenciales empleadores para realizar el agendamiento de las visitas y/o citas a través de Meet.	Gestor empresarial	M-GTU-FO22 - Formato Digital De Planeación Gestión Empresarial Agencia De Gestión Y Colocación Empleo Imebu
4	Orientación a Potenciales Empleadores: <ol style="list-style-type: none"> Se realiza una breve presentación y se valida la información legal del potencial empleador NIT, naturaleza jurídica, razón social y contacto principal Se presenta el portafolio de servicios y capacitaciones de la AGCE Imebu. Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> Comunicándome mejor para fallar menos (Comunicación Asertiva e inteligencia emocional). Liderazgo en tiempos de desafíos (Liderazgo). El lado brillante del Cambio (Adaptabilidad al cambio). Se sensibiliza al Potencial Empleador sobre el empleo formal, digno y decente. Asesoría para la definición y registro de vacantes. Se explica al potencial empleador el módulo de demandantes para la gestión de sus procesos. 	Gestor empresarial	M-GTU-FO19 Registro digital de gestión de empresas de agencia de gestión y colocación de empleo M-GTU-FO18 Registro de Visitas a EmpresaS Correo electrónico

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TÉCNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	Versión: 01		

	<p>6. Se informa los canales de comunicaciones disponibles para contactarnos y por medio de los cuales se publicará información de interés para su participación: Teléfono, Whatsapp, página Web, correo electrónico, redes.</p> <p>7. Una vez finalizada la asesoría se remite el correo electrónico de presentación y bienvenida a la agencia y el portafolio de servicios de la agencia de empleo.</p> <p>8. Se procede con el registro del potencial empleador.</p> <p><i>Nota 1.</i> El gestor empresarial deberá organizar y gestionar bases de datos de Potenciales Empleadores para estructurar un plan de visitas.</p>		
5	Registro de potenciales empleadores <ol style="list-style-type: none"> Se valida la información legal del potencial empleador en la página web de la DIAN: https://muisca.dian.gov.co/WebRutMuisca/DefConsultaEstadoRUT.faces la existencia legal de la misma y en el RUES: https://www.rues.org.co/. Se procede a abrir una carpeta con el nombre del Potencial Empleador y se guarda un pantallazo de la validación en el driver de la agencia. Una vez realizada la validación y esta se encuentre correctamente, se procede con el registro en el módulo de demandantes en SISE y se notifica a través de correo electrónico al Potencial Empleador la inscripción, relacionando usuario y contraseña en el SISE y así realice el ingreso, registro de sus vacantes y revisión de procesos. <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Adjuntar los siguientes archivos al correo electrónico para el potencial empleador.: <ul style="list-style-type: none"> - Manual de uso modulo demandantes - Portafolio AGCE - Guía para registro de vacantes Módulo convencional Si llegara a presentar alguna inconsistencia la información legal del potencial empleador, se procede a contactar al potencial empleador y generar la acción requerida. 	Gestor Empresarial	M-GTU-FO18 Registro de Visitas a EmpresaS M-GTU-FO19 Registro digital de gestión de empresas de agencia de gestión y colocación de empleo Sistema de Información del Servicio Público de Empleo SISE Correo electrónico
6	Seguimiento plataforma Realizar el seguimiento diario de Potenciales Empleadores registrados en la plataforma del servicio público de empleo SISE en el ítem notificaciones y alarmas y realizar la gestión del punto 4 y/o 5.	Gestor Empresarial	SISE
7	Reporte Descargar los primeros días hábiles de cada mes el reporte de Potenciales Empleadores y vacantes, directamente de la plataforma del servicio público de empleo SISE, con el fin de verificar la información publicada. Finalmente se	Gestor Empresarial	SISE Correo electrónico

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div> <div>GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
		Versión: 01	

	procederá a realizar informes para remitirlos a la Coordinación.		
8	Retroalimentación y encuesta de satisfacción Al finalizar el proceso deberá facilitar al usuario la encuesta de satisfacción para evaluar el servicio recibido y remitir el consolidado de respuesta a la coordinación para su respectiva gestión.	Gestor Empresarial	Correo electrónico

Artículo 9.1. PROCEDIMIENTO REGISTRO Y PUBLICACION DE VACANTES. Es la inscripción presencial, de manera asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de vacante de acuerdo a la normatividad vigente Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del SPE: Datos Básicos, perfil del candidato, Datos Complementarios, Condiciones de la solicitud.

RESPONSABLE DEL PROCESO	Gestor empresarial
OBJETIVO	Realizar el registro, verificación de información y publicación de vacantes en el sistema SISE, velando por el cumplimiento de un trabajo digno y decente para los buscadores de empleo.
ALCANCE	Inicia, con el registro de la vacante en la plataforma y finaliza con la publicación en el sistema Sise.

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS																																		
1	<p>Registro y validación de vacantes en SISE</p> <p>- Se toma la información de la vacante al potencial empleador según artículo 3 de la resolución 2605 de 2014.</p> <table><tr><th>VARIABLE</th><th>DEFINICIÓN</th></tr><tr><td>Título de la vacante</td><td>Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.</td></tr><tr><td>Descripción de la vacante</td><td>Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.</td></tr><tr><td>Tiempo de experiencia relacionada</td><td>Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.</td></tr><tr><td>Cantidad de vacantes</td><td>Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.</td></tr><tr><td>Cargo</td><td>Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.</td></tr><tr><td>Tipo de documento del empleador</td><td>Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía; 3. Cédula de Extranjería.</td></tr><tr><td>Número de identificación del empleador</td><td>Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.</td></tr><tr><td>Razón social</td><td>Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.</td></tr><tr><td>Fecha de publicación</td><td>Fecha a partir de la cual se publica la vacante.</td></tr><tr><td>Fecha de vencimiento</td><td>Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.</td></tr><tr><td>Nivel de estudios requeridos</td><td>La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere</td></tr><tr><td>Profesión</td><td>Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.</td></tr><tr><td>Salario/ingreso</td><td>Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.</td></tr><tr><td>Departamento</td><td>Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.</td></tr><tr><td>Municipio</td><td>Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.</td></tr><tr><td>Sector económico</td><td>Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.</td></tr></table>	VARIABLE	DEFINICIÓN	Título de la vacante	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.	Descripción de la vacante	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.	Tiempo de experiencia relacionada	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.	Cantidad de vacantes	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.	Cargo	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.	Tipo de documento del empleador	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía; 3. Cédula de Extranjería.	Número de identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.	Razón social	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.	Fecha de publicación	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.	Fecha de vencimiento	Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.	Nivel de estudios requeridos	La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere	Profesión	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.	Salario/ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.	Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.	Municipio	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.	Sector económico	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.	Gestor Empresarial	SISE Correo Electronico
VARIABLE	DEFINICIÓN																																				
Título de la vacante	Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.																																				
Descripción de la vacante	Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.																																				
Tiempo de experiencia relacionada	Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.																																				
Cantidad de vacantes	Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.																																				
Cargo	Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.																																				
Tipo de documento del empleador	Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía; 3. Cédula de Extranjería.																																				
Número de identificación del empleador	Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.																																				
Razón social	Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.																																				
Fecha de publicación	Fecha a partir de la cual se publica la vacante.																																				
Fecha de vencimiento	Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.																																				
Nivel de estudios requeridos	La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere																																				
Profesión	Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.																																				
Salario/ingreso	Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.																																				
Departamento	Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.																																				
Municipio	Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.																																				
Sector económico	Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.																																				

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
Código:			
Página:			
Versión: 01			
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO			

	<ul style="list-style-type: none"> - La publicación de la vacante será conforme a resolución 2605 de 2014 y la resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del SPE y así proceder a la publicación. 		
2	Verificación de la información registrada Se valida la información suministrada de acuerdo a los derechos fundamentales contemplados en la constitución política de Colombia artículo 53. y lineamientos del ministerio de trabajo y servicio publico de empleo. <ol style="list-style-type: none"> 1. Igualdad de oportunidades para los trabajadores; 2. Remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; 3. Estabilidad en el empleo; 4. Irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; 5. Facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho; 6. Primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; 7. Garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; 8. Protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. <ul style="list-style-type: none"> - Si la vacante no cumple con los estándares mínimos de un trabajo digno y decente, se procede a informar a la empresa vía correo electrónico, mencionando las razones y solicitando el ajuste para proceder con la publicación. 	Gestor Empresarial	SISE Correo electrónico
3	Excepción de publicación de vacantes Excepción en la publicación de vacantes. La excepción de publicación procede únicamente en los casos previstos en el parágrafo 3° del artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 y en el artículo 6° de la Resolución 2605 de 2014. Con base en las citadas disposiciones entiéndase por: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cargos estratégicos: aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con la fijación de los objetivos a largo plazo y con la toma de decisiones que impacten transversalmente la empresa. 2. Proyectos especiales: aquellos cargos del nivel directivo y estratégico cuyas funciones tengan relación directa con el establecimiento de los objetivos generales de la ejecución de proyectos especiales. 3. Posiciones directivas en mercados e industrias especializadas: cargos del nivel directivo de industrias como la de hidrocarburos, eléctrica o minera. 4. Vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas: cargos cuya publicación represente riesgo 	Gestor Empresarial	SISE Correo electronico

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
Código:			
Página:			
Versión: 01			
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO			

	<p>para la estabilidad del sistema financiero o de la seguridad nacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para exceptuar de publicación una vacante. El Representante Legal o quien tenga a su cargo el área de talento humano de la empresa, en el momento que realice el registro de su vacante ante el prestador que haya elegido, solicitará de forma expresa la exclusión de publicación de la vacante, declarando bajo su responsabilidad que la misma corresponde a aquellas previstas en el parágrafo 3° del artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 y en el artículo 6° de la Resolución 2605 de 2014. - Una vez recibido el registro de la vacante cuya excepción se solicita, el prestador omitirá publicarla y transmitirá ésta información en las condiciones establecidas en el anexo técnico de la presente resolución, indicando que se ha solicitado la omisión de su publicación. Evento en el cual, la información de la vacante no será publicada a través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. - Vacantes que no cumplan con los requisitos para exceptuarse de publicación. De encontrarse que las vacantes objeto de la solicitud de excepción de publicación realizada por el empleador, no cumplen efectivamente con las características establecidas en la reglamentación, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo oficiará a la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial del Ministerio del Trabajo, para que adelante el trámite administrativo sancionatorio correspondiente. En este evento, no habrá responsabilidad por parte del prestador, siempre y cuando tenga constancia de la solicitud efectuada por el empleador. 		
4	Publicación de la vacante <ul style="list-style-type: none"> - Al superar la validación se ingresa la información de las vacantes y puestos de trabajo suministrados por el Potencial Empleador en el aplicativo SISE. - Una vez publicada la vacante el Gestor Empresarial procede a remitir el correo electrónico al Potencial Empleador y al intermediador laboral asignado, el certificado de registro y publicación que emite la plataforma sise, e informar el siguiente proceso: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Intermediador laboral asignado ✓ Fecha de publicación ✓ Fecha máxima de remisión de hojas de vidas ✓ Tiempo máximo de remisión 4 días hábiles apartir de la publicación en SISE de la vacante. 	Gestor empresarial	SISE Correo electrónico
5	Seguimiento y gestión de plataforma Realizar el seguimiento diario de vacantes registradas en la plataforma del servicio público de empleo SISE en el ítem notificaciones y alarmas y realizar la gestión del punto 1, 2 y 4.	Gestor Empresarial	SISE

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

6	Seguimiento a la intermediación Realizar seguimiento al proceso de intermediación laboral, teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta de remisión de oferente o buscador no puede ser mayor a 4 días hábiles y que se cumpla con lo solicitado por parte del Potencial Empleador.	Gestor Empresarial	SISE Correo electrónico
7	Colocación Realizar el apoyo con los potenciales empleadores para que realicen el reporte de colocación mensualmente a la agencia de empleo, mediante correo electrónico o directamente en la plataforma Sise.	Gestor Empresarial	Correo Electrónico SISE
8	Reporte Descargar los primeros días hábiles de cada mes el reporte de Potenciales Empleadores y vacantes, directamente de la plataforma del servicio público de empleo SISE, con el fin de verificar la información publicada. Finalmente se procederá a realizar informes para remitirlos a la Coordinación.	Gestor Empresarial	SISE Correo electrónico

Artículo 10. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE LA ORIENTACION 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 su perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo y según e caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

RESPONSABLE DEL PROCESO		Orientador laboral	
OBJETIVO		Identificar las fortalezas y aspecto a mejorar de los oferentes o buscadores, a través de una orientación laboral pertinente para el cierre de brechas y ofreciendo herramientas que les facilite su inserción laboral o emprender.	
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.	
No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Recibir al oferente y verifica que la hoja de vida en SISE esté diligenciada al 100% Nota: Se recalca 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).	Orientador / intermediador Laboral	SISE Asistencia a entrevista de orientación laboral M-GTU-FO17
2	Revisar si la hoja de vida en SISE si está diligenciada al 100%, pasar al punto 4, de lo contrario pasar al punto 3	Orientador / intermediador Laboral	-
3	Enviar al oferente a los módulos de auto consulta para que termine el registro de su hoja de vida al 100% o apoyar el diligenciamiento al oferente.	Orientador / intermediador Laboral	-

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TÉCNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	Versión: 01		

	Nota: En caso de que el oferente no tenga manejos tecnológicos se devuelve al módulo de registro para recibir apoyo.		
4	<p>Solicitar soportes físicos de hoja de vida, para verificar que la información sobre nivel educativo y experiencias laborales exista en plataforma SISE y sea verídica. Así mismo Verificar e incluir cargos de interés laboral teniendo en cuenta el perfil laboral y los intereses ocupacionales del oferente.</p> <p>Nota: La AGCE no conservara los documentos físicos de los oferentes, a menos que, el oferente pertenezca a un programa de gobierno que exija la conservación de los mismos.</p>	Orientador / intermediador Laboral	SISE
5	Registrar en plataforma si el oferente pertenece a una población focalizada y/o programa de gobierno.	Orientador / intermediador Laboral	SISE
6	Realizar evaluación sobre la entrevista de orientación, dando un concepto laboral breve del oferente, se hace cierre de la entrevista en plataforma SISE. Al finalizar, el oferente firma el formato de asistencia a entrevista de orientación laboral .	Orientador / intermediador Laboral	Asistencia a entrevista de orientación laboral M-GTU-FO17
7	<p>Preregistrar 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.</p> <p>Definición Taller de orientación Laboral: Espacio donde son reunidos los oferentes y su contenido es: Información general del servicio de empleo, presentación de entrevista de trabajo a través del juego de roles, estructuración de hoja de vida, orientación para presentación de pruebas psicotécnicas y manejo de plataforma SISE.</p> <p>Periodicidad: Se realiza el mínimo un taller de orientación grupal a la semana, de acuerdo a las necesidades identificadas del oferente o buscador que se registran en la agencia.</p> <p>Duración: 4 horas</p> <p>Al finalizar el taller se debe aplicar el instrumento digital de evaluación diseñado que permita identificar el grado de satisfacción de los buscadores de empleo y pertinencia de los temas frente a estas actividades.</p> <p>Este instrumento debe contener como mínimo: cumplimiento del horario, cumplimiento de objetivos y</p>	Orientador / intermediador Laboral	<p>SISE</p> <p>Asistencia a taller de orientación laboral M-GTU-FO16</p>

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO		Emisión: 2022
			Código:
			Página:
GESTIÓN TÉCNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	Versión: 01		

	expectativas, temas tratados, conocimiento de los facilitadores, materiales de apoyo y recursos, ambiente y recomendaciones, entre otras. Nota: Esta acción se realiza en caso de considerarlo pertinente de acuerdo con la evaluación de la entrevista de orientación laboral.		
8	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.	Orientador / intermediador Laboral	SISE
9	Preregistrar y registrar al oferente por la plataforma SISE a capacitaciones que contribuyan al cierre de brechas. Definición Talleres: Se brindará una oferta de talleres en temas como: Propósito de Vida y Habilidades Blandas, Habilidades Comerciales, estos pueden variar según la necesidad del mercado. Periodicidad: Permanente Duración: 4 – 8 horas, según necesidad Difusión: Redes y/o cartelera y/o pagina web Nota: esta actividad se realizará siempre y cuando existan capacitaciones disponibles.	Orientador / intermediador Laboral	SISE Asistencia a taller de orientación laboral M-GTU-FO16
10	Generar y enviar vía correo electrónico el reporte mensual del módulo de direccionamiento del proceso de orientación laboral, los primeros días hábiles del mes a la Coordinación de la AGCE.	Orientador laboral	Correo electrónico

Artículo 11. PROCEDIMIENTO Y CRITERIO PARA LA INTERMEDIACION LABORAL. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMEBU realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el Potencial Empleador , preservando la plena aplicación del principio de igualdad y así procede a remitirlo.

RESPONSABLE DEL PROCESO	Intermediador laboral
OBJETIVO	Asegurar el encuentro efectivo entre oferta y demanda laboral en la región, pre- seleccionando los candidatos que más se ajusten a los perfiles solicitados por los Potenciales Empleadores, remitiendo a tiempo y contribuir a la disminución de 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 oferente o buscador 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.

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
Código:			
Página:			
Versión: 01			
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO			

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Para dar inicio al proceso de intermediación laboral, los intermediadores laborales deben revisar 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, para dar inicio a la gestión de la vacante.	Intermediador laboral	SISE Correo Electrónico
2	Una vez identificada la vacante se debe establecer contacto con el potencial empleador, para realizar una breve presentación del intermediador a cargo y ahondar sobre la información de la vacante a gestionar.	Intermediador laboral	Correo Electrónico
3	Paso a paso para el Reclutamiento <ol style="list-style-type: none"> 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. En caso de que 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. Si no se encuentran oferentes que cumplan con el perfil continuar en el punto 3. 3. El intermediador laboral o gestor empresarial remite la información sobre la vacante a través de correo electrónico al área de comunicaciones o aliados para la publicación en los periódicos, páginas web, redes sociales; medios a través del cual se le informa a los candidatos los pasos de aplicación a esta. <p>La pieza comunicacional diseñada deberá publicarse en redes sociales del IMEBU y de la Alcaldía de Bucaramanga y en la cartelera de la Agencia. Cada publicación deberá llevar el código de la vacante y la descripción de la misma.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Una vez agotadas las anteriores opciones se procede a publicar en la plataforma de computrabajo para aquellas vacantes que definitivamente no se consiguieron los candidatos que cumplirán el perfil requerido. 	Intermediador Laboral	SISE
4	Paso a paso para la Preselección <p>Permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido por la vacante mediante acciones generadas por el sistema de</p>	Intermediador Laboral /Orientadora Laboral	SISE Correo electrónico

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
Código:			
Página:			
Versión: 01			
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO			

	<p>información autorizado y/o acciones del prestador.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la revisión y filtro a los oferentes o buscadores sugeridos por la plataforma resultado de las auto postulaciones y el matching y aquellos reclutados por otros medios mencionados anteriormente, aquellos que cumplen con el perfil y que cuentan con la ruta de empleabilidad completa y actualizada, serán preseleccionados. 2. Los oferentes reclutados que no cuenten con ruta de empleabilidad se debe contactar por correo electrónico y telefónico e invitarlos a realizar la ruta de empleabilidad, una vez la persona realice la ruta de empleabilidad, puede ser preseleccionada. 		
5	Paso a paso de Remisión <ol style="list-style-type: none"> 1. De acuerdo al resultado del proceso de preselección donde las los oferentes ya cumplen con el perfil, proceder a realizar la remisión de las hojas de vida a través de la plataforma SISE y vía correo electrónico. 2. En el correo electrónico donde se envían las hojas de vida SISE debe ser copiado al gestor empresarial, quien apoyará en el seguimiento ante el Potencial Empleador, para conocer la efectividad de la intermediación realizada o si se requiere nuevo envío de hojas de vida. 	Intermediador Laboral	Correo Electrónico SISE
6	Paso a paso reporte de Colocación <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar seguimiento semanal vía correo electrónico y telefónico a los procesos de intermediación gestionados con los Potenciales Empleadores, una vez el Potencial Empleador de respuesta al correo con el reporte de los perfiles remitidos, el intermediador procederá a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. ✓ 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. ✓ Los oferentes no seleccionados se invitarán a fortalecer sus competencias con formación, para el cierre de brechas. <p>Nota. 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,</p>	Intermediador laboral	Correo Electrónico

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TÉCNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	Versión: 01		

	llegado al caso de no cumplir una de estas dos condiciones la vacante podrá estar abierta máximo 45 días hábiles.		
7	Retroalimentación y encuesta de satisfacción Al finalizar el proceso deberá facilitar al usuario la encuesta de satisfacción para evaluar el servicio recibido.	Intermediador laboral	Correo electrónico
8	Generar y enviar el reporte mensual del proceso de intermediación laboral, validado desde la plataforma SISE, los primeros días hábiles de cada mes a la coordinación de la agencia.	Intermediador laboral	SISE Correo electrónico

Artículo 12. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMEBU está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferente o buscador de manera física y en plataforma SISE y potenciales empleadores en plataforma SISE, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación de empleo, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del Servicio público de Empleo.

Artículo 13. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o Encargados del Tratamiento;
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento;
3. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
4. 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;
5. 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.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 14. DERECHO DE LOS OFERENTES O BUSCADORES . Los oferente o buscador tendrán derecho a:

1. Recibir atención adecuada y de calidad por parte de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo del IMEBU.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.
3. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
4. Rectificar y actualizar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.

Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga – IMEBU

Calle 48 No. 28–40 Piso 2 Bucaramanga

Celular: 321 382 5282 – Página web: www.imebu.gov.co

IMEBU <small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small> GESTIÓN TÉCNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO		Emisión: 2022
			Código:
			Página:
	Versión: 01		

5. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
6. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
7. Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación o de acuerdo a los plazos establecidos en la normatividad vigente de respuesta a Peticiones, Quejas, Recursos, Solicitudes o Denuncias -PQRSD.

Artículo 15. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES . Los oferente o buscador de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
2. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no esté interesado en que le presten los servicios de gestión y colocación.
3. Informar o cambiar en la plataforma cualquier novedad presentada en su hoja de vida con relación a actualización de sus estudios, experiencia laboral, cambio de dirección de residencia o número de contacto telefónico.

Artículo 16. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES. Los potenciales empleadores tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir un servicio adecuado y de calidad por parte de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.
3. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
4. Rectificar y actualizar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
5. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
6. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio.

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES. Los potenciales empleadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz sobre las condiciones de laborales de las vacantes ofertadas.
2. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
3. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando no esté interesado en que le presten los servicios de gestión y colocación.
4. Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplan con la normatividad vigente, en cumplimiento de los aspectos contemplados en la Resolución 2605 de 2014 del Ministerio de Trabajo y la Resolución 129 de 2015 de la Unidad del SPE, por medio de las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes.
5. Ofertar vacantes que cumplan con las garantías de ley.

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
Código:			
Página:			
Versión: 01			
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO			

Artículo 18. PRINCIPIOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO. El Servicio Público de Empleo se prestará con sujeción a los siguientes principios:

1. Eficiencia. Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores;
2. Universalidad. Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador;
3. Igualdad. El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica;
4. Libre escogencia. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;
5. Integralidad. El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;}
6. Confiabilidad. El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran;
7. Enfoque diferencial. La generación de política y prestación del servicio público de empleo, atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad;
8. Calidad. El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

Artículo 19. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
2. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
6. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
7. 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.

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	Versión: 01		

8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
9. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
10. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.
11. Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
12. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
13. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
14. Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
15. 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.
16. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

Artículo 20 . ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

Queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.
2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
7. Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
8. Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
9. Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.

IMEBU <small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small> GESTIÓN TÉCNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO		Emisión: 2022
			Código:
			Página:
	Versión: 01		

10. Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

Artículo 21. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Los oferente o buscador y potenciales empleadores de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMEBU podrán presentar sus quejas y reclamos, los cuales se tramitarán, mediante:

1. Diligenciamiento del formato diseñado para ello y que estará disponible en el módulo de información y recepción ubicado en:
 - Centro de Empleo Bucaramanga: Calle 48 No. 28-40 Piso 1
Teléfono: 6706464 Ext 109
2. A través de los siguientes medios:
 - Call Center Atención al Ciudadano (607) 6706464 Ext 107
 - Atención al Ciudadano Agencia Empleo Celular 315-6475414
 - Correo electrónico: atencionalciudadano@imebu.gov.co
 - Comunicación escrita remitida a la calle 48 No. 28-40 Piso 2 Oficina Atención al Ciudadano.
 - Página web www.imebu.gov.co Sección -Contáctenos.

La descripción para la radicación de PQRSD se realizará bajo los siguientes pasos:

1. Recepción de solicitudes: Se recibe al usuario, precisando el motivo de la solicitud, que puede ser recibida vía telefónica, personal, correo, internet, formato de solicitud o buzón de sugerencias. Si está en capacidad se le brinda una solución inmediata al cliente.
2. Radicación solicitud: Si la solicitud amerita trámite y/o investigación se radica según su tipo: Petición, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias.
3. Evaluación solicitud: Se define qué tipo de solicitud es y se incluyen en el sistema de seguimiento a PQRSD del IMEBU.
4. Trámite solicitud: Se analiza la solicitud y se gestiona la respuesta en los términos establecidos por la normatividad vigente que aplica para entidades públicas; esta solicitud se registra en el sistema de control de PQRSD.

En cumplimiento del Decreto 491 de 2020, emitido por el Gobierno nacional con ocasión a la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, adoptó, desde el 28 de marzo del 2020, la ampliación de los términos de ley para responder a las peticiones ciudadanas que llegan a las entidades públicas.

Anteriormente, según la ley 1755 de 2015, los requerimientos se resolvían en los siguientes 10, 15 o 30 días de su recepción, dependiendo del tipo de petición, así:

- Interés particular, general, sugerencias, quejas y reclamos: 15 días hábiles
- Documentos y de información: Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción



Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga – IMEBU

Calle 48 No. 28–40 Piso 2 Bucaramanga

Celular: 321 382 5282 – Página web: www.imebu.gov.co

<div>IMEBU</div> <div>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</div>	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	Emisión:	2022
		Código:	
		Página:	
GESTIÓN TECNICA PARA FOMENTO DE EMPLEO		Versión: 01	

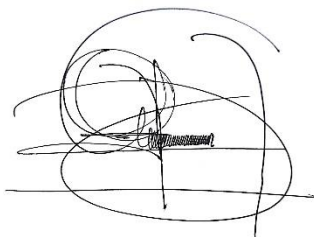
- Solicitud de información: 10 días hábiles.
- Peticiones mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo: Treinta y cinco (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Sin embargo, el Decreto 491 de 2020 dispuso la modificación de estos términos, a través del artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones, indicando que las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria (la cual aún se mantiene vigente) y se deben responder de la siguiente manera:

- Interés particular, general, sugerencias, quejas y reclamos: Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
 - Documentos y de información: Veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción
 - Peticiones mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades, en relación con las materias a su cargo: Treinta y cinco (35) días hábiles siguientes a su recepción.
5. Notificación solicitud: Se le responde al cliente vía carta o mail, y se consigna la respuesta en el sistema de control de PQRSD.
 6. Encuestas de satisfacción a la respuesta dada: Se realizará mensualmente una encuesta a los clientes que colocaron reclamos para conocer la satisfacción sobre la respuesta dada a la solicitud ingresada.

Artículo 21. PUBLICACIÓN. El Reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo IMEBU será publicado en el lugar de operación, mediante fijación de una (1) copia de caracteres legibles, en un lugar visible y en la página web del Instituto Programa Agencia de Empleo, mencionando la Resolución de autorización.

Bucaramanga, 29 de julio de 2022



LUIS GONZALO GOMEZ GUERRERO
 Director General

Proyectó: Astrid Lucia Rondón González – CPS 113/2022