



COMFAMILIAR

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

El Consejo de Administración de la Caja de Compensación Familiar del Huila- Comfamiliar, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias,

Considerando:

- a) El decreto 0722 de 2013 expedido por el Gobierno Nacional estableció la creación de Agencias de Gestión y Colocación de Servicios de Empleo con el objetivo que se le facilitará al empleador obtener personal para laborar en su empresa, en tanto que, al desempleado ubicarlo en una actividad laboral de trabajo.-
- b) El mismo decreto autorizó la creación de las citadas Agencias tanto a las entidades públicas como a las privadas.-
- c) Dentro de las privadas, en forma específica, ordenó que las Cajas de Compensación Familiar están obligadas a crear la Agencia de Empleo cuya actividad debe empezar a más tardar el 30 de Octubre del presente año.-
- d) Para su operabilidad, las Cajas deben expedir el reglamento interno que permita cumplir los objetivos del citado decreto atendiendo el procedimiento establecido en el mismo, todo en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 17 y 34 del mismo decreto.-
- e) El reglamento de prestación de servicios debe contener las condiciones y requisitos mínimos establecidos en el artículo 34 del decreto antes indicado.
- f) Conforme con lo dispuesto por el artículo 24 del decreto señalado antes, las Cajas de Compensación Familiar prestarán los servicios de gestión y colocación para la inserción de desempleados con cargo a los recursos del Fondo para el Fomento del Empleo y la Protección del Desempleo, establecidos en el artículo 10 de la ley 789 de 2002 modificado por el artículo 47 de la ley 1438 de 2011 y que se distribuirán, así: **a)** Hasta el veintiocho por ciento (28%) de los recursos destinados prioritariamente al pago de aportes al sistema de salud siempre que el beneficiario no se encuentre afiliado. De estar afiliado se podrán destinar a los otros usos previstos en la ley. **b)** El diecisiete por ciento (17%), para la ejecución y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo de que tratan los artículos 8 y 9 del citado decreto.
- g) El decreto a que hace referencia este reglamento permite crear Agencias Privadas lucrativas de gestión y colocación de empleo cuyo objeto es la prestación de este servicio percibiendo una utilidad que en su caso debe provenir de la cuota que debe pagar el empleador solicitante del servicio, sin que el beneficiario o futuro trabajador cancele valor alguno.-

En virtud de las consideraciones anteriores, el Consejo Administrativo de la Caja de Compensación Familiar del Huila y que para estos efectos se llamará simplemente Comfamiliar,

ACUERDA:

Artículo 1º. Créase la **Agencia Privada de Gestión y Colocación de Empleo Comfamiliar** con domicilio social en Neiva, adscrita a la Caja de Compensación Familiar del Huila. Las labores se iniciaran a más tardar el 30 de octubre de 2013, una vez El Ministerio del Trabajo a través de la Subdirección de Promoción y Generación de Empleo apruebe el funcionamiento de la misma e igualmente el presente reglamento, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 33 del decreto 0722 de 2013. **Parágrafo 1º.** La Agencia será de tipo no lucrativo.

Artículo 2º. El reglamento de Prestación de Servicios ordenado en los artículos 17 y 34 del citado decreto, lo constituye el contenido del presente Acuerdo y que se aplicará a la Agencia Privada de Gestión y Colocación de empleo **Comfamiliar**. **Parágrafo:** En caso de existir diferencias de interpretación de una norma contenida en el presente Acuerdo y el decreto citado o la ley, se aplicará lo establecido en estos últimos.-

Artículo 3º. Comfamiliar, creadora de la **Agencia Privada de Gestión y Colocación de Empleo**, es una entidad sin ánimo de lucro autorizada para funcionar como tal en la ley 21 de 1.982 cuya actividad se rige por las normas del derecho privado al tenor de lo dispuesto por el artículo 39 de aquella. Su Personería Jurídica fue reconocida mediante la resolución número 035 del 15 de Abril de 1966 expedida por la Gobernación del Departamento del Huila.-

Artículo 4o. OBJETO. El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los usuarios que la Agencia de Gestión y Colocación de Servicio de Empleo Comfamiliar del Huila prestará a sus usuarios.

Artículo 5º. MARCO LEGAL. Los servicios de gestión y colocación se prestaran con sujeción a las normas contenidas en el Decreto 0722 de Abril de 2013, a la Leyes 50 de 1990, 789 de 2002 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, e igualmente, lo establecido en el presente reglamento.

Artículo 6º. DEFINICIONES:

- a) **Oferente:** Beneficiario del servicio de empleo o quien ofrece realizar una actividad sea empleado dependiente o desempleado.
- b) **Demandante del servicio:** El empleador, persona natural o jurídica que pretende conseguir la vinculación de personal a su empresa para realizar una actividad lícita.
- c) **Agencia de gestión y Colocación de empleo:** Comfamiliar.-
- d) **ASPE:** Agencia Servicio Privado de Empleo.
- e) **PQR:** Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos.-
- f) **Orientador de empleo:** Funcionario de Comfamiliar que cumple funciones determinadas en este reglamento.
- g) **Coordinador de Empleo:** Funcionario de Comfamiliar a cargo del cual está la SPE.
- h) **Psicóloga:** Funcionario de Comfamiliar que realiza entrevistas a los usuarios de los servicios que presta la ASPE

Artículo 7º. Determinación, descripción y procedimientos para la prestación de los servicios. Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Servicio de Empleo Comfamiliar a los oferentes de trabajo (trabajadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8º. y eventualmente los establecidos en el artículo 9º, del decreto 0722 de 2013 están sujetos a los siguientes procedimientos:

A) REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES

Procedimiento: Coordinador de Empleo- Funciones.

1. Realiza labor de promoción y difusión del Servicio de empleo ofrecido por COMFAMILIAR.
2. Contacta y visita a las empresas para presentar el portafolio de los servicios ofrecidos en la oficina del ASPE.
3. Ordena la publicidad a través de diferentes medios para incentivar la utilización de los servicios, e igualmente organiza eventos para dar a conocer los servicios y programas que el ASPE de COMFAMILIAR desarrolla.
4. En asocio del Coordinador del Fonede Comfamiliar, entrega informes periódicos a la Dirección Administrativa.-
5. Contesta peticiones, quejas, reclamo o consultas. Las respuestas, cuando lo considere pertinente, las deberá consultar con la Coordinación Jurídica de Comfamiliar.-

Orientador- funciones:

1. Recibe, atiende y suministra información a las personas que asisten a la oficina del SPE, demandante y oferente. Los oferentes del ASPE pueden provenir de las siguientes fuentes:
 - a) Los beneficiarios del programa de inserción laboral de COMFAMILIAR.
 - b) Personas en busca de empleo (desempleados o personas que quieran cambiar su trabajo actual).
2. Explica a los oferentes la función del ASPE y la importancia de traer la documentación completa para poder gestionar con efectividad su demanda de empleo.
3. Recibe y revisa la información de las personas aspirantes a inscribirse como oferentes de empleo en la oficina del ASPE de COMFAMILIAR.
4. El oferente se relaciona en el sistema de información los datos requeridos para poder diligenciar la hoja de vida en el aplicativo del SPE. También le entrega el registro de confidencialidad de datos personales para proteger la información suministrada en su hoja de vida, con el fin de que lo conozca y lo firme.
5. Una vez diligenciado la hoja de vida y firmado el registro de confidencialidad de datos personales, procede a crear o actualizar la hoja de vida del oferente en el aplicativo de intermediación laboral.
6. Para los casos de oferentes que van a hacer su ingreso por primera vez, realiza la inscripción de su hoja de vida en el aplicativo de la ASPE y verifica que la documentación aportada.

7. Si los oferentes ya están inscritos y pretenden actualizar la hoja de vida, busca en la base de datos para comprobar que efectivamente la hoja de vida está inscrita y vigente y lo remite donde la Psicóloga para la entrevista ocupacional.

Psicólogo(a)- Funciones

1. Atiende a los oferentes de empleo, realizando las entrevistas ocupacionales, pruebas psicotécnicas y la captura de información de los datos generales, educación, datos socioeconómicos, interés de capacitación, historial laboral, aspiraciones laborales y seguimiento a la persona solicitante de empleo. Además la información en detalle de la educación, experiencia laboral, destrezas, conocimiento y habilidades en el aplicativo de intermediación laboral.
2. Evalúa el perfil del oferente, teniendo en cuenta la información que se ha ingresado en el aplicativo del ASPE y la que se pueda recolectar mediante diálogo directo.
3. Orienta al oferente y realiza propuesta de direccionamiento laboral al oferente de empleo, según corresponda a sus intereses y de acuerdo con su perfil.
4. Atiende y realiza entrevistas a las personas que representan a las empresas para determinar el perfil profesional de las vacantes que requieren. Solicita al representante de la empresa ampliar la información sobre funciones y actividades a desempeñar en el puesto, así como cualquier información relativa al uso de maquinaria, equipo o instrumentos necesarios, que las personas interesadas deban conocer.
5. Ingresa la información de las empresas en el aplicativo del SPE y registra las vacantes a cubrir.

ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES-PROCEDIMIENTO:

Esta actividad estará a cargo de un profesional en Psicología:

1. Realiza entrevista para completar la hoja de vida de los oferentes, analiza sus capacidades y competencias, las relaciona con sus expectativas y situación del mercado laboral y diseña conjuntamente con el oferente una ruta o proyecto ocupacional.
2. Al culminar la entrevista se le informa a la persona entrevistada, que sus documentos estarán vigente por un año y que, en el caso de obtener alguna experiencia laboral a través del SPE o por su cuenta, debe actualizar su solicitud, experiencias laborales en su hoja de vida. De igual manera, si el oferente de empleo desea tomar algún curso de aprendizaje, lo registrará en la hoja de vida de aquél.-
3. Identifica las medidas de inserción laboral adecuadas a las distintas categorías de los oferentes (internas: talleres, intermediación laboral, emprendimientos, formación empresarial y para el trabajo; externas: red de emprendimiento y red de formación entre otros servicios.).
4. Propone acciones formativas coherentes con la situación específica de cada oferente.
5. Realiza informes de las necesidades de capacitación detectadas así como de la necesidad de establecer programas y planes para la inserción socio-laboral de las personas oferentes de empleo.

6. *Planifica la agenda de talleres y capacitaciones a realizar en asocio de la Coordinación de Educación de Comfamiliar o del área respectiva.-*
7. *Suministra información a los oferentes sobre los oficios y ofertas de capacitación. Les informa sobre la realidad actual del mercado laboral y sobre los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.*
8. *Terminadas las entrevistas ocupacionales, procede a seleccionarlas por ocupación para luego guardarlas en el archivo que le corresponde. Al momento de archivar las ocupaciones las separa por sexo y por nivel académico. Cada hoja de vida se guarda en el archivo por un año.*
9. *Hace seguimiento permanente a los servicios brindados a los oferentes en la oficina del ASPE.*

PRESELECCIÓN y REMISIÓN DE OFERENTES:

Intermediación Administrativa. Procedimiento:

Esta actividad la realiza la Psicóloga(o).

1. *Cruza la base de datos de los oferentes ingresados en el aplicativo del SPE con el perfil requerido por las empresas demandantes.*
2. *Envía a las empresas demandantes un listado de remisión de candidatos oferentes con disponibilidad (previamente verificada) para cubrir las vacantes de las empresas.*
3. *Realiza entrevista de preselección a los candidatos, elabora informe y los envía a las empresas.*
4. *Realiza seguimiento a las empresas demandantes para conocer la decisión tomada respecto a los candidatos enviados para cubrir las vacantes.*
5. *Actualiza los datos de las hojas de vida de los oferentes y la ficha de inscripción de las empresas demandantes en el aplicativo del servicio público de empleo.*
6. *Las empresas vinculan a las personas oferentes de empleo con perfil ocupacional acorde al de las vacantes ofertadas y a los perfiles requeridos.*
7. *Para los casos en que no se haya cubierto la vacante, la psicóloga contacta nuevamente a la empresa y le manifiesta la posibilidad de volver a ofrecer el servicio. Además indaga los motivos por los que las personas enviadas no quedaron en las vacantes, analiza las causas y toma las acciones que apliquen, según sea el caso.*

ELABORACIÓN DE INFORMES, REPORTES Y ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO-

Estará a cargo del Coordinador de Servicio de Empleo asignado por el representante legal de Comfamiliar y tendrá como funciones principales:

1. *Elabora mensualmente los siguientes informes, reportes y estadísticas de la gestión realizada en la Oficina del Servicio Público de Empleo:*
 - *Personal enviado a vacantes*
 - *Personal con necesidades de capacitación*
 - *Personal colocado*

- *Registro de vacantes para cubrir*
- *Listado de empresas demandantes.*

2 *Elabora informe de la gestión realizada, mide los indicadores e implementa las acciones de mejora que se requieran en el proceso. Estos informes los envía al Coordinador de Fonede y a los entes externos que lo requieran para el seguimiento a la gestión realizada.*

Artículo 8. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO PARA LOS OFERENTES O BENEFICIARIOS. *Se le prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación que se presten a los trabajadores.*

Artículo 9. UBICACIÓN DE LAS OFICINAS. *Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:*

- **Lugar:** *En la ciudad de Neiva, Centro recreacional “Parque de los Niños oficinas administrativa, ubicadas en la calle 21 con carrera 2.*
- **Horario:** *De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Este horario se podrá modificar si las condiciones así lo ameritan. Se informará en carteleras el nuevo horario.*

Artículo 10. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES: *Para la inscripción en la Agencia de Gestión y Colocación de empleos Comfamiliar los oferentes deben:*

- a) *Diligenciar completamente el formato de Hoja de Vida.*
- b) *Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.*
- c) *Suministrar consentimiento previo expreso e informado a Comfamiliar, con el fin de que utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012.*
- d) *Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo Comfamiliar.*

Artículo 11. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE DEMANDANTES: *Para la inscripción de Oferentes Demandantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleos Comfamiliar los mismos deben:*

- a) *Ofrecer contratos legalmente válidos, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que exijan cualquier tipo de inversión por parte del candidato, de empresas “pirámide” o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.*
- b) *Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo de Comfamiliar.*

Artículo 12. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES: *Para la inscripción de vacantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleos de los demandantes deben:*

- a) *Estar previamente inscrita en el Servicio Público de Empleo de Comfamiliar.*

- b) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia de Gestión y colocación de empleo Comfamiliar.

El servicio se prestara de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del presente reglamento, en el procedimiento para la recepción y registro de oferentes Demandantes y Vacantes.

Artículo 13. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN: *La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección darán traslado de los resultados con la información pertinente del o de los oferentes al demandante de trabajadores.*

Artículo 14. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. *La Agencia de Gestión y Colocación está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del servicio público de Empleo.*

Artículo 15. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. *El Titular de los datos personales tendrá derecho a:*

- a) *Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.*
- b) *Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.*
- c) *Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento;*
- d) *Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;*
- e) *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;*
- f) *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.*
- g) *Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.*

Artículo 16. DERECHO DE LOS OFERENTES: *Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:*

- a. *Recibir atención adecuada y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo.*
- b. *Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.*

- c. *Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.*
- d. *Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.*
- e. *Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.*
- f. *Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.*
- g. *Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.*

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO: *Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:*

- a. *Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.*
- b. *A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.*

Artículo 18. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO. *Los demandantes tendrán los siguientes derechos:*

- a. *Recibir un servicio adecuado y de calidad.*
- b. *Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.*
- c. *Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación*
- d. *Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.*
- e. *Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.*
- f. *Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.*
- g. *Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y*
- h. *Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.*

Artículo 19. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO *Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:*

- a. *Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.*
- b. *Cancelar a la agencia de gestión y colocación de empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos.*
- c. *A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.*

Artículo 20. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA: *La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:*

- a) *Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;*

- b) *Solicitar autorización para la ampliación de su ámbito de actuación;*
- c) *Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;*
- d) *Solicitar aprobación de las reformas al Reglamento de Prestación de Servicios al Ministerio del Trabajo;*
- e) *Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;*
- f) *Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal c del artículo 3 del presente decreto;*
- g) *Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo;*
- h) *Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia;*
- i) *Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;*
- j) *Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes;*
- k) *Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia de gestión y colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público.*
- l) *Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo de que trata el artículo 11 del presente decreto, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demandas y ofertas de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada;*
- m) *Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;*
- n) *Actualizar anualmente la cuantía de la garantía, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente y remitir el correspondiente certificado de renovación y actualización de la póliza de que trata el literal d. del artículo 33 del presente decreto, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional;*
- o) *Remitir, dentro primer mes de cada año, el certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente. Cuando haya una modificación en la representación de la agencia de colocación, se deberá remitir certificado en que conste dicha modificación, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su registro, y*
- p) *Remitir al Ministerio del Trabajo, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como agencias de colocación de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.*

Artículo 21. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS: *Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:*

- *La Oficina de PQR recepcionará la PQR (Petición, Queja, Reclamo) sea por medio escrito, verbal, telefónico, página web y las provenientes del buzón de sugerencia.*

- *Luego se debe registrar las PQR en el libro correspondiente con la fecha, hora de recibo y los datos del usuario (Nombre completo, cédula, dirección, teléfono y mail).*
- *Inmediatamente se verifica que las PQR cumpla con los requisitos mínimos, este clara y entendible.*
- *Si no cumple con los requisitos se informa al usuario verbalmente para que complete los requisitos. Si el usuario no se encuentra presente, requerirlo dentro de los diez siguientes a la fecha de radicación para la complementación de la PQR en un término máximo de un mes y si vencido el plazo para completar la PQR el usuario no lo hizo, se entiende que ha desistido de su petición y se archiva la PQR dándole aviso al peticionario.*
- *Si cumple con los requisitos se clasifican las PQR y direccionarlas al proceso correspondiente para su respectiva solución o respuesta al usuario dentro de los términos establecidos por Ley.*
- *Si el área o proceso no puede dar respuesta, se tiene que remitir a la Coordinación Jurídica a más tardar dentro de los cinco días calendario siguientes al recibo de la PQR con los soportes correspondiente para la toma de las acciones respectivas quien puede asumir la PQR directamente o designara al abogado adscrito al área del proceso para que confeccione el contenido de la respuesta en tres días hábiles.*
- *Si se puede dar respuesta completa y oportuna se envía a la oficina de PQR antes del vencimiento de los términos establecidos por Ley.*
- *La Oficina de PQR envía la respuesta de la PQR al usuario a través del servicio de correo correspondiente a más tardar al día siguiente de haberlo recibido por parte del Coordinador respectivo.*
- *Si no se recibió la notificación se registra en el libro PQR y se archiva en carpeta correspondiente el oficio de la respuesta, si existe línea telefónica se comunicará con el usuario para que se presente a reclamar el oficio a más tardar dentro de los dos días calendario siguientes a la comunicación, si éste ha sido devuelto.*
- *Si se recibe la notificación la oficina de PRQ realizará muestreo para confirmar su satisfacción frente a la solución propuesta y presentará los informes correspondientes al análisis y estadísticas de las PQR'S.*
- *Para su tabulación los Coordinadores deben diligenciar el formato "Evaluación de Peticiones, Quejas y Reclamos"(DE-02-03), donde se registra el consolidado de la información, clasificando con una " Q / R" si es queja / reclamo, "P" si es petición. Esta información se analizará en forma periódica con el fin de tomar las medidas pertinentes (ver procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas).*
- *Las peticiones, quejas, o reclamos que se introduzcan en el **BUZON** mediante formato "Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias" (DE-02-02) deberá abrirse diariamente, por parte de los Coordinadores o la persona que el coordinador designe, diligenciando el formato "Apertura diaria de buzones" (DE-02-15), y deberá reportar inmediatamente en el formato "Evaluación de Peticiones, Quejas y Reclamos"(DE-02-03) y remitirla al outlook*

coordsercliente@comfamiliar.com. La respuesta será tramitada por el Coordinador y enviada por la oficina de PQR al usuario para su respectivo seguimiento.

- **Artículo 22.** *En lo no contemplado en el presente reglamento, se aplicaran las normas de la ley o decreto aplicables a las Agencias de Empleo a que se refiere el decreto 0722 de 2013 y demás normas vigentes actuales o futuras o sus modificaciones.-*
- **Artículo 23.** *El presente reglamento se aplicará una vez el Ministerio del Trabajo aprueba la creación de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo establecida en el presente Acuerdo.-*
- **Artículo 24.** *Envíese, el presente Acuerdo, al Ministerio del Trabajo contentivo del reglamento operacional ordenado en el Decreto 0722 de 2013, para su aprobación.-*

Presentado, evaluado, considerado y aprobado por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar del Huila en su reunión del 17 de Junio de 2013, acta número 789 de la misma fecha y modificado por recomendaciones del Ministerio del Trabajo bajo el oficio 20351 del 22 de julio del 2013 y aprobado por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar del Huila en su reunión del 28 de Octubre del 2013, acta N° ____ de la misma fecha

El Presidente,

Jorge Daniel Chalela Sánchez

La Secretaria del Consejo,

Clara Inés Gutiérrez Tovar.

Proyectó:

Of. Jurídica Dr. Casas + Polanía.-