

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

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

La Caja de Compensación del Huila que se distingue por la sigla “COMFAMILIAR”, es una Corporación de derecho privado, que cumple funciones de protección y seguridad social, sometida al control estatal que establezcan las leyes sin ánimo de lucro, con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente de las contempladas en el Libro 1 Título 36 del Código Civil Colombiano. El domicilio de la Caja de Compensación Familiar del Huila es la ciudad de Neiva, departamento del Huila, República de Colombia.

1.1. TIPO DE PRESTADOR

La Caja de Compensación familiar del Huila prestará sus servicios como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo constituida por Caja de Compensación Familiar.

2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN

Servicios prestados de manera Gratuita en nuestro Centro de Empleo en Neiva Huila:

a) Registro de oferentes:

Es la inscripción de hojas de vida de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

b) Registro de demandantes:

Es la inscripción de la información básica de los empleadores de forma virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

Para la validación y verificación de la legalidad de las empresas que requieren registrarse en el Sistema Informático autorizado al prestador, se solicita el Registro Único Tributario y se consulta el certificado de Matrícula Mercantil en la plataforma del Rues.

c) Registro de vacantes:

Es la inscripción de las vacantes realizadas por el demandante en forma virtual o presencial.

Las vacantes deben ser registradas en el sistema de información para la validación, aprobación y publicación. Las vacantes registradas por los gestores empresariales y las auto registradas por el demandante, son validadas por un orientador laboral, quien se encarga de verificar que el contenido de la vacante esté completo y correctamente diligenciado, para proceder con la publicación. Además de publicar la vacante por el Sistema Informático autorizado al prestador, también se publica por periódicos y redes sociales para mayor difusión.

d) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes

Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de

instrumentos como Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación, Entrevista de orientación personalizada o grupal, Talleres de competencias básicas (claves y transversales), Talleres de herramientas para el autoempleo, Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo. La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.

Los talleres están orientados al fortalecimiento de competencias básicas en el ámbito organizacional, a ofrecer herramientas para la búsqueda de empleo y fortalecer el manejo del Sistema Informático autorizado al prestador. Son talleres presenciales, teórico-prácticos, de dos (2) horas y con una periodicidad semanal, a cargo de un profesional en psicología.

e) Preselección

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

f) Remisión

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

Servicios prestados de manera Gratuita en nuestros Puntos de atención Garzón, Pitalito y La Plata:

a) Registro de oferentes:

Es la inscripción de hojas de vida de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

b) Registro de demandantes:

Es la inscripción de la información básica de los empleadores de forma virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

Para la validación y verificación de la legalidad de las empresas que requieren registrarse en el Sistema Informático autorizado al prestador, se solicita el Registro Único Tributario y se consulta el certificado de Matrícula Mercantil en la plataforma del Rues.

c) Registro de vacantes:

Es la inscripción de las vacantes realizadas por el demandante en forma virtual o presencial.

Las vacantes deben ser registradas en el sistema de información para la validación, aprobación y publicación. Las vacantes registradas por los gestores empresariales y las auto registradas por el demandante, son validadas por un orientador laboral, quien se encarga de verificar que el contenido de la vacante esté completo y correctamente diligenciado, para proceder con la publicación. Además de publicar la vacante por el Sistema Informático autorizado al prestador, también se publica por periódicos y redes sociales para mayor difusión.

Servicios prestados de manera Gratuita por nuestra Estrategia móvil:

a) Registro de oferentes

Es la inscripción de hojas de vida de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

b) Orientación ocupacional a oferentes

Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación, Entrevista de orientación personalizada o grupal, Talleres de competencias básicas (claves y transversales), Talleres de herramientas para el autoempleo, Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.

Los talleres son ofrecidos en los puntos de atención de acuerdo a la solicitud específica de un grupo poblacional.

Obligaciones

De los demandantes:

Los demandantes deben abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la UAESPE.

De la Agencia:

La Agencia garantizará que no se ofrecerá a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos. Así mismo, que las empresas registradas están legalmente constituidas.

3. OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Servicios asociados:

La Agencia de empleo de Comfamiliar presta servicios de capacitación en competencias claves y transversales para fortalecer las competencias de los oferentes y satisfacer la demanda de los empleadores.

Servicios adicionales:

La Agencia de Empleo de Comfamiliar, dentro del proceso establecido para la preselección de oferentes, contempla la entrevista por competencias y utiliza la técnica de incidentes críticos para evaluar habilidades y competencias de los candidatos a una vacante. También se contempla dentro del proceso de preselección la validación de antecedentes disciplinarios y la consulta de plataformas para validar si los candidatos tienen historial de infracciones de tránsito. Esto último, se realiza únicamente cuando el demandante lo solicita, siempre y cuando facilite los filtros de su proceso de selección.

4. PUNTOS DE ATENCIÓN

A. Puntos de atención presencial:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Neiva
Dirección	Calle 21 # 4-50
Teléfonos de contacto	8712778 - 8719482
Horario de atención al público	De lunes a jueves de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. Viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Población a atender: Público general	
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	Tarifas: Gratuito
Servicio 3: Preselección y remisión	Tarifas: Gratuito
Otros servicios de gestión y colocación de empleo	
Servicio: Capacitación Tipo de servicio: Asociado	Tarifas: Gratuito
Servicio: Entrevista por competencias, validación de antecedentes y SIMIT Tipo de servicio: Adicional	Tarifas: Gratuito

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Pitalito
Dirección	Calle 5 # 5-62
Teléfonos de contacto	3102029864
Horario de atención al público	Lunes y miércoles de 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Martes y jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. Viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m. Salidas gestión empresarial: Martes y Jueves de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Población a atender: Público general	
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Gratuito

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Garzón
Dirección	Calle 7 # 8-34
Teléfonos de contacto	3118029792
Horario de atención al público	Lunes, miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 7:00 p.m. Martes y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 m. Salidas gestión empresarial: Martes y Jueves de 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

Población a atender: Público general	
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Gratuito

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	La Plata
Dirección	Calle 5 # 4-57
Teléfonos de contacto	3102555995
Horario de atención al público	Lunes, miércoles y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Martes, jueves y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m. Salidas gestión empresarial: Martes y Jueves de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Población a atender: Público general	
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de oferentes, demandantes y vacantes	Tarifas: Gratuito

Estrategia Móvil

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Ciudad	Pitalito, Garzón, La Plata, Gigante, Hobo, Paicol, Tesalia, Villavieja, Yaguara, Rivera, Aipe, Palermo, Campoalegre Nota: Cuando se considere oportuno prestar el servicio de la agencia de empleo en algún municipio diferente a los mencionados, se solicita autorización para ofrecer el servicio de registro, orientación de oferentes y vacantes e intermediación laboral.
Dirección	NA
Teléfonos de contacto	NA
Horario de atención al público	Los anteriores servicios se ofrecen previa convocatoria y difusión de la visita de la Brigada Móvil
Población a atender: Público general	
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1: Registro de oferentes	Tarifas: Gratuito
Servicio 2: Orientación ocupacional a oferentes	Tarifas: Gratuito

5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

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 al Sistema de Información del servicio público de Empleo.

6. DERECHOS DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO

6.1. Derechos de los oferentes (buscadores y/o trabajadores):

- Recibir atención adecuada y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo.
- Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
- Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

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

6.2. Derechos de los demandantes (empleadores):

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

7. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

- 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 del 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.
- 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.

8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS – PQRS

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:

- a) La Oficina de PQR recepcionará la PQR (Petición, Queja, Reclamo) sea por medio escrito, verbal, telefónico, página web y las provenientes del buzón de sugerencias.
- b) 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).
- c) Inmediatamente se verifica que la PQR cumpla con los requisitos mínimos, esté clara y entendible.
- d) Si no cumple con los requisitos se informa al usuario verbalmente para que complete los requisitos. Si el usuario no se encuentra presente, es requerirlo dentro de los diez días 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 archivará la PQR dándole aviso al peticionario.
- e) Si cumple con los requisitos se clasifica la PQR y se direcciona al proceso correspondiente para su respectiva solución o respuesta al usuario dentro de los términos establecidos por Ley.
- f) 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 correspondientes para la toma de las acciones respectivas de quién puede asumir la PQR directamente o designará al abogado adscrito al área del proceso para que confeccione el contenido de la respuesta en tres días hábiles.
- g) Si se puede dar respuesta completa y oportuna se envía a la oficina de PQR antes del vencimiento de los términos establecidos por Ley.
- h) 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 haberla recibido por parte del Coordinador respectivo.
- i) 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.
- j) 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 PQRS.

- k) 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).
- l) Las peticiones, quejas, o reclamos que se introduzcan en el **BUZÓN** mediante formato “Recepción de Quejas, Reclamos y Sugerencias” (DE-02-02) deberán 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.

9. MARCO LEGAL

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en la Ley 1636 de 2013, el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 2852 de Diciembre del 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.