

	<b>Sistema de Gestión Integral – Comfenalco Quindío</b> <b>Reglamento de Prestación del Servicio de Gestión y Colocación de Empleo</b>	
Versión: 004	Código: MAN-AD-0002	Fecha: 2020-12-15

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

### 1. Contenido

#### CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO QUINDÍO

#### AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

#### REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### ARTÍCULO 1. NATURALEZA JURÍDICA

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Comfenalco Quindío, es un prestador de servicios de gestión y colocación de empleo de carácter privado sin ánimo de lucro, de acuerdo a la Resolución No. 000891 del 26 de diciembre de 2019.

### ARTÍCULO 2. SERVICIOS

Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo a los buscadores de empleo y empleadores, de acuerdo a lo dispuesto en La Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013 Y Decreto 1072 de 2015, son los siguientes:

#### 1. REGISTRO DE OFERENTES:

La persona natural que desee registrar su hoja de vida podrá hacerlo a través de nuestra página [www.comfenalcoquindio.com /empleo/](http://www.comfenalcoquindio.com/empleo/) registro buscador o presencialmente en nuestra sede, donde recibirá el acompañamiento de un colaborador de la agencia durante su registro.

Con el registro la persona natural acepta la transmisión de los datos básicos de su hoja de vida al Sistema de información del Servicio Público de Empleo.

#### 1.1 Procedimiento:

- Al presentarse un buscador de empleo en las oficinas de la Agencia de Empleo, el Auxiliar Administrativo o el Gestor Empresarial, atenderá a la persona suministrando información sobre el servicio, explicando claramente, entre otros:
- Las funciones y beneficios ofrecidos por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.
- Los requisitos de documentación que debe presentar para acceder al servicio.

- La metodología para el registro e ingreso al sistema informático.
- La utilización de la plataforma sistematizada para la búsqueda de ofertas y aplicación a las mismas.
- El Auxiliar Administrativo o el Gestor Empresarial, Acompañarán el registro de los buscadores de empleo interesados en inscribirse en la agencia.
- Una vez registrados todos los datos que pide el formato de hoja de vida en el sistema informático, el personal de La Agencia, hará entrega del abc del reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, así mismo lo orientará para que lo consulte a través del portal de La Agencia de forma completa, con el fin que el buscador de empleo apruebe el manejo de sus datos personales y el reglamento, por medio del aplicativo (digital).
- El Auxiliar Administrativo o el Gestor Empresarial, programará la realización de la entrevista con el Orientador Ocupacional y le informarán al buscador de empleo la fecha y hora de realización de la misma.
- El Orientador Ocupacional, realizará la entrevista a los buscadores de empleo, la cual tiene como fin conocer el perfil familiar, ocupacional y aspiraciones de la persona para brindar un direccionamiento laboral más efectivo, remitiéndolo a talleres ocupacionales, y a capacitaciones de actualización y/o formación si así lo necesitara, en la búsqueda de mejorar las competencias mínimas para aspirar a la vacante.
- El Orientador Ocupacional, teniendo claridad sobre las necesidades y aspiraciones y capacidades del buscador de empleo, realizará el direccionamiento hacia las ofertas laborales que más se ajusten a su perfil.
- El buscador de empleo, aplicará a la(s) oferta(s), que considere más apropiadas, por medio del aplicativo sistematizado de la Agencia de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío.

## **2. REGISTRO DE EMPLEADORES:**

El Sistema de Información del Servicio Público de Empleo contará con un Registro Único de Empleadores. Los empleadores que deseen registrarse en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío, contarán con el acompañamiento de los Gestores Empresariales quienes les indicaran los trámites correspondientes para un efectivo registro.

El Ministerio del Trabajo establecerá mediante resolución el contenido mínimo de la información que tendrá el Registro Único de Empleadores.

### **2.1 Procedimiento:**

- El Coordinador del Servicio Empleo, realizará las actividades de promoción y difusión del Servicio Público de gestión y colocación de empleo, ofrecido por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, por los medios propios de la organización y mediante los Gestores Empresariales.
- El Gestor Empresarial, identificará las empresas que pueden ser objeto de acercamiento para la promoción de los servicios y las contactará para acordar la realización de visita informativa y de promoción.
- El Gestor Empresarial, realizará la visita de promoción del servicio a las empresas, presentando el portafolio de los servicios ofrecidos en la Agencia y los requisitos para el registro y prestación de los servicios, con el fin de incentivar la utilización de los mismos y registro de la empresa.
- Cuando la empresa desee registrarse en la base de datos de la Agencia, el Gestor Empresarial se entrevistará con el Representante Legal o su delegado, con el fin de conocer de primera mano el perfil de la organización, actividades que desarrolla, necesidades específicas que pueda llegar a tener en cuanto a empleo y la información que considere importante que los buscadores de empleo conozcan. Con las empresas afiliadas a La Caja, se verificará la documentación con el cruce de información en Subsidio Familiar, a las que no lo estén, se les solicitará la presentación de la documentación necesaria para el registro (fotocopia de: certificado de cámara de comercio, Rut, identificación de representante legal, información de vacantes requeridas con perfiles de cargo).

## **3. REGISTRO DE VACANTES**

Para efectos del cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 31 de la Ley 1636 de 2013, los empleadores particulares y los no sometidos al régimen del servicio civil, que se encuentren inscritos en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo deben realizar el registro de sus vacantes dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la existencia de las mismas.

La Agencia deberá realizar las acciones de gestión y colocación de empleo, debiendo consultar, entre las demás opciones que tenga disponibles, el registro de oferentes del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

La vacante tendrá un término de vigencia determinado por el empleador al momento de su registro. Una vez se agote dicho término, el empleador podrá optar por ampliar el mismo o registrar la vacante ante un prestador diferente.

Ninguna vacante podrá tenerse como activa por un término superior a seis (6) meses. En caso de vencimiento deberá realizarse un nuevo registro.

El Ministerio del Trabajo establecerá la información mínima de la vacante a ser reportada al prestador, atendiendo criterios de protección de los datos del empleador y de reserva de la información específica de la empresa o persona natural que corresponda.

Se exceptúan de la obligación de registro de vacantes, aquellas que tengan reserva o restricciones de orden legal o reglamentario. Adicionalmente, de conformidad con la solicitud expresa que haga el empleador podrán exceptuarse de la publicación aquellas vacantes relacionadas con cargos estratégicos, proyectos especiales, posiciones directivas en mercados e industrias especializadas y las demás vacantes que por su naturaleza no deban ser públicas, de acuerdo con los lineamientos que sobre el particular emita el Ministerio del Trabajo.

### **3.1 Procedimiento:**

- El empleador contactará al Gestor Empresarial con el fin de suministrarle la información correspondiente a la vacante, quien se encargará del registro y validación correspondiente previa publicación.
- El orientador ocupacional posterior a la validación realizada por el gestor empresarial determinará el cumplimiento de los requisitos establecidos para la publicación de la misma, una vez publicada la vacante quedará disponible para consulta de los buscadores de empleo interesados.

## **4. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES:**

El personal de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, durante las entrevistas que realiza a los buscadores de empleo, brindará la información y orientación necesaria para asegurar la adecuada prestación del servicio y aclarar las dudas frente a orientación ocupacional que puedan llegar a tener los participantes.

### **4.1 Procedimiento:**

- En la entrevista con los buscadores de empleo, el Orientador Ocupacional, analizará las capacidades, competencias, necesidades y aspiraciones relacionando las mismas con las ofertas disponibles con el fin de orientar al buscador hacia las ofertas que más se ajusten a su perfil, buscando optimizar la efectividad del servicio.
- El Orientador Ocupacional, identificará las necesidades en cuanto a formación en inserción laboral, oficios y ocupaciones, y el Coordinador en conjunto con las Instituciones certificadas y avaladas por el Ministerio de Trabajo, implementarán cursos o programas formativos coherentes a las necesidades de los trabajadores y el mercado laboral.
- El Orientador Ocupacional informará a todo aspirante que debe estar consultando permanentemente las ofertas laborales a través de la plataforma SISE, para que identifique los puestos de trabajo en los cuales cumpla con el perfil y sean de su interés, realizando la autopostulación a dichas vacantes. A su mismo actualizar su hoja de vida permanentemente en el aplicativo SISE. De igual manera se brindará información sobre la oferta de formación del Instituto Técnico de Educación Comfenalco y demás instituciones debidamente autorizadas, donde podrán encontrar entre otros, cursos en oficios y ocupaciones que pueden fortalecer su perfil laboral.

## **5. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A DEMANDANTES**

El personal de la Agencia de Gestión y colocación de Empleo, brindará orientación a los representantes legales o delegados, sobre las características y especificaciones de los servicios ofrecidos, específicamente brindando e acompañamiento y asesoría en la construcción de perfiles laborales, de acuerdo a las necesidades establecidas para lograr crear ofertas laborales que garanticen la efectividad en la colocación.

### **5.1 Procedimiento:**

Se determinará al momento de establecer comunicación con el empresario, toda vez que el acompañamiento está sujeto a la disponibilidad del demandante.

## **6. PRESELECCION**

Es el análisis entre las características y condiciones de las Vacantes registradas por los empleadores de acuerdo a los perfiles de los buscadores de empleo registrados en su hoja de vida; proceso efectuado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, con el fin de determinar el perfil ocupacional requerido y colocarlo a disposición del empleador para el proceso de contratación.

### **6.1 Procedimiento:**

- El Orientador Ocupacional del Servicio de Empleo, verificará de forma permanente la base de datos para identificar los buscadores de empleo que cumplan los requisitos de las ofertas laborales vigentes.
- Se verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en los perfiles solicitados, por parte de los empleadores y se realizará la entrevista de Orientación Ocupacional a los candidatos.

## **7. REMISION.**

Es el proceso efectuado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, al enviar los perfiles de los candidatos preseleccionados a ocupar la vacante solicitada por los Empleadores

### **7.1 Procedimiento.**

- El intermediador laboral preselecciona como mínimo 2 buscadores de empleo que cumplan a cabalidad con los requisitos y confirma telefónicamente con ellos, si les interesa la oferta laboral.
- Envía la información de los buscadores de empleo preseleccionados a la empresa empleadora para que realicen el proceso de selección con estos candidatos. Además, entregará el informe a la Coordinadora del Servicio de Empleo.
- La empresa empleadora continuará con el proceso hasta determinar cuál de los buscadores de empleo preseleccionado será contratado.
- El Gestor Empresarial y/o el Intermediador Laboral, realizará seguimiento a las empresas demandantes para conocer la decisión tomada respecto a los candidatos enviados para cubrir las vacantes.
- Para los casos en los cuales el empleador no cubra la vacante, el Gestor Empresarial y/o el Intermediador Laboral se comunica nuevamente con el Representante Legal de la empresa o su delegado para conocer los motivos de la no contratación y ofrecer nuevamente el servicio.

## **ARTICULO 4. UBICACIÓN DE LA SEDE.**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío contara con una sede física ubicada en la

calle 16 No.15-22, Edificio Comfenalco Quindío piso 1 torre C.

Asimismo, contará con una sede rodante a través de la Unidad Móvil, la cual se desplazará por los diferentes Municipios del Departamento del Quindío, de acuerdo a la demanda.

## **ARTICULO 5. HORARIO DE ATENCION**

- La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Quindío, prestara atención a sus usuarios en el horario comprendido entre las 7:30 y las 11:30 AM y la 1:30 y 5:30 PM.
- La Unidad Móvil prestara atención a los usuarios en el horario comprendido entre las 9:0 y las 12:00 AM y la 2:00 y 4:00 PM.

## **ARTICULO 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS**

### **1. Derechos de los Buscadores de Empleo**

- 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.
- Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- Recibir atención sin discriminación alguna.
- Manifestar por escrito, en los buzones de sugerencias o en la página web de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, [www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com) las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias que pueda llegar a tener frente al servicio.
- Ser remitido en igualdad de condiciones del que trata el artículo 7 de este manual, a las empresas que oferten vacantes donde su perfil cumpla con los requisitos.

### **2. Deberes de los Buscadores de Empleo**

- Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- Informar a la Agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestando los servicios de gestión y colocación.
- Dar consentimiento previo, expreso e informado como titular de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Mantener actualizada su historia laboral y su estado en la plataforma informática.
- Presentarse a las entrevistas de preselección cuando su perfil ocupacional concuerde con el perfil requerido por los empleadores.
- Atender los llamados a talleres de orientación laboral y/o capacitación.

## **ARTICULO 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES REGISTRADOS**

### **1. Derechos de los Empleadores**

- Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio.

- Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- Rectificar la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.
- Recibir garantía que los registros realizados estarán a disposición de todos los prestadores autorizados de la red y solo podrá ser utilizada para el propósito para el cual fue suministrada.
- Recibir orientación ocupacional cuando requiera identificar el perfil a buscar.
- Registrar la vacante del perfil definido en la plataforma sistematizada.
- Cubrir vacantes mediante la colocación de postulantes que reúnen los perfiles idóneos.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- Manifestar por escrito, de manera telefónica, gen los buzones de sugerencias o en la página web de La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, [www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com) las Quejas, reclamos y sugerencias que pueda llegar a tener frente al servicio.

## 2. Deberes de los Empleadores.

- Publicar las vacantes en la Agencia de Gestión y Colocación.
- Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- Informar oportunamente a la Agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en continuar recibiendo los servicios de gestión y colocación.
- Registrar consentimiento previo, expreso e informado como titular de los datos de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Colaborar con la definición del perfil para la vacante a cubrir.
- Informar sobre oportunidades de reinserción (pasantías, aprendizaje, programas, etc.), alternativas de contratación en el marco de políticas activas de empleo y leyes laborales.
- Mantener actualizadas las ofertas de trabajo en la base de datos de la plataforma.
- Generar empleo digno a los buscadores de Empleo, dentro del marco legal.
- Recibir orientación ocupacional.
- Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
- Informar las colocaciones una vez culmine el proceso de contratación.

## ARTICULO 10. OTROS SERVICIOS

1. **CAPACITACION.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 1636 de 2013, la capacitación para la inserción laboral es el proceso de aprendizaje dirigido a preparar, desarrollar y complementar las capacidades de las personas para el desempeño de funciones específicas. La prestación de los programas de capacitación deberá sujetarse a los lineamientos de pertinencia, oportunidad, cobertura y calidad establecidos por el Ministerio del Trabajo.

### Orientación Vocacional\*

Tipo	Tema	Duración	Institución
Taller	Entrevista	2	Orientador Agencia de Empleo

\*Los temas, tipos, duración e institución están sujetos a cambio, dependerán de las necesidades recurrentes identificadas.

### Competencias Blandas\*

Tipo	Tema	Duración	Institución
Curso	Competencias transversales	40	Instituto Comfenalco

\*Los temas, tipos, duración e institución están sujetos a cambio, dependerán de las necesidades recurrentes identificadas.

**Competencias Técnicas \***

TIPO	CURSO	DURACIÓN	PROVEEDOR
Capacitación	Informática I	40	Instituto Comfenalco
	Informática II	40	
	Informática III	40	
	Excel Básico	40	
	Excel Intermedio	40	
	Excel Avanzado	40	
	Excel Financiero	40	
	Atención Al Cliente	40	
	Contabilidad I	40	
	Contabilidad II	40	
	Auditoría Interna	40	Universidad Alexander Von Humboldt
	Costos Para La Toma De Decisiones	40	
	Gestión Logística	40	
	Community Manager	40	
	Ofimática Para La Gestión	40	
	Seguridad Y Salud En El Trabajo	40	
	Ventas Efectivas	40	
	Violencia Sexual	40	
	Atención Y Servicio Al Cliente	40	
Diplomados	Diplomado En Gerencia	96	Universidad Alexander Von Humboldt
	Diplomado En Pedagogía Y Estrategias Didácticas	96	

\*Los temas, tipos, duración e institución están sujetos a cambio, dependerán de las necesidades recurrentes identificadas.

**1.1 DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación e interpretación de esta sección se utilizarán las siguientes definiciones:

- **Acciones de formación.** Serán las orientadas a que los cesantes obtengan resultados de aprendizaje asociados con la reinserción laboral, a través de estrategias pedagógicas formativas presenciales y virtuales.
- **Capacitación para la inserción o reinserción laboral.** Acciones de formación diseñadas para la población cesante, cuyo objetivo es reforzar sus cualificaciones u obtener nuevas, para lograr mayores posibilidades de encontrar empleo, otras formas de participar activamente en el mercado laboral y adquirir la cultura de formarse continuamente para disminuir el riesgo de permanecer cesante.

- **Certificación de Competencias a través de procesos de formación.** Expedición de un certificado, diploma o título mediante el cual un organismo competente acredita formalmente que un conjunto de resultados de aprendizaje (conocimientos, destrezas/habilidades y competencias) adquiridos por una persona han sido evaluados y validados conforme a normas, estándares o convenciones predefinidas.
- **Certificación de Calidad.** Es el acto mediante el cual un organismo de tercera parte, verifica y avala el cumplimiento de las normas técnicas de calidad de formación para el trabajo, por parte de los programas e instituciones
- **Competencias.** Facultad para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas, en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal. Se clasifican en competencias básicas, transversales y laborales específicas.
- **Competencias laborales específicas.** Son los conocimientos, destrezas y habilidades relacionados con una ocupación en particular o un grupo de ocupaciones.
- **Competencias Básicas.** Capacidades que permiten a las personas desempeñarse en los diferentes ámbitos de la vida (personal, social y de trabajo). Las competencias básicas se pueden clasificar en dos subconjuntos: Competencias Clave y Competencias Transversales.
- **Competencias Clave.** Capacidades indispensables para el aprendizaje y desarrollo personal y social a lo largo de la vida. Se relacionan con las matemáticas y con la lectura, escritura y la comunicación oral, tanto en la lengua materna como en una extranjera.
- **Competencias Transversales.** Capacidades para la interacción con otros y para la organización, gestión y relacionamiento en las diferentes dimensiones de la vida (personal y social) y del trabajo.
- **Conocimientos.** Son el resultado de la asimilación de información gracias al aprendizaje; acervo de hechos, principios, teorías y prácticas relacionados con un campo de trabajo o estudio concreto. Los conocimientos se describen como teóricos o fácticos.
- **Destrezas / habilidades.** Capacidades para aplicar conocimientos y utilizar técnicas a fin de completar tareas y resolver problemas. Las destrezas se describen como cognitivas (fundadas en el uso del pensamiento lógico, intuitivo y creativo) y prácticas (fundadas en la destreza manual y en el uso de métodos, materiales, herramientas e instrumentos).
- **Resultados de aprendizaje.** Expresiones que una persona sabe, comprende y es capaz de realizar al culminar un proceso de aprendizaje; se define en términos de conocimientos, destrezas / habilidades y competencias.

**1.2. RECONOCIMIENTOS DE SABERES PREVIOS DE LA POBLACIÓN CESANTE.** Con el objeto de facilitar la inserción y reinserción laboral de la población cesante inscrita en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, de acuerdo al esquema operativo diseñado por el Ministerio del Trabajo.

#### **ARTÍCULO 11. TARIFAS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

Teniendo en cuenta que La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío es una corporación sin ánimo de lucro que trabaja en función del bienestar y satisfacción de los trabajadores, no realizará el cobro de tarifas por la prestación de los servicios básicos de colocación a los que hace referencia el Decreto 2852 de 2013; en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Comfenalco Quindío, para los buscadores de empleo y empleadores.

#### **ARTÍCULO 12. DEBERES DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO:**

- Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización.
- Solicitar autorización para la ampliación de su ámbito de actuación.
- Dar a conocer a los usuarios el reglamento de prestación de servicios.
- Solicitar aprobación de las reformas al reglamento de prestación de servicios al Ministerio de Trabajo.
- Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de empleo de forma gratuita a los usuarios.
- Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el Decreto 2852 de 2013.
- Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de



los buscadores de empleo y Empleadores. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia.

- Velar por la correcta relación entre características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes.
- 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 formar parte de la Red de Prestadores de Servicio Público de Empleo.
- 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 Decreto 2852 de 2013, para el suministro mensual por medios electrónicos, de la información sobre demandas y ofertas de empleo, así como el resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.
- 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 de Trabajo por reglamentación.
- Actualizar anualmente la cuantía de garantía, tomando como bases las modificaciones al salario mínimo legal vigente y remitir el correspondiente certificado de renovación y actualización de la póliza de que trata el Decreto 2852 de 2013, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional.
- 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 legal 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.
- Remitir al Ministerio de 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 13. PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE INFORMES Y ESTADÍSTICAS**

El Coordinador de La Agencia de Empleo, presentará los informes de gestión del servicio, basado en los siguientes datos:

- Número de Personas Inscritas
- Número de Remisiones a Empleadores
- Número de personas Colocadas.
- Número de Empleadores Inscritos
- Número de Puestos de Trabajo Publicados.
- Vacantes (Modalidad Contrato Laboral)
- Vacantes (Modalidad Prestación de Servicios)
- Personas remitidas a Servicios de Gestión de Empleo
- Remisión a entrevistas de Orientación Laboral
- Remisión a talleres de Orientación Laboral
- Remisión a formación y Capacitación para el Trabajo
- Número de Talleres realizados en el Punto de Atención
- Número de Personas atendidas en Talleres realizados en el Punto de Atención
- Número de PQRS radicados
- Indicador de Efectividad: Número de Personas Colocadas/ Número de Puestos de trabajo.
- nbsp; Indicador de Eficacia: Número de Remisión a Entrevistas de orientación Ocupacional/ Número de Personas Inscritas.

### **ARTICULO 14. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La Agencia de Empleo 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.

## **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) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento
- g) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Empleo.
- h) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Empleo, al momento de la inscripción.
- i) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Empleo.
- j) Rectificar en la información registrada en la Agencia de Empleo en cualquier momento.
- k) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- l) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- m) Presentar quejas y reclamos a la Agencia de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

## **ARTICULO 16. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Con el objetivo de garantizar el correcto, adecuado y oportuno trámite de los requerimientos presentados por los clientes de los diferentes servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, de acuerdo con la normatividad vigente aplicable y las directrices de la organización, los usuarios podrán hacer uso de su derecho ante la oficina de servicio al usuario, mediante el buzón que se encuentra ubicado en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo o a través de la Página web [www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com), pestaña "Contactos"/Atención al Usuario o a la Línea gratuita 018000117500.

### **Presentación y Radicación de Peticiones.**

- Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito.
- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se indicará al peticionario los que faltan.
- Si el peticionario insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.
- Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma breve.
- El funcionario podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos

estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

- A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.
- En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

El horario de atención al usuario para la radicación de PQRS de manera personal será en la sede del edificio Comfenalco Quindío, de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 12:00 m. y de 1:30 p. m. a 6:00 p. m y en la Página web, 24 horas del día

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Paola Andrea Garcia Coordinador Empleabilidad	Luz Piedad Salas Ceballos Subdirector Subsidios	Lina Johanna Medina Coordinador Mejoramiento Continuo