	PROCESO	GESTIÓN DE FOMENTO AL EMPLEO Y PROTECCIÓN AL CESANTE	CÓDIGO:	GFE-DES-005
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	VERSIÓN:	4
	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	JEFE DE EQUIPO FOSFEC		

CONTENIDO	
-----------	---

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

AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA, ENTIDAD PRIVADA SIN ÁNIMO DE LUCRO, DOMICILIADA EN LA CIUDAD DE RIOHACHA, CON PERSONERÍA JURÍDICA RECONOCIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N°. 0335 DE MAYO 28 DE 1.968 EXPEDIDA POR LA GOBERNACIÓN DE LA GUAJIRA, DEBIDAMENTE REGISTRADA EN LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

CAPITULO I

ARTÍCULO 1. OBJETO: El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones de prestación de servicios, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como los derechos y deberes de los usuarios del servicio de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA.

CAPITULO II GENERALIDADES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

ARTÍCULO 2. MARCO LEGAL. Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, Ley 1438 de 2011, Ley 1450 de 2011 y el Decreto 2852 del día 06 de Diciembre de 2013, y todas aquellas normas legales que regulen o modifiquen la Intermediación Laboral en Colombia

ARTÍCULO 3. NATURALEZA DE LA AGENCIA. La Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil y que cumple funciones de seguridad social según el artículo 39 de la Ley 21 de 1982, constituye, dentro de su portafolio de servicios, una Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo para la prestación de servicios de colocación, de conformidad a lo señalado en el Artículo 34 del Decreto 2852 del día 06 de Diciembre de 2013

ARTÍCULO 4. OBJETIVOS: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, tendrá los siguientes objetivos:

- Brindar una oferta de servicios de gestión y colocación de empleo, que atienda los requerimientos de trabajadores y empleadores en materia de intermediación laboral.
- Prestar los servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo
- Prestar otros servicios relacionados con la búsqueda de empleo que se determinen en el reglamento de la Agencia, así como los determinados por el Ministerio de Trabajo.
- Prestar servicios que tengan por finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad de los usuarios.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	2

CONTENIDO



**CAPÍTULO III
GENERALIDADES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

ARTÍCULO 5. SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: Es un servicio obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado, el cual asegurará la calidad en la prestación del servicio público de manera continua, ininterrumpida y eficiente.

El Servicio Público de Empleo será prestado por personas jurídicas de derecho público o privado, a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio. La prestación del servicio podrá hacerse de manera personal y/o virtual.

ARTÍCULO 6. FUNCIÓN ESENCIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: Lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los oferentes a encontrar un empleo conveniente y a los demandantes a contratar trabajadores apropiados a las necesidades de las empresas.

ARTÍCULO 7. SERVICIOS BÁSICOS DE COLOCACIÓN: Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo a los oferentes de trabajo (trabajadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 2852 del día 06 de Diciembre de 2013 son:

- a). Registro de oferentes, demandantes y vacantes.
- b). Orientación ocupacional a oferentes.
- c). Pre-selección.
- d). Remisión.

ARTÍCULO 8. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE COLOCACIÓN.

Los servicios básicos de Gestión y Colocación de Empleo consistentes en registro de oferentes, demandantes y vacantes, Orientación ocupacional a oferentes y demandantes, de preselección y remisión se prestarán en forma gratuita con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990

ARTÍCULO 9. SERVICIOS. Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira

COMFAGUAJIRA a los oferentes y a los demandantes de empleo, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 2852 de 2013 son:

- a) **REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES:** Deberá contemplar el registro de las personas demandantes de empleo y los servicios obtenidos, la trazabilidad de las actuaciones seguidas por éstas en su relación con el Servicio Público de Empleo y las estadísticas básicas. Las condiciones, requisitos y procedimiento para la prestación del servicio se encuentran descritas en los Artículos 17, 18 y 19 del presente reglamento
- b) **ORIENTACIÓN OCUPACIONAL:** Proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que sitúen a la persona en una posición favorable ante el empleo, que movilicen las oportunidades para el ingreso al mercado Laboral junto con la creación y/o fortalecimiento de unidades productivas, permitiendo a los oferentes tener un mayor conocimiento de sus condiciones personales (intereses, motivaciones y necesidades) y ocupacionales articulados

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	3

CONTENIDO



con su historia laboral. El procedimiento para este servicio se encuentra descrito en el Artículo 20 del presente reglamento.

- c) **ORIENTACIÓN LABORAL A DEMANDANTES:** Por medio de este servicio la agencia pretende tener una comunicación cercana con los demandantes brindándoles periódicamente información de los perfiles de los oferentes inscritos en la agencia, como también apoyarlos en la construcción de los perfiles laborales garantizando que se definan acertadamente las competencias, aptitudes y conocimientos necesarios del cargo a ocupar. Este procedimiento se encuentra detallado en el artículo 21 del presente reglamento.
- d) **PRESELECCIÓN:** Cruce entre las características y condiciones de los oferentes y demandantes, efectuado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, con el fin de determinar los ajustes de los perfiles de los oferentes a las necesidades de los demandantes. El procedimiento y los criterios de preselección se encuentran descritos en el Artículo 22 del presente reglamento.
- e) **REMISIÓN:** Servicio efectuado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, al enviar la información al oferente o al demandante, según sea el caso

ARTÍCULO 10. PRINCIPIOS ORIENTADORES. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, prestará sus servicios con sujeción a los principios de Eficiencia, Universalidad, Igualdad, Libre escogencia, Integralidad, confiabilidad, Transparencia y Calidad.

ARTÍCULO 11. DIRECCIÓN REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO. Corresponde al Ministerio de Trabajo la dirección, regulación y supervisión de la prestación del Servicio Público de Empleo, con el fin de armonizar y articular las políticas, planes y programas de gestión, fomento y promoción del empleo, en atención a las prioridades que establezca el Gobierno Nacional para el logro de una eficiente prestación del servicio

ARTÍCULO 12. RECURSOS APLICABLES AL SERVICIO. La Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA prestará los servicios de gestión y colocación de empleo con cargo a los recursos del Fondo para el Fomento al Empleo y la Protección al Desempleo, conforme a lo regulado en el Artículo 56 del decreto 2852 de 2013


CAPITULO IV PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 13. DOMICILIO Y HORARIO DE ATENCIÓN: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, prestara sus servicios en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

- a) Riohacha: Calle 12 No 8- 60
- b) Fonseca: Calle 13 No 21-07.
- c) Agencia móvil

El horario de atención al público para registro de vida es de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. - 4:30 p.m. y para los demás servicios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y de manera virtual a través de la página www.comfaquajira.com en el link EMPLEO, durante las 24 horas del día.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	4

CONTENIDO	
------------------	---

Contactos Agencia Riohacha:
7283804- 3162706036
Intermediación Laboral: 3173689192 – 3173648053
Contactos Agencia Fonseca: 3042508436
Intermediación Laboral: 3164824091

La Agencia Móvil Itinerante, prestará los siguientes servicios:

- Registro
- Orientación ocupacional
- Registro de demandantes y vacantes
- Preselección y remisión

Los servicios de la Agencia Móvil Itinerante, se prestarán en los siguientes horarios:

- De 8:00 a.m. - 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. - 4:30 p.m.

La Agencia Móvil Itinerante, prestará los servicios con la siguiente periodicidad:

dos días por semana en cada municipio, La Agencia Móvil Itinerante, prestará los servicios en los siguientes municipios:

- Maicao, Manaure, Uribía, Albania, Hatonuevo, Dibulla, Palomino, Puente Bomba, Mingueo, Distracción, Barranca, San Juan, Villanueva, Urumita, El Molino, La Jagua del Pilar.

CAPITULO V REQUISITOS

ARTÍCULO 14. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES. Las personas interesadas en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, deberán cumplir con las siguientes condiciones.

a) Diligenciar la Hoja de vida en su totalidad de manera virtual en la página www.comfaguajira.com en el link EMPLEO o Asistir personalmente a los puntos de atención de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, ubicados en la Calle 12 No. 8 - 60 en la ciudad de Riohacha-La Guajira, en la calle 13 No 21- 07 de la Ciudad de Fonseca La Guajira o en la Unidad móvil que viaja por los municipios donde no se cuenta con oficinas de Agencia de empleo.

- a) Presentar Documento de identificación
- b) Realizar registro de datos en la plataforma.
- c) Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- d) Manifiestar a Comfaguajira por escrito autorización consentimiento, previo, expreso e informado con el fin que utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- e) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	5

CONTENIDO



- f) Garantizar la veracidad de la información suministrada en lo referente a su formación académica y/o experiencia laboral.

ARTÍCULO 15. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE DEMANDANTES:

- a) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA
- b) El servicio se prestará de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del presente reglamento, en el procedimiento para la recepción y registro de oferentes Demandantes y Vacantes.
- c) Ofrecer contratos bajo las condiciones de la ley que no impliquen una inversión por parte del oferente de empleo

ARTÍCULO 16. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE VACANTES.

- a) Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el empresario deberá autorizar por escrito el manejo de la información que suministra para la prestación de los servicios de la agencia.
- b) Los demandantes podrán realizar las solicitudes a través del aplicativo implementado para este fin, así como telefónicamente, por escrito o personalmente en las oficinas de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfaguajira.
- c) Los demandantes deberán entregar información amplia y suficiente de las vacantes disponibles con el propósito de garantizar los perfiles demandados.
- d) Los demandantes deberán ofrecer contratos legalmente válidos, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que exijan cualquier tipo de inversión por parte del candidato, empresas “pirámide” o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.

CAPITULO VI PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS

ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DEMANDANTES:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, recibirá la solicitud del demandante a través del Profesional de Apoyo de Intermediación Laboral, si acude por primera vez, se registrarán los datos de la empresa en el aplicativo, posteriormente se indaga y analiza el puesto de trabajo demandado y los requisitos, consignando la vacante en el aplicativo y garantizando la descripción del perfil requerido.

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE OFERENTES:

1. **Recibir solicitud del oferente:** El Auxiliar Administrativo recibe solicitud del oferente y valida si cumple los requisitos para continuar proceso o remitirlo a entes externos.
2. Definir forma de registro de datos en la plataforma: El Auxiliar Administrativo indaga las competencias tecnológicas del oferente, si éste las tiene pasa a la actividad 3, de lo contrario se realiza la actividad número 4.
3. Registrar datos básicos en la plataforma: El Oferente realiza el registro de sus datos en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	6

CONTENIDO



4. Soporte en el registro de datos en la plataforma: El Auxiliar Administrativo realiza el registro de los datos del oferente en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.

ARTÍCULO 19. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES:

Los Demandantes podrán realizar el registro de vacantes a través del aplicativo implementado para este fin, así como telefónicamente, por escrito o personalmente en las oficinas de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo

ARTÍCULO 20. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES.

1. **Realizar entrevista:** El profesional de apoyo lleva a cabo una entrevista minuciosa al oferente, realizando un análisis de sus competencias, capacidades y expectativas laborales con el propósito de definir conjuntamente su plan de acción personal.

2. **Realizar plan de acción personal:** El profesional de apoyo identificará las medidas de inserción laboral más adecuadas para el oferente (internas: talleres del servicio de orientación ocupacional y externas: red de formación) direccionadas a incrementar su nivel de empleabilidad.

3. **Gestionar talleres:** La agencia de empleo organizará talleres de acuerdo a las necesidades identificadas a los oferentes. El profesional de apoyo organizará toda la logística necesaria para la efectiva realización de dichas actividades.

4. **Retroalimentación al oferente:** El profesional de apoyo le suministrará información al oferente sobre los oficios y ofertas de capacitación. Le informa sobre la realidad actual del mercado laboral y sobre los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.

ARTÍCULO 21. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACION LABORAL A DEMANDANTES.

1. **Envío de información:** La agencia enviará periódicamente a los demandantes información de los perfiles ofertados.

2. **Asesoría:** En caso que las empresas soliciten asesoría en la construcción de los perfiles requeridos por ellos, se encontrará disponible un profesional para apoyarlos en el tema, garantizando la búsqueda efectiva de oferentes.

3. **Seguimiento y evaluación de resultados:** El Coordinador de la Agencia realizará seguimiento permanente a los requerimientos de los demandantes, evaluando el nivel de satisfacción de los servicios prestados.

4. **Socializaciones:** De acuerdo a programaciones de la empresa, la oficina de mercadeo corporativo realizará socializaciones a los demandantes de los servicios ofrecidos por la agencia.

ARTÍCULO 22. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFAGUAJIRA, 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.

CAPITULO VII

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	7

CONTENIDO



ARTÍCULO 23. 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 24. 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 le 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.

ARTÍCULO 25. 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 COMFAGUAJIRA.
- 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 de conformidad al Artículo 30 del presente reglamento.

ARTÍCULO 26. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO: Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento de los datos básicos del oferente Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación, o cuando se haya vinculado laboralmente por otro medio diferente a los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAGUAJIRA.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	8

CONTENIDO



ARTÍCULO 27. 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 de conformidad al Artículo 30 del presente reglamento.

ARTÍCULO 28. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones de 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. Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación, o cuando hayan suplido sus vacantes por medios diferentes a los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAGUAJIRA.

ARTÍCULO 29. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAGUAJIRA, tendrá las siguientes obligaciones

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- b) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 23 del presente reglamento;
- c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los usuarios;
- d) Garantizar, en sus actuaciones los principios de Eficiencia, Igualdad, Libre escogencia, Integralidad, confiabilidad, Transparencia y Calidad.
- e) Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los usuarios. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 21 del Decreto 2852 de 2013 y demás disposiciones sobre la materia;

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	9

CONTENIDO



- f) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- g) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- h) 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 de Empleo;
- i) 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;
- j) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia de gestión y colocación, dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.

CAPITULO VIII PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ARTÍCULO 30. 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:

Quejas y reclamos relativos al manejo de la información:

De conformidad a la Ley 1581 de 2012, aquellas personas que presenten quejas o reclamos referentes a el manejo de la información suministrada a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFAGUAJIRA, en virtud del servicio que ésta presta, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al Coordinador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFAGUAJIRA, el cual deberá contener la identificación del titular de la información, relación de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección para notificaciones y los documentos soporte que quiera anexar.
2. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Derechos de Petición:

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	3	05-07-2016	10

CONTENIDO



A las peticiones que eleven las personas a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFAGUAJIRA, se les aplicará el siguiente trámite:

1. Las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
2. Si la petición es de documentos, el término para resolver será dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud.

Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta, será contestada dentro de los treinta días (30) siguientes a la radicación de la solicitud; no obstante, si no fuere posible dar respuesta en el término señalado, se pondrá en conocimiento del interesado tal situación, señalando el plazo en el cual se dará respuesta de fondo a la solicitud, sin que este plazo pueda exceder de treinta (30) días.

CAPITULO IX DISPOSICIONES VARIAS

ARTICULO 31. Los usuarios del programa del Servicio Público de Empleo de Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA en general (oferentes y demandantes) son los responsables de mantener la confidencialidad y custodia de sus datos y de su contraseña. Serán así mismo, responsables de todos los usos de su registro. En caso de olvido, manipulación, inactivación o sospecha de fraude o utilización indebida los usuarios (oferentes y demandantes) deberán notificar inmediatamente a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA cualquier uso sin autorización de su registro o contraseña.

ARTÍCULO 32. Se recuerda que la selección de las personas para llenar las vacantes le compete única y exclusivamente a las empresas. Ni Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA, ni el Servicio Público de Empleo, tienen injerencia en dicha decisión. Razón por la cual, la Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA carece de control sobre la calidad, seguridad o legalidad de las vacantes propuestas tanto, ni se responsabiliza de las funciones, tareas y labores encomendadas por la empresa, así como la asignación salarial ni ningún elemento de la relación laboral propia de la solicitud. La Caja de Compensación Familiar de la Guajira – COMFAGUAJIRA tampoco se responsabiliza de las consecuencias judiciales, administrativas y laborales de la información en las hojas de vida de los candidatos que se anuncian, o sobre la aptitud personal y calificación de los candidatos para cubrir las vacantes. Además, se advierte de los riesgos, incluidos, a título enunciativo, el riesgo de daño físico, de tratar con extraños, con personas de nacionalidad extranjera, con personas menores de edad o con personas que actúan fraudulentamente. El usuario asume todos los riesgos asociados con el trato con otros usuarios con los que entre en contacto a través del programa del Servicio Público de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira. El material puede contener imprecisiones o errores tipográficos. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo la Caja de Compensación Familiar de la Guajira no asume ninguna responsabilidad respecto a la exactitud, la veracidad, la exhaustividad o la actualidad del programa o del material. Los cambios en el programa del Servicio Público de Empleo se harán de forma periódica y en cualquier momento. Los oferentes y demandantes admiten y aceptan que son los únicos responsables de la forma, el contenido y la exactitud de cualquier información en las hojas de vida e inscripciones y vacantes que reposan en las bases de datos del Servicio Público de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.