
	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE FOMENTO AL EMPLEO Y PROTECCIÓN AL CESANTE	<b>CÓDIGO:</b>	GFE-DES-005
	<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	<b>VERSIÓN:</b>	5
	<b>RESPONSABLE DEL DOCUMENTO</b>	JEFE SECCIÓN FOSFEC		

CONTENIDO	
<p><b>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.</b></p>	
<p><b>CAPÍTULO I</b></p>	
<p><b>ARTÍCULO 1. OBJETO:</b> 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”.</p>	
<p><b>CAPÍTULO II</b> <b>GENERALIDADES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO</b></p>	
<p><b>ARTÍCULO 2. MARCO LEGAL.</b> 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.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 3. NATURALEZA DE LA AGENCIA.</b> 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.</p>	
<p><b>ARTÍCULO 4. OBJETIVOS:</b> La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira COMFAGUAJIRA, tendrá los siguientes objetivos:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una oferta de servicios de gestión y colocación de empleo, que atienda los requerimientos de trabajadores y empleadores en materia de intermediación laboral.</li> <li>• Prestar los servicios destinados a vincular ofertas y demandas de empleo.</li> <li>• 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.</li> <li>• Prestar servicios que tengan por finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad de los usuarios.</li> </ul>	

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	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 la resolución 3999 de 2015:

- 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

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	3

## CONTENIDO



personales (intereses, motivaciones y necesidades) y ocupacionales articulados 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 de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante, conforme a lo regulado en el Artículo 56 del decreto 2852 de 2013.

### CAPÍTULO 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, prestará sus servicios en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

**a. LUGARES.**

- Riohacha: Calle 13 No10-26.
- Fonseca: Calle 13 No 21-07.
- Agencia Unidad Móvil.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	4

## CONTENIDO



### b. HORARIOS.

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. y de manera virtual a través de la página [www.comfaguajira.com](http://www.comfaguajira.com) en el link EMPLEO, durante las 24 horas del día.

#### Contactos Agencia Riohacha:

- Información y registro: 3162706036.  
[auxiliar.agenciaempleo@comfaguajira.com](mailto:auxiliar.agenciaempleo@comfaguajira.com)
- Gestión empresarial: 3173648053 /3164825709.  
[intermediacionlaboral1.agenciaempleo@comfaguajira.com](mailto:intermediacionlaboral1.agenciaempleo@comfaguajira.com)  
[promotor.empleo@comfaguajira.com](mailto:promotor.empleo@comfaguajira.com)
- Preselección y remisión: 3183503584 / 3173689192  
[orientacionlaboral4.agenciaempleo@comfaguajira.com](mailto:orientacionlaboral4.agenciaempleo@comfaguajira.com)  
[intermediacionlaboral2@comfaguajira.com](mailto:intermediacionlaboral2@comfaguajira.com)

#### Contactos Agencia Fonseca:

- Información y registro: 3042508436  
[auxiliar.agenciaempleo2@comfaguajira.com](mailto:auxiliar.agenciaempleo2@comfaguajira.com)
- Gestión empresarial: 3164824091  
[intermediacionlaboral2.agenciaempleo@comfaguajira.com](mailto:intermediacionlaboral2.agenciaempleo@comfaguajira.com)
- Preselección y remisión: 3176580303  
[promotor.agenciaempleo@comfaguajira.com](mailto:promotor.agenciaempleo@comfaguajira.com)

La Agencia Móvil Itinerante, prestará los siguientes servicios:

- Registro de oferentes, demandantes y vacantes.
- Orientación ocupacional
- Preselección
- Remisión

El horario y periodicidad de la prestación de Servicio de la Agencia móvil se determinará de acuerdo al cronograma de viajes.

La Agencia Móvil Itinerante, prestará los servicios en los siguientes municipios y corregimientos:

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

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	5

## CONTENIDO



### CAPÍTULO V CONDICIONES Y 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) Presentar Documento de identificación.
- b) Cumplir con el permiso de trabajo (aplica para ciudadanos extranjeros).
- c) Diligenciar la Hoja de vida en su totalidad de manera virtual en la página <http://www.comfaguajira.com/>, en el link Agencia de Empleo – “Registra tu hoja de vida”.
- d) Realizar registro de datos en la plataforma.
- e) Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- f) Manifiestar a Comfaguajira por escrito el consentimiento, previo, expreso e informado para la utilización de sus datos, de conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- g) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo.
- h) 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) Ofrecer contratos bajo las condiciones de la ley que no impliquen una inversión por parte del oferente de empleo.
- b) Si la empresa ya está afiliada a la Caja de Compensación, se debe validar los datos de la empresa con la Cámara de Comercio registrada en el aplicativo Docuware; en caso contrario se debe solicitar y aportar la Cámara de Comercio como requisito para el registro de empresa.

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

- a) 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, en conformidad con la resolución 2605 del 2014 del Ministerio de trabajo.
- b) Los demandantes deberán entregar información amplia y suficiente de las vacantes disponibles con el propósito de garantizar los perfiles demandados.
- c) 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.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	6

## CONTENIDO



### CAPÍTULO 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 Gestión Empresarial, 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. Identificar la necesidad básica del oferente:**

Una vez identificada la necesidad del oferente, se procede a informar que el servicio es gratuito y está avalado por el Ministerio de Trabajo, y que la finalidad de este es facilitar al oferente la búsqueda de empleo, para ello se implementa una ruta de empleabilidad, la cual consiste en:

- Registro de hoja de vida.
- Entrevistas de orientación laboral.
- Talleres de orientación laboral (si aplica).
- Capacitaciones que ayudará a mejorar y potencializar sus perfiles (Subsidio al Desempleo).

El Auxiliar y/o Ayudante de información y registro, orienta sobre el proceso de ruta de empleabilidad y apoya en el registro de la hoja de vida, de igual forma da instrucciones para ingresar a la página web [//http://www.comfaguajira.com/](http://www.comfaguajira.com/), en el link Agencia de Empleo – “Registra tu hoja de vida” o a través de los módulos dispuestos en la Agencia de Empleo.

##### **2. Registro de hoja de vida del oferente:**

En este proceso se exige al oferente la presentación del documento de identidad original correspondiente; Cédula de Ciudadanía/Cédula de Extranjería/Pasaporte.

En el evento que el oferente sea menor de edad, deberá presentar su Tarjeta de Identidad y se requiere la respectiva autorización expedida por el Inspector de Trabajo o, en su defecto, por el ente territorial local.

El Auxiliar y/o Ayudante de información y registro brinda el acompañamiento necesario en el registro de su hoja de vida. Al finalizar el registro se envía al correo del oferente una prueba psicotécnica (oferentes con manejo de TIC) y se les asignará inmediatamente la cita para la entrevista de orientación laboral a través del formato Constancia de Inscripción y Cita de Orientación Laboral GFE-FOR-015.

#### **ARTÍCULO 19. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES.**

Se orienta y asesora al oferente mediante una entrevista que permite identificar las competencias laborales en las que podría desempeñarse y define las acciones que contribuirían a mejorar su perfil, fortaleciendo su empleabilidad.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	7

## CONTENIDO



**ARTÍCULO 20. 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.

**ARTÍCULO 21. PROCEDIMIENTOS REMISIÓN:** una vez efectuada la preselección, La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo COMFAGUAJIRA darán traslado de los resultados con la información pertinente del o de los oferentes al demandante de trabajadores.

### CAPÍTULO VII DERECHOS Y OBLIGACIONES

**ARTÍCULO 22. 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 23. 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 o encargados del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- c) Ser informado por el Responsable 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 24. DERECHO DE LOS OFERENTES:** Los oferentes tendrán derecho a:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo de COMFAGUAJIRA.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo.
- 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 con la normatividad vigente en la materia.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	8

## CONTENIDO



**ARTÍCULO 25. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES:** Los oferentes tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información veraz en el diligenciamiento de los datos básicos del oferente.
- b) Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

**ARTÍCULO 26. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES.** 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.
- 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 (Servicios de segundo nivel).
- 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.
- h) Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

**ARTÍCULO 27. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES** Los demandantes tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b) 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 28. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAGUAJIRA, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Publicar en sitio visible el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAGUAJIRA.
- b) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el 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.
- f) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente 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.



DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	9

## CONTENIDO



- h)** 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.

### CAPÍTULO VIII

#### PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

**ARTÍCULO 29. 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:

1. **PRESENTAR SOLICITUDES (PQRSF) :** Los clientes / usuarios y trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de La Guajira pueden presentar solicitudes y/o Peticiones (PQRSF) en referencia a los servicios prestados por la corporación u otro tipo de información requerida de carácter público.

Las solicitudes PQRSF se pueden presentar mediante el uso de los siguientes canales disponibles: Telefónicamente, Página web, Personalmente (Verbal), Redes sociales, Correo electrónico, Intranet, Correo Interno y buzón de sugerencias.

2. **RECIBIR Y REGISTRAR CASOS (PQRSF):** Cualquier trabajador de la Caja podrá recibir un caso (PQRSF) ya sea Externo o Interno y enviarlo a la sección de servicio al cliente para su registro en el sistema de información y su respectiva gestión.

Si por alguna circunstancia el sistema de información no se encuentra activo, se deberá tomar el caso en el formato de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y hacerlo llegar a la oficina de Servicio al cliente.

Los casos que se reciben en los formatos manuales son digitados en el software de Quejas y Reclamos para su direccionamiento pertinente.

En cada sede y centro de la Caja hay buzones de sugerencias, los cuales serán revisados dos veces a la semana (Ver políticas de operación: 2. Buzón de sugerencias.)

Los casos son verificados teniendo en cuenta que su contenido sea específico, claro, y que contenga todos los datos requeridos por la Caja. En caso de que se requiera completar o corregir el caso, este es devuelto al cliente / usuario para que lo aclare o complete dentro de los 10 días siguiente, de no ser completado o aclarado el caso, este se archiva.

Cuando el caso expuesto sea irrespetuoso será rechazado previo aviso al cliente / usuario.

3. **DIRECCIONAR CASOS PQRSF:** Las solicitudes PQRSF son clasificadas determinando si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Una vez clasificados los casos se procede a direccionarlos a cada responsable de acuerdo al contenido y objeto de los mismos, incluyendo como destinatarios a los responsables de los procesos, los Subdirectores y jefes de División u Oficina respectivos.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	10

## CONTENIDO



Si el jefe de servicio al cliente considera que puede solucionar el caso sin tener que direccionarlo, este debe emitir la respuesta al cliente. Si es una sugerencia o felicitación se debe emitir un comunicado al cliente y/o usuario para dar las gracias por la opinión; está es enviada por correo electrónico o Físico. Los dueños de procesos pueden monitorear constantemente los casos emitidos por los clientes a través del sistema de información.

Nota: Para los casos que sean reiterativos, Comfaguajira podrá remitirse a respuestas anteriores.

4. **ANALIZAR CASO:** El responsable de dar respuesta a los casos, analiza la PQRSF propuesto por el cliente y se hacen las investigaciones pertinentes. Una vez investigado y establecidas las causas del caso, este lo pasa a documentar en el sistema de información detallando de manera clara y específica todos los pasos que se llevaran a cabo, igualmente puede anexar evidencia que le permita aclarar la situación manifestada por el cliente. Luego de documentado, este debe establecer el plan de acción y tomar los correctivos necesarios. Si el responsable considera que se debe dar un resarcimiento al cliente, lo determina teniendo en cuenta la incidencia del caso.

Si la solicitud es una Sugerencia esta se analiza y se tendrán en cuenta para posibles mejoras del servicio.

5. **EMITIR RESPUESTA:** Si el PQRS es Externo, cada responsable a los cuales se direccionan los casos debe enrutar la documentación del caso y el plan de acción definido a la oficina de servicio al cliente, para la emisión de la respuesta al cliente. Si el PQRS es Interno el responsable de dar trámite a los casos, es el encargado de emitir la respuesta al cliente interno, debe digitarla en el sistema de información el cual le permite anexar evidencia si este así lo requiere. Estas respuestas deben ser emitidas en los tiempos definidos según las políticas.

Nota: El área de servicio al cliente realiza seguimiento al cumplimiento del plan de acción propuesto.

6. **VALIDAR RESPUESTA:** Una vez obtenida las respuesta por parte del servicio, se valida con el caso para determinar la justificación y pertinencia de las mismas, si al validar la respuesta se encuentra que puede no satisfacer las expectativas del cliente, se devuelve al responsable con una nota aclaratoria especificando la causa de la devolución con el objetivo de concretar una respuesta que satisfaga al cliente.

Una vez concertada la respuesta se procede a enviar al cliente y/o usuario para su conocimiento, por los diferentes medios que se tienen establecidos.

Nota: Para los casos en que el usuario no tenga correo electrónico, se le enviará la respuesta en medio física a su dirección de residencia o a la empresa si este labora.

7. **MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL TRATAMIENTO DADO:** Se toma una muestra aleatoria del 80% de los casos y se hace el seguimiento correspondiente contactando al usuario para indagar por su satisfacción con la solución y respuesta dada por el responsable. Si el usuario muestra conformidad con la respuesta se registra la satisfacción (actividad 9). Si por el contrario la respuesta no le satisfizo se notifica al responsable del servicio la insatisfacción del cliente (actividad 8).

**NOTIFICAR INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Se le notifica al responsable del servicio, la insatisfacción del cliente, para que este vuelva a analizar el caso (Actividad 4) y se lleve a cabo nuevamente el proceso. Si el cliente y/o usuario notifica definitivamente su disgusto y no queda satisfecho con las estrategias implementadas, se denomina como un cliente insatisfecho, procediendo a colocar una nota aclaratoria que especifique por que no se logró satisfacer al cliente. Cerrando el caso.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	5	11-12-2017	11

## CONTENIDO



8. **REGISTRAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Se registra en el sistema la satisfacción del cliente, basándose en la medición anteriormente realizada, cerrando el caso.
9. **REALIZAR EVALUACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PQRSF:** Se analiza la información de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, tutelas, derecho de petición y se genera un informe, teniendo en cuenta los resultados obtenidos tales como: número de casos recibidos, casos sin responder, casos vencidos, satisfacción del cliente, oportunidad en la respuesta. Esta información es enviada a los jefes de negocios para retroalimentar al servicio y tomar decisiones. Esta evaluación se realiza por servicio, por programa, por proceso, por causa.

### CAPÍTULO IX DISPOSICIONES VARIAS

**ARTICULO 30.** 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 31.** Se recuerda que la selección de las personas para llenar las vacantes le compete única y exclusivamente a las empresas. Ni la 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, 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.