
	<b>PROCESO</b>	<b>GESTIÓN DE FOMENTO AL EMPLEO Y PROTECCIÓN AL CESANTE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	GFE-DES-005
	<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	8
	<b>RESPONSABLE DEL DOCUMENTO</b>	<b>JEFE SECCIÓN FOSFEC</b>		

<b>CONTENIDO</b>		
CAPÍTULO I. OBJETO .....	2	
CAPÍTULO II. GENERALIDADES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO.....	2	
CAPÍTULO III. GENERALIDADES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO .....	2	
CAPÍTULO IV. PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	4	
CAPÍTULO V. CONDICIONES Y REQUISITOS .....	6	
CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS .....	7	
CAPÍTULO VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES.....	11	
CAPÍTULO VIII. PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, REQUERIMIENTOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....	13	
CAPÍTULO IX. DISPOSICIONES VARIAS .....	16	

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	2

**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.**

### **CAPÍTULO I. OBJETO**

**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”.

### **CAPÍTULO 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, Decreto 1072 de 2015, la Resolución 3999 de 2015 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.

### **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

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	3

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 GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO:** 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 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 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, de acuerdo con el Artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015.

**ARTÍCULO 9. SERVICIOS BÁSICOS.** 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 2.1 de la Resolución 3999 de 2015 son:

- a) **REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES:** Es la inscripción de manera virtual o presencial en el sistema informático autorizado al prestador, que incluye:
  - Hojas de vida de los oferentes
  - Información básica de los demandantes
  - Vacantes

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

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	4

(El procedimiento para este servicio se encuentra descrito en el Artículo 19 del presente reglamento.)

La orientación también incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes. (Este procedimiento se encuentra detallado en el artículo 21 del presente reglamento).

- c) **PRESELECCIÓN:** Proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.
- d) **REMISIÓN:** Proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

**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. TIPO DE SERVICIO Y PUNTOS 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:

##### I. SERVICIO PRESENCIAL.

PUNTO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
CIUDAD	Riohacha (44001)
DIRECCIÓN	Calle 13 N° 10-26 Edificio Barlovento
TELÉFONOS	7283804
CELULAR	3162706036, 3164709870, 3173648053, 3173689192
HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
<b>POBLACIÓN A ATENDER</b>	

<b>DOCUMENTO ESPECÍFICO</b>	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>PÁG.</b>
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	5

Todos las personas que cumplan con los requisitos estipulados en el Artículo 3 de la ley 1636 de 2018 “Todos los trabajadores del sector público y privado, dependientes o independientes, que realicen aportes a las Cajas de Compensación Familiar, por lo menos por un año continuo o discontinuo en los últimos tres (3) años si se es dependiente, y por lo menos dos años continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años si se es independiente, accederán al Mecanismo de Protección al Cesante, sin importar la forma de su vinculación laboral, y de conformidad con lo establecido por la reglamentación que determine el Gobierno Nacional”.

**SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO**

<b>SERVICIO 1: INFORMACIÓN Y REGISTRO DE OFERENTES Y DEMANDANTES</b>	SERVICIO GRATUITO
<b>SERVICIO 2: ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES</b>	SERVICIO GRATUITO
<b>SERVICIO 3: PRESELECCIÓN</b>	SERVICIO GRATUITO
<b>SERVICIO 4: REMISIÓN</b>	SERVICIO GRATUITO

<b>ESTRATEGIA MÓVIL EN LA MODALIDAD DE VEHÍCULO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CIUDAD</b>	44001 Riohacha 44035 Albania 44078 Barrancas 44090 Dibulla 44098 Distracción 44110 El Molino 44279 Fonseca 44378 Hatonuevo 44420 La Jagua del Pilar 44430 Maicao 44560 Manaure 44650 San Juan del Cesar 44847 Uribia 44855 Urumita 44874 Villanueva
<b>DIRECCIÓN</b>	De acuerdo a programación y demanda
<b>TELÉFONOS</b>	7283804
<b>CELULAR</b>	3162706036, 3164709870, 3173648053, 3173689192
<b>HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	De acuerdo a programación y demanda
<b>POBLACIÓN A ATENDER</b>	

Todos las personas que cumplan con los requisitos estipulados en el Artículo 3 de la ley 1636 de 2018 “Todos los trabajadores del sector público y privado, dependientes o independientes, que realicen aportes a las Cajas de Compensación Familiar, por lo menos por un año continuo o discontinuo en los últimos tres (3) años si se es dependiente, y por lo menos dos años continuos o discontinuos en los últimos tres (3) años si se es independiente, accederán al Mecanismo de Protección al Cesante, sin importar la forma de su vinculación laboral, y de conformidad con lo establecido por la reglamentación que determine el Gobierno Nacional”.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	6

## II. SERVICIO VIRTUAL.

Al agencia de empleo, dispone de diferentes canales de comunicación para realizar la prestación de sus servicios relacionados a continuación:

- Inscripción, postulación y consulta de vacantes a través de la página [www.comfaguajira.com](http://www.comfaguajira.com) en el link AGENCIA DE EMPLEO, durante las 24 horas del día.
- Divulgación de vacantes e información de interés mediante el uso de redes sociales.
- Entrevistas personalizadas, mediante el uso de plataformas virtuales tales como Meet, Skype, Zoom, entre otros.

### Contactos Agencia Riohacha:

- Información y registro: 3162706036, 3164709870, 3173648053, 3173689192

[auxiliar.agenciaempleo2@comfaguajira.com](mailto:auxiliar.agenciaempleo2@comfaguajira.com)  
[agenciaempleo2@comfaguajira.com](mailto:agenciaempleo2@comfaguajira.com)  
[agenciaempleo1@comfaguajira.com](mailto:agenciaempleo1@comfaguajira.com)  
[auxiliar.agenciaempleo@comfaguajira.com](mailto:auxiliar.agenciaempleo@comfaguajira.com)

- Gestión empresarial: 3164825709.

[promotor.empleo@comfaguajira.com](mailto:promotor.empleo@comfaguajira.com)

- Preselección y remisión: 3183503584, 3209281909

[agenciaempleo3@comfaguajira.com](mailto:agenciaempleo3@comfaguajira.com)  
[intermediacionlaboral2@comfaguajira.com](mailto:intermediacionlaboral2@comfaguajira.com)

## 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:

- Presentar Documento de identificación.
- Cumplir con el permiso de trabajo (aplica para ciudadanos extranjeros).
- 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”.
- Realizar registro de datos en la plataforma.
- Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- 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.
- Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de empleo.
- Garantizar la veracidad de la información suministrada en lo referente a su formación académica y/o experiencia

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	7

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.

**CAPÍTULO VI. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS**

**ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DEMANDANTES Y VACANTES:** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, recibirá la solicitud del demandante a través del Técnico promotor Agencia Empleo y/o Jefe de Equipo de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, bien sea presencialmente, a través de correo electrónico y/o el aplicativo. En los casos en donde la empresa no se encuentre afiliado en la Caja de Compensación, debe aportar Cámara de comercio y/o RUT, documentación con la cual el Técnico promotor Agencia empleo registrará los datos de la empresa en el aplicativo, posteriormente, vía correo electrónico se le notifica a la empresa el registro exitoso en la plataforma.

En caso de existir vacantes disponibles, se procede a diligenciar el formato “Perfil del Cargo Demandado”, Código GFE-FOR-005 y se socializa al demandante cómo realizar ingreso y manejo de la plataforma existente. En caso de requerirse el registro de la vacante en la plataforma se debe realizar a más tardar al segundo día hábil posterior a la visita y/o recepción de la solicitud vía correo electrónico.

En los casos donde el demandante realiza el registro de la vacante en la plataforma, el Técnico promotor Agencia de empleo corrobora la información con la empresa y deja evidencia en el formato de Visita empresarial Código GFE-FOR-009 y/o correo electrónico.

Registrada la vacante en el aplicativo existente, se reúne el Técnico promotor agencia de empleo con el Profesional de Apoyo en Preselección y Remisión a más tardar el día hábil siguiente del registro de la vacante en el aplicativo, para realizar la aprobación en el sistema y en el formato “Perfil del Cargo Demandado GFE-FOR-005”; en caso de no aprobar la vacante el Técnico Promotor Agencia De Empleo deberá contactar a la empresa y realizar los cambios necesarios, previa concertación entre las partes.

Se brindará de manera verbal información amplia y suficiente al Profesional de Apoyo en Preselección y Remisión del

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	8

acuerdo al que se llegó con la empresa, de los tipos de perfiles que solicitan, de su cultura organizacional y todo lo que se considere pertinente para proporcionar candidatos de calidad.

#### **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 Preselección y remisión a vacantes

El Ayudante de información y registro y/o Ayudante de agencia de empleo, 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.

El Ayudante de información y registro y/o Ayudante de agencia de empleo 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. Las actividades se realizarán de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Orientación Laboral GFE-PTO 002 teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- a) El orientador realizará la presentación e indagará con el oferente si tiene claridad sobre las razones por las cuales fue convocado a entrevista.
- b) Solicitar al oferente los requisitos.
- c) Verificar y validar requisitos
- d) Dar inicio a la entrevista, por medio de la cual el orientador puede realizar diagnóstico indagando al oferente acerca de sus datos personales, educación, experiencia laboral, intereses, expectativas y necesidades. Si se cuenta con prueba psicotécnica y el oferente la realizó, se hace retroalimentación de los resultados. Como resultado de esta, se deja evidencia de la construcción del plan de desarrollo individual.
- e) Realizar direccionamiento a capacitación, en los casos en los que sea necesario realizar alguna para cierre de brechas identificadas.



DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	9

- f) Evaluar el proceso de entrevista.
- g) Retroalimentar al oferente y se procede a dar cierre al proceso.

**ARTÍCULO 20. PROCEDIMIENTOS DE PRESELECCIÓN Y REMISIÓN:** 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, 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. Dicho proceso se realizará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Intermediación Laboral GFE-PTO 005 teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- a) Analizar y priorizar las vacantes a gestionar.
- b) Gestionar las vacantes teniendo en cuenta el cumplimiento de criterios de preselección como: cuenta criterios de búsqueda para preselección como: Hoja de vida 100%, Ocupación, Formación y/o nivel educativo, Experiencia si la requiere y/o ubicación geográfica.
- c) Realizar el reclutamiento
- d) Realizar análisis y evaluación de los candidatos.
- e) Realizar contacto con los candidatos
- f) Realizar actividades de profundización
- g) Remitir hojas de vida e informe de candidatos preseleccionados al demandante
- h) El demandante realiza el proceso de selección y envía retroalimentación del proceso y/o candidatos seleccionados.

**ARTÍCULO 21. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL:** Busca realizar la captura de la información básica de los empleadores y sus vacantes y de esta manera realizar el registro en virtual o presencial en la base de datos, así como brindar la asesoría integral en referencia con búsqueda, vinculación y desarrollo del talento humano, a continuación se referencia las actividades principales descritas en el procedimiento gestión empresarial GFE-PTO-004

- Revisión y asesoría de vacantes a las empresas.
- Seguimiento a las empresas con el fin de indagar la satisfacción con respecto al servicio.
- Búsqueda de empresas a través de bases de datos de empresas afiliadas a la caja.
- Visitas y/o eventos mensualmente con empresas afiliadas a la caja para que se inscriban al centro de empleo.

**ARTICULO 22. ESQUEMA OPERACIÓN DE SERVICIOS, SECTOR HIDROCARBUROS – GESTION DE VACANTES:** Para La Agencia de gestión y colocación de Empleo COMFAGUAJIRA ubicada en el área de influencia de proyectos del sector Hidrocarburos (Exploración y Producción), se considerará la Resolución 145 de 2017, “Por medio de la cual se establecen lineamientos que deben implementar los Prestadores del Servicio Público de Empleo para adelantar el proceso de priorización de mano de obra local.

El proceso de condiciones, requisitos y procedimiento para el registro de demandantes y vacantes, aplica de igual forma para todos los demandantes, tal como se describió en el Artículo 17, del presente documento, sin embargo, el sector Hidrocarburos adicionalmente aportará en el momento de registro de vacantes la información que le permita validarla. Cuando la vacante corresponda a un perfil ocupacional estandarizado por el Ministerio del Trabajo, los requisitos de formación académica y tiempo de experiencia publicados deberán corresponder a los estandarizados.

Dado caso, la vacante no se encuentre estandarizada, el demandante manifestará de forma escrita, expresa y clara la solicitud de publicación sin estandarización, y ésta se realizará según lo mencionado en el Artículo 17, del sistema de información de la Agencia de gestión y colocación de empleo Comfaguajira. Posterior a la verificación de la información de

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	10

la vacante solicitada por el demandante y comprobado su ajuste al ordenamiento jurídico, la Agencia de gestión y colocación de empleo COMFAGUAJIRA, procederá a publicar la vacante dentro del siguiente día hábil, conforme a lo establecido en el Art. 3 Resolución 145 de 2017.

En la publicación de la vacante se incluirá el municipio o municipios de residencia requeridos por el demandante, los cuales, en todo caso deberán corresponder al área de influencia del proyecto, según la definición prevista en el numeral 2 del artículo 2.2.1.6.2.3. del Decreto número 1072 de 2015.

El término de publicación de la vacante establecido por el demandante en todo caso no podrá ser inferior a tres (3) días, ni superior a seis (6) meses, según lo previsto en el Decreto 1072 de 2015.

Para tales efectos los términos serán contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que se realice el registro de forma correcta, Resolución 145 de 2017.

Acogido y citando textualmente los párrafos de la Resolución 145 de 2017 que la Agencia de gestión y colocación de empleo Comfaguajira tendrá en cuenta durante el proceso:

- La publicación de una vacante no podrá limitarse exclusivamente para residentes de una vereda o corregimiento.
- Cuando el empleador, con anterioridad al vencimiento del término de publicación, informe que la vacante fue proveída con uno de los oferentes remitidos por el prestador, esta será cerrada. Lo anterior, siempre y cuando el término en que la vacante permanezca publicada no sea inferior a tres (3) días.

#### **Preselección (Artículo 4°).**

Para realizar la preselección de oferentes de mano de obra los prestadores aplicarán los siguientes criterios:

1. Lugar de residencia: para todos los casos corresponderá al municipio o municipios señalados por el empleador (demandante) al momento de registrar la vacante.
- 2) Formación académica: para el caso de perfiles estandarizados partirá del menor requerimiento de formación previsto en la casilla “Nivel Educativo” contenida en el anexo técnico de la estandarización de perfiles.
- 3) Experiencia laboral: para el caso de perfiles estandarizados el prestador observará el tipo y tiempo de experiencia requerido para cada perfil en el Anexo Técnico de la Resolución 2616 de 2016 del Ministerio del Trabajo. Los requerimientos de formación académica previstos en la casilla de “Experiencia Laboral” que sean inferiores a los previstos en la casilla de “Nivel Educativo”, solo serán observados por el prestador cuando no se encuentren oferentes con la formación prevista en esta última casilla.
- 4) Los cursos, competencias y conocimientos requeridos por cada perfil serán consideradas para realizar la preselección, en especial, cuando haya varios oferentes que cumplan las condiciones anteriores.
- 5) Párrafo. Cuando las plataformas permitan la postulación directa (auto postulación), los oferentes de mano de obra que hagan uso de esta funcionalidad, tendrán que ser tenidos en cuenta por el prestador al momento de realizar la preselección.

**Remisión. (Artículo 5°).** El prestador realizará la remisión de oferentes de manera eficiente y oportuna. El prestador deberá remitir oferentes dentro del término de publicación de las vacantes, sin perjuicio de que el empleador solicite con posterioridad más candidatos. El prestador remitirá, en la medida que encuentre oferentes que cumplan el perfil requerido, entre tres (3) y cinco (5) candidatos para cargos calificados y entre cinco (5) y diez (10) para cargos no calificados. Sin embargo, el empleador podrá requerir que se remita un número mayor de oferentes de mano de obra. En caso de que el número de oferentes inscritos que cumplan el perfil requerido sea superior a los anteriores rangos, el prestador del Servicio Público de Empleo priorizará la remisión de aquellos que lleven un mayor tiempo desempleados.

Parágrafo 1. El prestador del Servicio Público de Empleo, respecto de vacantes no calificadas, propenderá por priorizar la

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	11

remisión de oferentes que residan en el área rural del municipio, siempre y cuando existan candidatos que cumplan el perfil requerido. La Unidad del Servicio Público de Empleo hará seguimiento a las remisiones realizadas por los prestadores y, en caso de encontrar irregularidades, tomará los correctivos necesarios para garantizar una remisión adecuada.

Parágrafo 2. En el momento de realizar la remisión el prestador le advertirá al empleador si, adicionalmente de los candidatos ya remitidos, existen más oferentes inscritos que puedan cumplir con el perfil requerido con el fin de que el empleador pueda solicitar la remisión de un número mayor de oferentes al previsto en el presente artículo.

En caso de Inexistencia de oferentes inscritos (Artículo 6.). Cuando el prestador, dentro del término de publicación de la vacante, no haya encontrado oferentes inscritos que cumplan con el perfil requerido, dejará constancia de dicha situación. De igual forma, cuando el empleador informe no haber seleccionado los oferentes remitidos según lo previsto en el numeral 2 del artículo 2.2.1.6.2.7. del Decreto 1072 de 2015, el prestador dejará constancia de dicha situación. Las anteriores constancias habilitarán al empleador para avanzar del nivel de priorización previsto en el numeral 1 del artículo 2.2.1.6.2.5. ibídem. Parágrafo. Las constancias a que refiere el presente artículo solo serán expedidas por las Agencias constituidas por Cajas de Compensación Familiar o por Agencias Públicas de Gestión y Colocación de Empleo

## **CAPÍTULO VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**ARTÍCULO 22. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** La Agencia de Gestión y Colocación está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación 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

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	12

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.

**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 de 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.
- c) Los demandantes deberán abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de vacantes.
- d) Todas las vacantes registradas deberán cumplir con la normatividad vigente, según la resolución 129 de 2015 expedida por la UAESPE.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	13

**ARTÍCULO 28. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de COMFAGUAJIRA, tendrá las siguientes obligaciones, de acuerdo a lo establecido en el **artículo 2.2.6.1.2.20. del decreto 1072 de 2015** :

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a los usuarios del mismo;
2. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;
3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios y darlo a conocer a los usuarios;
4. Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;
5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia;
6. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
7. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de las mismas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo;
8. 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, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demanda y oferta de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada;
9. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
10. Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo;
11. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de gestión y colocación, remitir a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo el certificado respectivo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación;
12. Remitir a la autoridad administrativa, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción, y
13. Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.

**Así mismo, Las siguientes:**

- Garantizar que no se ofrecerán a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos;
- Garantizar que las empresas registradas estén legalmente constituidas.

**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

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	14

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.
- 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.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	15

- 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).

- 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.

- REGISTRAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Se registra en el sistema la satisfacción del cliente, basándose en la medición anteriormente realizada, cerrando el caso.
- REALIZAR EVALUACIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PQRSF:** Para la revisión, evaluación y control de las PQRS, se adopta el uso del procedimiento de gestión de atención de quejas y reclamos, sugerencias y felicitaciones código GME-PTO-003, en el cual se reciben las quejas mediante los medios establecidos físico (buzón) o virtual (página web) y son comunicados a la agencia de empleo, quien es responsable de realizar el análisis de la información tales como sus causas y los efectos generados, seguido se realiza el planteamiento de las respuestas así como las acciones a emplear, finalizada esta etapa la agencia de empleo procede a dar de manera oportuna la respuesta a las partes interesadas. Posteriormente se realiza el proceso de validación de la justificación y pertinencia de las mismas, así como el grado de satisfacción de las partes.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GFE-DES-005	8	30-06-2020	16

### 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.