



REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE COMFENALCO TOLIMA

Artículo 1. ENTIDAD:

La Caja De Compensación Familiar de Fenalco del Tolima- Comfenalco, es una persona jurídica de Derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Ibagué en la Cr. 5 Cl. 37 esquina, edificio Sede, con personería jurídica reconocida mediante Resolución N° 2524 del día 14 de agosto de 1958, proferida por el Ministerio de Justicia.

Artículo 2. TIPO DE PRESTADOR: El tipo de prestador bajo el cual se ofrecerán los servicios de gestión y colocación de empleo será Agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo.

Artículo 3. OBJETO:

El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, 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.

Artículo 4. PRINCIPIOS:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima, prestara los servicios con sujeción a los principios establecidos en el Decreto 1072 de 2015:

Eficiencia. Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores;

Universalidad. Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador;

Igualdad. El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica;

Libre escogencia. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;

Integralidad. El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;

Confiability. El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran;

Enfoque diferencial. La generación de política y prestación del servicio público de empleo atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad;

Calidad. El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

Artículo 5. 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 1636 de 2013 reglamentada por el Decreto 2852 del 06 de diciembre de 2013, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, 1072 de 2015 proferido por el Ministerio de Trabajo y demás normatividad que regula, modifica o adiciona ; la Ley 50 de 1990, Decreto 1823 del 31 de diciembre de 2020, sentencia C-473 de octubre de 2019, ley 2069 de 2020, Resolución 2232 de 2021 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, así como las que en el futuro se profieran para el mismo tema.

Artículo 6. NATURALEZA:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la **Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima- COMFENALCO**, se constituye como un programa social, del Sistema de la Protección Social, organizado como agencia privada no lucrativa de gestión y colocación de empleo y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

Artículo 7. FUENTES DE FINANCIACIÓN:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la **Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima- COMFENALCO** prestará los servicios de gestión y colocación, con cargo a los recursos del Fondo para el Fomento del Empleo y la Protección del Cesante FOSFEC, según lo establecido en la Ley 1438 de 2011, Ley 1636 de 2013, Decreto 2852 de 2013, en la Resolución 531 de 2014 del Ministerio del Trabajo y otras normas que lo modifiquen, adicionen, regulen y deroguen.

Artículo 8. SERVICIOS:

Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima - COMFENALCO a los oferentes o buscadores y a los potenciales empleadores son de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 2852 del 06 de diciembre de 2013, decreto 1823 de diciembre de 2020 y la Resolución 2232 de 2021 y las demás normas que lo modifiquen adicionen, regulen y deroguen.

La modalidad de la prestación de los servicios autorizados será presencial tanto para los centros de empleo como para el punto de información.

Se entiende por servicios básicos de gestión y colocación de empleo los que garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre oferta y demanda laboral y son:

1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes;
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes;
3. Preselección
4. Remisión.

1. REGISTRO

Registro: Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

- 1.1. Registro de oferentes o buscadores:** Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN Y REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES:

Las personas interesadas en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – COMFENALCO deberán cumplir con las siguientes condiciones:

REQUISITOS:

- a) Asistir personalmente a la oficina de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima – COMFENALCO y/o suministrar información mediante otros canales de comunicación.
- b) Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y las demás que modifiquen, adicionen o deroguen, deberá conocer el manejo de la información personal que suministra para la prestación de los servicios de la agencia.
- c) Presentar el documento de identidad para la atención personal y/o confirmar la identidad del usuario.

- d) Suministrar información sobre: Datos personales, información académica y laboral.

Procedimiento para el Registro de Oferentes:

1. El Auxiliar de recepción y registro atenderá al oferente e indaga sobre el servicio solicitado, brindándole toda la información necesaria del Mecanismo de Protección al Cesante como también las políticas establecidas en la prestación del servicio.
2. Digita en la plataforma los datos del oferente, logrando el diligenciamiento al 100% de la hoja de vida.
3. Remite a otros servicios de acuerdo con la condición del buscador.

El oferente que inscriba su hoja de vida directamente en la plataforma del Servicio Público de Empleo (Autorregistrados), podrá solicitar la cita de orientación Ocupacional telefónicamente.

- 1.2. Registro de potenciales empleadores:** Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE POTENCIALES DEMANDANTES:

Para la inscripción de potenciales Demandantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo de Comfenalco Tolima, los mismos deberán:

- a) Ofrecer contratos legalmente válidos bien sean persona jurídica o natural, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que no cumplan con la normatividad o exijan cualquier tipo de inversión por parte del candidato, de empresas "pirámide" o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.
- b) Entregar información amplia y suficiente de las vacantes disponibles con el propósito de garantizar los perfiles demandados.

REQUISITOS

1. Estar legalmente constituido.
2. Tener Rut y/o Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la cámara de comercio.

Procedimiento para el registro de Potenciales Demandantes:

1. El gestor empresarial promociona y divulga el portafolio de servicios del Mecanismo de Protección al Cesante.
2. gestor empresarial realiza visitas a los potenciales demandantes ya sea por solicitud de la misma o por programación.
3. Asesora al potencial demandante y/o delegado en:
 - Registro de la empresa en plataforma.
 - Creación de vacantes.
 - Manejo de la plataforma del Servicio Público de Empleo

- 1.3. **Registro de vacantes:** Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES.

Para el registro de Vacantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleo se llevará a cabo con el cumplimiento a la resolución 2605 de 2014, la resolución 129 de 2015 las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes. Asimismo, lo establecido en el artículo 5 del presente reglamento y finalmente la resolución 145 y 555 de 2017 por tratarse de una zona de hidrocarburos.

REQUISITOS

- a. Los potenciales demandantes deben estar previamente Inscritos en el Servicio Público de Empleo de Comfenalco Tolima.
- b. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo de Comfenalco Tolima.

Procedimiento para el registro de vacantes

- a) Para la publicación de las vacantes el personal de intermediación realizará la verificación de los contenidos mínimos los cuales se describen en el artículo 3° de la resolución 2605 de 2014.
- b) Validar los datos del potencial empleador "usuario administrador" (que sea la persona autorizada para el manejo de la plataforma del Servicio Público de Empleo).
- c) Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad de su nombre o razón social, no se hará públicos estos campos.
- d) Cuando se evidencia errores en el registro de las vacantes, la agencia de empleo tomará contacto con el empresario para confirmar la información registrada y se devolverá la vacante para su corrección.
- e) Caso contrario, cuando se evidencia que la información registrada no se ajusta al marco normativo vigente ni al trabajo decente, la agencia de empleo rechazará la vacante.
- f) Publicación de la vacante

SECTOR HIDROCARBUROS

Para las vacantes del sector de hidrocarburos se socializará con las potenciales demandantes la obligación de publicar por el módulo E Y P ON SHORE y seguir la estandarización descrita en la resolución 2616 del 2016, en los casos que aplique.

Para vacantes del sector de hidrocarburos, el término de la publicación de las vacantes establecido no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la publicación.

2.ORIENTACIÓN OCUPACIONAL

- 2.1. Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores:** Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses

ocupacionales motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES

REQUISITOS

- a) Confirmación de la identidad del usuario

Procedimiento Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores

1. El Orientador ocupacional realiza entrevista a los oferentes, analiza sus capacidades y competencias, las relaciona con sus expectativas y situación del mercado laboral, y diseña juntamente con el oferente una ruta de empleabilidad.
 2. El Orientador Ocupacional suministra información a los oferentes sobre los beneficios del Mecanismo de Protección al Cesante, las ofertas laborales, talleres y cursos de capacitación, manejo de la plataforma para el seguimiento de ofertas laborales; adicionalmente les informa sobre la realidad actual del mercado laboral y sobre los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.
 3. Remite a los talleres y/o cursos de capacitación dependiendo de las necesidades del oferente, en caso de que el oferente cumpla con el perfil de una vacante se realiza la postulación.
- 2.2. Orientación a potenciales empleadores:** son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACION A POTENCIALES EMPLEADORES.

Para la Orientación a potenciales empleadores estos deberán estar registrados con la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo – COMFENALCO TOLIMA.

REQUISITOS

- a) Confirmación de la persona autorizada para el manejo de la plataforma del servicio público de empleo o actualización de información.

Procedimiento Orientación a potenciales Empleadores

1. Identificar la necesidad del potencial demandante para la construcción del perfil de la vacante
2. Asesorar al empresario en el perfilamiento de vacantes para eliminar variables discriminatorias.
3. Reinducción sobre el manejo de la plataforma del Servicio Público de empleo
4. Socialización de la prueba Psicotécnica

3. PRESELECCION

Preselección: permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos, aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PRESELECCIÓN

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el potencial demandante y la normatividad vigente, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección envía la información pertinente del o de los oferentes o buscadores al potencial demandante.

REQUISITOS

- a. Cumplir con el perfil requerido en la vacante

Procedimiento preselección

- a. Revisar las hojas de vida, una vez ajustado el perfil, dejando evidencia en la plataforma del servicio público de empleo de los que son descartadas y las preseleccionadas se contacta el oferente o buscador para la socialización de las mismas y disponibilidad.
- b. Realiza la preselección en la plataforma del Servicio Público de Empleo

SECTOR HIDROCARBUROS

Para la preselección de candidatos a vacantes del sector hidrocarburos se deberá:

- a) Realizar el Matching por cada una de las vacantes a gestionar y descargar el Excel.
- b) Unificar las pestañas (rural, urbanos, Auto postulados) se ordenarán por tiempo de desempleo de acuerdo con lo que arroja el sistema de Información SISE, lugar de residencia y el proceso de priorización de mano de obra local estipulado en decreto 1668 de 2016 y teniendo en cuenta la resolución 145 y 555 del 2017. Cuando la vacante corresponda a un cargo no calificado, se aplicará la prioridad rural remitiendo 60% población rural y 40% población urbana.
- c) Realizar la preselección de candidatos de acuerdo con el mayor tiempo de desempleo; información que detalla en el reporte generado de SISE en la celda de última fecha de colocación.

4. REMISION

Remisión: son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO REMISIÓN.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima realizará la remisión de las hojas de vida de los candidatos que se ajusten a la vacante requerida.

REQUISITOS

- a. Cumplir con el perfil requerido en la vacante

Procedimiento remisión

1. Informar al potencial demandante las personas preseleccionadas.

SECTOR HIDROCARBUROS

Con respecto a la remisión de hojas de vida del sector hidrocarburos, 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.

Nota: los servicios básicos se prestarán a la población que cumpla con los requisitos normativos vigentes.

Artículo 9. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS:

La Agencia de Gestión y colocación de Empleo de Comfenalco Tolima prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación que presten a los oferentes de trabajo (buscadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad con lo dispuesto al parágrafo primero en el artículo 5 del decreto 2852 de 2013 y las demás normas que lo modifiquen, deroguen o regulen.

Artículo 10. LUGAR DE LAS OFICINAS: la ubicación de las sedes y horario de atención al público para servicios presenciales serán de la siguiente manera:

CENTROS DE EMPLEO:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Centro de Empleo
Ciudad	Ibague
Dirección	Calle 36 entre Kra 5 y 6 Piso 2 (Ed. Sede)
Teléfonos de contacto	2663832
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Centro de Empleo
Ciudad	Ibague
Dirección	Calle 60 NO. 8-37 Centro Comercial Acqua PowerCenter Piso L, Local 504-505
Teléfonos de contacto	3102012863
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 9:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 6:30 pm

En los centros de Empleo se ofrecerán los servicios básicos de gestión y colocación, que son:

1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes;
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes;
3. Preselección
4. Remisión.

PUNTO DE INFORMACIÓN:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Punto de Información
Ciudad	Melgar
Dirección	Carrera 22 No. 7-46 B/ centro
Teléfonos de contacto	31 62217040 31 02974023
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm

Se ofrecerán a los oferentes o buscadores y potenciales empleadores información general y se prestara la actividad básica de registro.

Estrategias Móviles:

La Caja de Compensación Movilizara un vehículo adecuado y desplazara recurso humano para atender a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores en la cual se ofrecerán servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

BRIGADA MOVIL: Es la estrategia que consiste en desplazar recurso humano a diferentes municipios, haciendo uso de espacios físicos no permanentes para atender a los buscadores de empleo y/o empleadores, en la cual se deban ofrecer servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

VEHICULO: Es la estrategia que consiste en la movilización de un vehículo adecuado para atender a los buscadores de empleo y empleadores, en la cual se ofrecen servicios básicos autorizados de gestión y colocación de empleo.

Los servicios a prestar a los oferentes o buscadores y potenciales empleadores en las Estrategia móviles son:

- Registro de oferentes, demandantes y vacantes;
- Orientación ocupacional a oferentes y demandantes;

Nota: los servicios básicos se prestarán a la población que cumpla con los requisitos normativos vigentes.

El sistema de información a través del cual se prestan los servicios en las Estrategias Móviles es la plataforma del Servicio Público de Empleo.

El procedimiento aplicar es el mismo especificado en el Artículo 8. Servicios.

Estrategias Móviles

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	Estrategias Móviles
Ciudad	Todos los municipios del Tolima
Dirección	Brigada Movil - Vehículo
Teléfonos de contacto	N/A
Horario de atención al público	8:00 a.m a 4:00 p.m. Jornada continua

A continuación, se detalla el código DIVIPOLA de cada Municipio del Departamento del Tolima. El cronograma se realizará anualmente de acuerdo con las necesidades.

Departamento		Municipio		Departamento		Municipio	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
73	TOLIMA	73001	IBAGUÉ	73	TOLIMA	73411	LIBANO
73	TOLIMA	73024	ALPUJARRA	73	TOLIMA	73443	SAN SEBASTIÁN DE MARIQUITA
73	TOLIMA	73026	ALVARADO	73	TOLIMA	73449	MELGAR
73	TOLIMA	73030	AMBALEMA	73	TOLIMA	73461	MURILLO
73	TOLIMA	73043	ANZOÁTEGUI	73	TOLIMA	73483	NATAGAIMA
73	TOLIMA	73055	ARMERO	73	TOLIMA	73504	ORTEGA
73	TOLIMA	73067	ATACO	73	TOLIMA	73520	PALOCABILDO
73	TOLIMA	73124	CAJAMARCA	73	TOLIMA	73547	PIEDRAS
73	TOLIMA	73148	CARMEN DE APICALÁ	73	TOLIMA	73555	PLANADAS
73	TOLIMA	73152	CASABIANCA	73	TOLIMA	73563	PRADO
73	TOLIMA	73168	CHAPARRAL	73	TOLIMA	73585	PURIFICACIÓN
73	TOLIMA	73200	COELLO	73	TOLIMA	73616	RIOBLANCO
73	TOLIMA	73217	COYAIMA	73	TOLIMA	73622	RONCESVALLES
73	TOLIMA	73226	CUNDAY	73	TOLIMA	73624	ROMRA
73	TOLIMA	73236	DOLORES	73	TOLIMA	73671	SALDAÑA
73	TOLIMA	73268	ESPIINAL	73	TOLIMA	73675	SAN ANTONIO
73	TOLIMA	73270	FALAN	73	TOLIMA	73678	SAN LUIS
73	TOLIMA	73275	FLANDES	73	TOLIMA	73686	SANTA ISABEL
73	TOLIMA	73283	FRESNO	73	TOLIMA	73770	SUÁREZ
73	TOLIMA	73319	GUAMO	73	TOLIMA	73854	VALLE DE SAN JUAN
73	TOLIMA	73347	HERVEO	73	TOLIMA	73861	VENADILLO
73	TOLIMA	73349	HONDA	73	TOLIMA	73870	VILLAHERMOSA
73	TOLIMA	73352	ICONONZO	73	TOLIMA	73873	VILLARRICA
73	TOLIMA	73408	LÉRIDA				

Estrategia:

Logísticos: Las Brigadas Móviles se programan anualmente de acuerdo con la necesidad y con anterioridad a la realización de cada una se define las instalaciones en donde se prestarán los servicios, medios publicitarios, personal que apoyará la jornada, elaboración de viáticos para traslado de personal y de equipos.

Proceso para cumplimiento de la ruta de empleabilidad:

Registros de Hoja de Vida: Se realiza el registro de hojas de vida 100% directamente en la plataforma SISE; o través de la herramienta SISE On Line, en algunos casos se recibe la información física o escaneada para posteriormente realizar el registro en los Puntos de Atención ya autorizados.

Orientación Ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores: Se realiza orientación laboral grupal en donde se define el perfil laboral, se brinda información del mercado laboral y se postula a las vacantes, información sobre programas de empleabilidad y estrategias de búsqueda de empleo.

Con respecto a los potenciales empleadores se les asesora en el perfilamiento de vacantes para eliminar variables discriminatorias.

Registro a Potenciales Empleadores: Se programan visitas con anterioridad con los empleadores del municipio con el fin de promocionar los servicios y publicar vacantes.

Remisión y Preselección: Se realizará directamente en los puntos autorizados

Artículo 11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

La Agencia de Gestión y Colocación de Comfenalco Tolima se acoge a lo dispuesto por la Caja de Compensación en su política de protección de datos en cumplimiento a la ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 para el tratamiento de protección de datos personales.

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, decreto 1377 de 2013 y los demás que lo modifiquen, deroguen, adicionen, etc. mediante su incorporación el Sistema de Información del servicio público de Empleo.

Artículo 12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:

Las personas obligadas a cumplir estas políticas deben respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a la información del titular del dato
- Ser informado sobre el uso que la Agencia de Gestión y colocación de empleo de COMFENALCO TOLIMA y el Servicio Público de Empleo ha dado a los datos personales del titular

- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la Ley y en la presente política
- Acceder a la solicitud de revocatoria y/o supresión de la autorización del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento por parte de COMFENALCO TOLIMA se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La Información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La Información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Artículo 13. DERECHO DE LOS OFERENTES O BUSCADORES:

Los buscadores de empleo tendrán derecho a:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima 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 de Comfenalco Tolima
- 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 de Comfenalco Tolima y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 14. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES:

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Comfenalco Tolima, cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

Artículo 15. DERECHOS DE LOS POTENCIALES DEMANDANTES.

Los demandantes de empleo tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad
- b) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación.
- c) Rectificar la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.
- d) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- e) Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
- f) Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 16. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES DEMANDANTES

Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas, conforme a lo dispuesto en la ley 1636 de 2013, así como las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan la disposición legal.
- b. Informar a la agencia de gestión y Colocación de empleo, cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de Gestión y Colocación.

- c. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes
- d. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima tendrá las siguientes obligaciones de acuerdo con el Decreto 1823 de 2020:

- a. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- b. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
- c. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- d. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- e. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- f. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- g. Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.
- h. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- i. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
- j. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, 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.

- k. Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- l. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
- m. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- n. Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
- o. Remitir a la autoridad competente 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.
- p. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

Artículo 18. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA:

Queda prohibido a La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima los actos en la prestación de los Servicios de gestión y colocación de empleo, establecidos en el Decreto 1823 de 2020:

- a) Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.
- b) Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
- c) Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.

- d) Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
- e) Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
- f) Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
- g) Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
- h) Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- i) Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
- j) Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

Artículo 19. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS:

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Comfenalco Tolima podrán presentar sus quejas y reclamos según la guía para instaurar y consultar el estado de los PQRSF publicada en la página de www.comfenalco.com.co – Contáctanos.

Guía para instaurar y consultar el estado de una PQRSF

Definiciones

A continuación, encontrará las definiciones de PQRSF, de este modo le permitirá aclarar qué tipo de requerimiento interponer.

- a) **Petición:** Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de éstas.
- b) **Queja:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado empleado.
- c) **Reclamo:** Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o la deficiencia de un servicio a cargo de la empresa.

- d) **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Empresa.
- e) **Felicitaciones:** Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

Comfenalco Tolima, tiene a disposición los siguientes canales de atención virtual, personales y telefónicos, para la atención y recepción de requerimientos de los usuarios.

Telefónicas:

- Línea gratuita nacional: 01 8000 911 010
- Líneas fija: 264 67 10 / 277 00 34
- PBX: 267 00 888 Ext. 302
- Celular y WhatsApp: 316 691 4668
- Citófonos localizados en la sede principal marcando "0".

Chat virtual y formulario de PQRSF:

- A través de la página web www.comfenalco.com.co
- Formulario de PQRSF: <http://seven.comfenalco.com.co/dwapps/creacion>

Redes sociales:

Facebook, Instagram, Twitter

Correos Electrónicos

- pqrsf@comfenalco.com.co
- atencionusuario@comfenalco.com.co

Atención presencial:

Cra. 5 calle 37 esquina, primer piso - Oficina de Atención al Usuario.

Para registrar un PQRS, encontrará el formulario para registrar una PQRSF. Recuerda diligenciarlo en su totalidad y de esta manera poder gestionar una respuesta oportuna.

Para consultar el estado de su solicitud, recuerde tener a la mano el número y la contraseña enviada a su correo electrónico, al momento que se interpuso el respectivo PQRSF.

Solicitud de información pública con identidad reservada

Cuando considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, dando clic en Solicitud de información pública con identidad reservada.

Plazos de respuesta para la para la gestión de las PQRSF

Los tiempos máximos en los cuales serán atendidas las PQRSF, son:

TIEMPOS DE RESPUESTA

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Peticiones - Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Consultas de Habeas Data	Dentro de los diez (10) días contados a partir de la fecha de recibido de la misma
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Quejas, Reclamos y Sugerencias	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción

Artículo 20. CONVENIOS O ACUERDO DE VOLUNTADES

Aunar esfuerzos técnicos, logísticos y administrativos entre los diferentes Entes Territoriales y Caja de Compensación Familiar para ampliar la cobertura del servicio de empleo en el Departamento del Tolima.

ARTICULO 21. VIGENCIA Y APROBACIÓN.

El presente reglamento fue aprobado por el consejo directivo de Comfenalco mediante acta N° 646 del 8 de julio de 2013 y ratificado mediante resolución N° 3126 del 04 septiembre del ministerio de trabajo. Modificado mediante acta No 677 del 25 de marzo de 2015, ratificado mediante resolución No 000280 del 12 de mayo de 2015. Modificado mediante acta No 705 del 30 de agosto de 2016 del Consejo Directivo y ratificado mediante resolución No 1302 del 30 de diciembre de 2016 de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo Ministerio de Trabajo. Modificado mediante acta No 725 del 24 de agosto de 2017 del Consejo directivo y ratificado mediante Resolución No 874 del diciembre de 2019 de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo. Modificado mediante acta No 794 del 23 de septiembre de 2021 del Consejo Directivo, y ratificado mediante Resolución No ____ del ____ de ____ de la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.



JAIME CORTÉS SUÁREZ
PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO COMFENALCO TOLIMA