

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL CHOCO - COMFACHOCO

**Artículo 1. ENTIDAD.** La Caja de Compensación Familiar del Chocó “COMFACHOCO” es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, y con funciones de seguridad social, regulada bajo la ley 21 de 1982, con domicilio principal en la Ciudad de Quibdó, Departamento del Chocó, identificada con NIT. 891 600 091-8, con personería Jurídica reconocida mediante Resolución 02210 del 8 de junio de 1978, expedida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

**Artículo 2. 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, los derechos y deberes de los oferentes y demandantes a quienes la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Chocó - COMFACHOCO, les presta sus servicios.

**Artículo 3. MARCO LEGAL.** Los servicios de Gestión y Colocación de Empleo, se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por el Decreto 0722 del 15 de abril de 2013, a la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, Ley 1450 de 2011, Ley 1636 de 2013, y el Decreto 2852 del 2013, así como las demás las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia y reglamentaciones que ha expedido el Ministerio del Trabajo y la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

**Artículo 4. NATURALEZA.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Chocó – COMFACHOCO, se constituye como Agencia Privada No Lucrativa y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

**Artículo 5. SERVICIOS.** Los servicios que presta la Agencia de empleo de la Caja de Compensación del Chocó son servicios básicos, destinados a vincular oferta y demanda de empleo de acuerdo a lo establecido en la Resolución 3999 de 2015.

- **Registro:** Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo el cual incluye:
  - Hoja de vida de oferente
  - Información Básica de demandantes
  - Vacantes

Responsables: Recepción, Orientación y gestor empresarial

**Objetivo:** Brindar información a los oferentes y demandantes que se acercan a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, en busca de asesorías sobre los servicios específicos que presta la Agencia en el marco del Mecanismo de Protección al cesante.

### **Registro de Oferentes:**

- Recibir al usuario, identificando en el primer contacto la necesidad por la cual la persona asiste a la Agencia de Empleo.
- Ya identificada dicha necesidad, se solicita documento de identificación original con el cual el oferente puede acceder a la Agencia para conocer los servicios de empleo disponibles según su necesidad.
- Se procede a la creación o actualización de la hoja de vida en la plataforma destinada para el registro de Información como primer requerimiento para acceder a los servicios. (Diligenciamiento del 100% de las HV).
- El responsable de registro y orientación, de manera grupal o individual realizará la validación de los datos básicos y laborales, teniendo en cuenta que los mismos sean coherentes con la documentación soporte que presenta el buscador de empleo, recomendándole la actualización periódica de la información cada vez que sea requerido según el caso, con el fin de que el buscador de empleo cuente con información actual y relevante.
- Se brinda información a profundidad sobre los servicios de la agencia de empleo, Servicio Público de Empleo y el Mecanismo de Protección al Cesante.
- Solicitar documentación para validar la aplicación de los buscadores a los diferentes programas que ofrece el Mecanismo de Protección al cesante, correspondientes a FOSFEC, junto con esto y según el beneficio, se recibirá el formulario diligenciado correspondiente al mismo.
- Posteriormente a esta validación, los oferentes serán asignados a cita inmediata con el profesional en Psicología para realizar el proceso de orientación ocupacional.

### **Registro de demandantes**

El registro de las empresas o demandantes al Servicio Público de Empleo, se puede realizar de las siguientes maneras:

- Recibir al demandante (de manera presencial, contacto telefónico o correo electrónico) identificando en el primer contacto la necesidad por la cual la persona asiste a la Agencia de Empleo.
- Ya identificada dicha necesidad, se solicitan los documentos que acrediten la identificación del demandante para poder acceder a la Agencia para conocer los servicios de empleo disponibles enfatizando en los beneficios que adquieren de forma gratuita al registrar sus procesos de solicitud.
- Se suministran los formatos establecidos de manera presencial o vía mail para la inscripción tanto de la empresa como de la vacante (si es el caso) por medio del cual, deben reportar el registro de sus procesos según los perfiles establecidos para cada vacante y que cumplan con las condiciones de un empleo digno para el registro en el portal correspondiente
- Se procede a la creación o actualización del demandantes en la plataforma destinada para el registro de Información como primer

### **Registro de vacantes**

- Los empleadores contarán con el servicio de asesoría personalizada por parte del gestor empresarial, en la publicación de sus vacantes, y en ella tendrán las observaciones para ajustar el perfil y tener la posibilidad que los perfiles ofertados estén ajustados a la realidad del mercado laboral.
- Mediante el contacto físico, telefónico o correo electrónico con la empresa, se les da a conocer los requisitos para el registro de las vacantes en la plataforma, según las condiciones del Ministerio de Trabajo e información adicional.
- En todos los casos los demandantes obtendrán los formatos establecidos para registrar la vacante según los perfiles establecidos para cada una, cumpliendo con las condiciones de un empleo digno para el registro en el portal correspondiente.
- Identificar el volumen de las requisiciones que maneja la empresa para los diferentes cargos, y evaluar la posibilidad en conjunto de realizar procesos de convocatorias masivas, en las cuales se presente más posibilidades de contacto directo entre los buscadores y empleadores para favorecer la posibilidad de empleos masivos.
- El gestor empresarial será el encargado de realizar el seguimiento a las empresas registradas para crear la necesidad de seguir utilizar nuevamente los servicios de la Agencia de Empleo y capturar sus vacantes.

**Orientación Ocupacional:** Comprende el análisis del perfil del oferente y demandante, información general del mercado laboral, información sobre los

programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsquedas de empleo a través de:

- Entrevista de orientación personalizada o grupal
- Talleres de competencias básicas (Claves o transversales)

Responsables: Orientador Laboral y Gestor empresarial

**Objetivo:** Identificar fortalezas y debilidades en el proceso de búsqueda de empleo de cada oferente, y de asesoría brindada a los demandantes de empleo tanto en la estructuración del perfil como las acciones necesarias para mejorar las posibilidades de empleabilidad.

Orientador laboral

- El orientador laboral realiza validación de los datos básicos y laborales del buscador de empleo en el SISE, validando que la información este diligenciada al 100% y que los intereses ocupacionales correspondan a la experiencia y trayectoria laboral del buscador de empleo.
- Validación y registro en los aplicativos destinados para la aplicación de los oferentes a los diferentes programas de gobierno.
- Se realiza entrevista de orientación laboral donde se indaga sobre la situación del buscador de empleo para conocerlo en profundidad, identificar habilidades, fortalezas y debilidades, dependiendo de las necesidades y brechas para la inserción laboral que identifica el orientador laboral en la entrevista, se toma la decisión de remitir al buscador de empleo o demandante a Talleres de Orientación, capacitaciones, y otras actividades para fortalecer su perfil ocupacional y ampliar las oportunidades de inserción en el mercado.
- Con el fin de que los candidatos puedan adquirir estrategias para realizar un proceso de selección efectivo, ajustado a la necesidad del mercado laboral, se realizan talleres presenciales que buscan mejorar los comportamientos del oferente, en lo referente a elaboración de hoja de vida, proyecto de vida, entrevistas laborales, presentación personal, comunicación verbal y no verbal, motivación laboral, permitiendo con ello desarrollar estrategias y herramientas para participar efectivamente en procesos de selección.
- En relación con sus competencias específicas y aplicación a los programas destinados por el Ministerio de Trabajo, se le recomienda al oferente las capacitaciones disponibles que se relacionen con su perfil y que le faciliten la inserción en el ámbito laboral, esto partiendo de los cursos que más demande el mercado laboral actual.
- El orientador laboral, de manera grupal o individual realizará la validación del perfil del oferente identificando la coherencia con los requisitos establecidos en las vacantes a las cuales tenga interés de postularse, recomendándole acciones de mejora en cuanto al diseño de su hoja de

vida y perfil laboral ya establecidos, con el fin de reconocer y en la medida de lo posible, disminuir las brechas que afectan el proceso de búsqueda de empleo.

- Se le orienta al buscador sobre los aspectos que debe tener en cuenta para su postulación a las ofertas de Empleo con las cuales él, identifique que cumple con el perfil requerido, en el caso del demandante, se orienta sobre los aspectos a tener en cuenta en la publicación de la vacante.
- Se le remite a intermediación laboral para el caso de oferentes para más información sobre las oportunidades laborales y vacantes publicadas, y para el caso de demandante se remite a gestión empresarial.

### **Gestor Empresarial**

- El gestor empresarial realiza validación de los datos básicos y profesionales del demandante de empleo en el SISE, que la información este diligenciada adecuadamente.
- Se ofrece el portafolio de servicios de la agencia de empleo, identificar las necesidades de los empleadores y orientarlos según su necesidad, requerimiento y expectativa.
- Socializa las estrategias de la Agencia de Empleo con el sector productivo (manejo de la plataforma, publicación de vacantes, relacionamiento con las empresas etc.)
- Se realiza entrevista de orientación laboral donde se indaga sobre la situación del demandante para identificar sus necesidades y brechas en la búsqueda de oferentes para así brindarle apoyo.
- Brindar a los empleadores asistencia y apoyo respecto a sus necesidades de capacitación y formación para su talento humano y asistirles en la elaboración de los programas de capacitación.
- Se realiza la validación del perfil del demandante, identificando la coherencia de los requisitos establecidos en las vacantes, recomendándole acciones de mejora en cuanto al diseño de esta, con el obtener el personal requerido disminuir las brechas que afectan el proceso de búsqueda de empleo.
- Se publica las ofertas de trabajo en la base de datos de la plataforma y realizamos seguimiento
- Y desarrolla estrategias de difusión que contribuyan a incrementar el número de empresas y vacantes registradas.

La Agencia de Empleo ofrece tanto a buscadores de empleo como cesantes beneficiarios la oportunidad a que accedan a la oferta académica del Instituto Técnico de Comfachocó, para que fortalezcan las competencias sobre aspectos que contribuyan a mejorar las oportunidades de inserción en el mercado laboral.

**Preselección:** Es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil para la vacante.

Responsables: Intermediador Laboral

**Objetivo:** Ejecutar acciones orientadas a mejorar la inserción laboral de acuerdo con las condiciones propias del mercado actual, las características y perfiles de cada oferente facilitando el encuentro entre los mismos y el empresario que requiere personal.

- Posteriormente al registro de la vacante en el aplicativo destinado, el intermediador realizara el direccionamiento de las vacantes registradas por el gestor empresarial para iniciar con el trámite de consecución de candidatos.
- Verificar la disponibilidad y aplicación del perfil de los postulantes para validar el registro en la plataforma y en caso de no estar registrados, indicarles el lugar para presentarse y realizar la Ruta de Empleabilidad.
- Realizar seguimiento a las vacantes solicitadas y remitidas por las diferentes empresas para consolidar la retroalimentación correspondiente a los procesos registrados.
- La persona responsable de la intermediación laboral en la Agencia de Empleo, realizará a los postulados los diferentes procesos y pruebas correspondientes para aplicar a las vacantes

### **Criterios de aplicación de pruebas psicotécnicas**

A continuación, se describen los diferentes criterios que se tienen en cuenta en la aplicación de las pruebas:

- Oferentes mayores de edad, presentando sus identificación original
- Oferentes que se hayan postulado o estén interesados en postularse a una vacante.
- Oferentes que cumplan con los requisitos indicados por el demandante
- Oferentes que dentro de la orientación mostraron interés en el proceso de postulación

**Remisión:** Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

Responsables: Intermediador Laboral

**Objetivo:** Realizar el envío de las hojas de vida seleccionadas de acuerdo con las características y perfiles que el demandante requirió

- Enviar las hojas de vida de los oferentes preseleccionados al demandante, quien se encarga de seleccionar al personal que llene sus expectativas de acuerdo a su perfil profesional y ocupacional que requiera.



- Realizar seguimiento a las remisiones realizadas a las diferentes empresas para consolidar la retroalimentación correspondiente a los procesos registrados.
- Señalar las personas que fueron seleccionadas para realizar reporte de colocados.

**Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Chocó – COMFACHOCO, prestará en forma gratuita los servicios básicos de colocación que presten a los oferentes y demandantes.

**Artículo 7. PUNTO DE ATENCIÓN.** Los servicios de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Chocó – COMFACHOCO, serán: Centro de Empleo y Estrategia Móvil (Brigada Móvil y Vehículo) y se prestará en los siguientes los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

<b>CENTRO DE EMPLEO</b>	
Punto de Atención Quibdó:	Calle 23 # 4 - 31. Calle Las Águilas, Barrio La Yesquita. Edificio Principal COMFACHOCO 1er piso
Horario de atención al Público:	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Teléfono fijo:	(094) 672-3043
Teléfono móvil:	(312) 792-8508
Correo electrónico	agenciaempleo@comfachoco.com.co
Página web Comfachocó:	www.comfachoco.com.co
Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE:	<a href="http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx">http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx</a>
Servicios a Prestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro</li> <li>- Orientación ocupacional</li> <li>- Preselección</li> <li>- Remisión</li> </ul>

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar del Chocó - COMFACHOCO, llevará a cabo estrategias itinerantes en barrios, corregimientos y veredas de Quibdó y en los diferentes municipios del Departamento del Chocó, con la participación de otras dependencias de COMFACHOCO, Subcomisión de Administración y Seguimiento del Sector Trabajo, Unidad para las Víctimas, Alcaldías, Departamento, Organizaciones de

Cooperación Internacional, etc., realizando jornadas de registro, orientación, capacitación, esto se desarrolla a través del desplazamiento del recurso humano de la agencia a los barrios, corregimientos y veredas de Quibdó, como a otros municipios del Departamento del Chocó a atender a través de la Unidad Móvil dónde se cuente con vías carreteables, y Brigadas Móvil a otras poblaciones en donde el acceso por carretera sea más complejo.

### Artículo 8. ESTRATEGIA MÓVIL

BRIGADA MOVIL	
Horario de atención al Público:	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Teléfono móvil:	(312) 792-8508
Correo electrónico	agenciaempleo@comfachoco.com.co
Página web Comfachocó:	www.comfachoco.com.co
Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE:	<a href="http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx">http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx</a>
Servicios a Prestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro</li> <li>- Orientación ocupacional</li> <li>- Preselección</li> <li>- Remisión</li> </ul>

Además de las actividades de gestión y colocación que se desarrollan desde el punto de atención en Quibdó, la agencia de empleo de Comfachocó realiza brigadas móviles, que son jornadas de atención itinerantes que realiza su personal. La itinerancia es una estrategia que tiene como propósito fortalecer la presencia de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo por fuera del punto de atención en Quibdó y se desarrollan tanto en Barrios de Quibdó, como en otros municipios del Departamento del Chocó, para promover la participación de los buscadores de empleo y empresarios en sus actividades, tales como; presentación del portafolio y servicios de la agencia, registro de buscadores de empleo, empresas, realización de entrevistas, talleres, programas de capacitación para la inserción laboral, cursos de formación, preselección y remisión.

Las brigadas se realizan en cualquier población dónde se considere necesario llevar los servicios de Gestión y Colocación y movilizar toda la oferta institucional de Comfachocó tanto en el propio municipio de Quibdó, como en otras poblaciones del Departamento del Chocó, principalmente en aquellas poblaciones y centro poblados dónde no se cuente con acceso por vía carreteable o que por las características del servicio propuesto o circunstancias particulares se requiera de la utilización de transporte fluvial y/o aéreo para su



desplazamiento o de la combinación de diferentes frentes de trabajos para el éxito de la jornada.

Cuando se programen este tipo de actividades el equipo deberá gestionar con suficiente antelación el préstamo de las instalaciones y logística necesaria ante las autoridades locales, juntas de acción comunal, consejos comunitarios de comunidades negras, resguardos y autoridades indígenas de manera que se disponga del espacio propicio para el desarrollo de las jornadas, la infraestructura y los medios que facilite el desarrollo de estas actividades.

Mediante el desarrollo de estas jornadas se espera: favorecer el encuentro entre los buscadores de empleo y los empresarios que están buscando personal para el desarrollo de sus actividades; crear un ambiente favorable que les permita atender y direccionar a los buscadores de empleo y empresas que no tengan acceso a los servicios de empleo, y que no cuenten con el soporte tecnológico, financiero para desplazarse a nuestras oficinas y/o no están recibiendo orientación laboral pertinente, según las expectativas y necesidades que contribuya a mejorar su empleabilidad, mejorar sus ingresos y condiciones de desarrollo, como también acercar toda la oferta de servicios que integra la Agencia de empleo a la ciudadanía; y mejorar las posibilidades de acceso, así como las oportunidades de postulación al Mecanismo de Protección al Cesante y la activación de rutas de empleabilidad de los cesantes beneficiarios, garantizando su atención y el disfrute de los beneficios que le otorga el MPC.

La brigada Móvil se desplazará para desarrollar jornadas de atención itinerantes en los municipios que no cuenten con una vía carretable, tales (27075) Bahía Solano, (27495) Nuquí, y (27372) Juradó.

<b>VEHÍCULO: Unidad Móvil</b>	
Horario de atención al Público:	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Teléfono móvil:	(312) 792-8508
Correo electrónico	agenciaempleo@comfachoco.com.co
Página web Comfachocó:	www.comfachoco.com.co
Sistema de Información del Servicio Público de Empleo – SISE:	<a href="http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx">http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/HomeAgencia.aspx</a>
Servicios a Prestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro</li> <li>- Orientación ocupacional</li> <li>- Preselección</li> <li>- Remisión</li> </ul>

COMFACHOCO, adquirió para la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo un Vehículo Volkswagen Crafter 35, Batalla Larga Sencilla, modelo 2015, el cual fue adecuado como Unidad Móvil para fortalecer las jornadas de atención itinerantes. Es un vehículo que cuenta con las condiciones necesarias de equipamiento, tecnología y recurso humano, para que los usuarios que buscan los servicios de gestión y colocación de empleo, sean atendidos y orientados. El vehículo consta de dos áreas principales denominadas; compartimento del conductor y compartimento de atención al público, la carrocería es de tipo panel original del fabricante del vehículo, la unidad Móvil cuenta con tres (3) accesos todos originales del fabricante del vehículo; dos ubicadas en la cabina de conducción, una ubicada en la parte posterior del compartimiento de oficinas, y una ubicada al costado derecho para acceso al compartimento de público y tiene habilitadas dos oficinas para la atención al público donde se pueden realizar registro de oferentes y empresarios, así como entrevistas de orientación y un parasol enrollable que protege del sol y lluvia a quienes participan de las jornadas de registro, orientación y capacitación.



El vehículo hace parte de una estrategia que permite llevar los servicios de Gestión y Colocación hasta los diferentes lugares donde reside y/o se encuentran ubicados la población objetivo de la agencia, se constituye en una canal que favorece el encuentro entre los trabajadores que buscan emplearse y los empresarios que necesitan mano de obra. La Unidad Móvil llevará los servicios de Gestión y Colocación de la Agencia de Empleo de Comfachocó mediante el desarrollo de jornadas de atención itinerantes en diferentes lugares donde reside

y/o se encuentran ubicada su población objetivo, la cual contribuirá a lograr los objetivos de la agencia de empleo, tales como: facilitar el encuentro entre los buscadores de empleo y los empresarios que están buscando personal para el desarrollo de sus actividades, crear un ambiente favorable que les permita atender y direccionar a los buscadores de empleo y empresas a los diferentes servicios, de acuerdo a sus necesidades y mejorar las posibilidades de acceso y atención de los cesantes beneficiarios, garantizando su atención y el disfrute de los beneficios que le otorga el Mecanismo de Protección al Cesante.

El horario de atención al público en la Jornadas de atención itinerantes que se desarrollan con la Unidad Móvil es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., en jornada continua. Dichas jornadas podrán desarrollarse en diferentes barrios de Quibdó, así como en los corregimientos que tienen acceso vial a su población, entre ellos: (27001016) Guayabal, (27001054) Pacurita, (27001032) Tutunendo, (27050003) Samurindó y (27050002) Doña Josefa. De igual manera, la Unidad Móvil se desplazará para desarrollar jornadas de atención itinerantes en los municipios que cuenten con una vía carreteable, tales como; (27050) Atrato - (27160) Cértegui - (27810) Unión Panamericana - (27413) Lloró - (27787) Tadó - (27361) Istmina - (27205) Condoto, 27245) Carmen de Atrato.

Los criterios para desarrollar estas jornadas son: número de buscadores de empleo y demandantes identificados en la localidad y/o municipio, así como personas inscritas en la plataforma web de la Agencia de Empleo que requieran activación de la ruta de empleabilidad, o por solicitud expresa que hacen los alcaldes y/o las autoridades civiles y administrativas de las diferentes municipio, Juntas de Acción Comunal, Consejos Comunitarios de Comunidades Negras, Cabildos Indígenas. La programación de las jornadas en barrios y corregimiento de Quibdó se realizan a mediados y la última semana del mes, y durante la última semana del mes se desarrollarán las jornadas de atención itinerantes en los diferentes municipios.

## **Artículo 9. 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.

Cumpliendo además con todos los derechos y obligaciones del titular de los datos personales, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, solicitando la autorización previa del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, y teniendo en cuenta todos los principios rectores de la ley, acentuando en el principio de la **confidencialidad** que menciona "Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar

la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma" e informándoles de manera precisa el uso que se les dará a sus datos.

La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación al Sistema de Información del servicio público de Empleo.

### **Artículo 10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.**

El titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- b) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, al momento de la inscripción.
- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- d) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- e) 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.
- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **Artículo 11. DERECHO DE LOS OFERENTES:**

Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- a. Recibir atención adecuada y de calidad.
- b. Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, en el 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 Empleo.

- d. Recibir en cualquier momento la información registrada en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- e. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo
- f. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicios.
- h. Presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a la agencia de gestión y colocación de empleo, y que estas sean atendidas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.

### **Artículo 12. OBLIGACIONES DE OFERENTES INSCRITOS:**

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz y oportuna al momento de diligenciar sus datos personales en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE y al presentar su hoja de vida y soportes.
- b. Comprometerse activamente en la búsqueda de vacantes y participar de las diferentes convocatorias.
- c. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, cuando no esté interesado en que se continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

### **Artículo 13. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.**

Los demandantes tendrán los siguientes derechos.

- a. Recibir atención adecuada y de calidad
- b. Conocer el reglamento de prestación de servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, en el momento de la inscripción.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos de la empresa que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- d. Rectificar en cualquier momento la información registrada en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y recibir información sobre oportunidades económicas incentivos y convocatorias.
- e. Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo en los casos que apliquen.
- f. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios que solicite.



- g. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, en desarrollo de la prestación de servicio.
- h. Presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y que dichas quejas sean atendidas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.

**Artículo 14. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.** Las demandas de empleo tendrán las siguientes obligaciones.

- a. Suministrar información veraz y oportuna en el momento de diligenciar los datos de la empresa en el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo - SISE y presentar los documentos legales, así como publicar las condiciones de las vacantes ofertadas sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b. Participar activamente en las actividades de orientación, asistencia y acompañamiento que sean concertadas y en las diferentes convocatorias.
- c. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, cuando no estén interesados en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- d. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes
- e. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la resolución 129 de 2015 expedida por la UAESPE.

**Artículo 15. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones.

- a. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización.
- b. Solicitar autorización para la ampliación de su ámbito de actuación.
- c. Dar a conocer a los usuarios el reglamento de prestación de servicios.
- d. Solicitar aprobación de las reformas al reglamento de prestación de servicios al Ministerio del Trabajo y/o a la entidad encargada por este.
- e. Presentar los servicios básicos de Gestión y Colocación de forma gratuita a los trabajadores.
- f. Garantizar, en sus actuaciones los principios de equidad y no discriminación en el acceso al empleo.
- g. Garantizar el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.



- h. Prestar los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo con respecto 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.
- i. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- j. Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo o la entidad delega por este de acuerdo con las normas vigentes.
- k. Hacer constar en el desarrollo de las actividades como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Públicos de Empleo.
- l. Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo de que trata el Artículo 13 del presente Decreto, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demandas ofertas de empleo, así como el resto de actividades realizadas como Agencia de Colocación autorizada.
- m. Presentar dentro de los primeros quince (15) días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, por los medios que establezca el Ministerio de trabajo o la entidad que haga sus veces.
- n. Actualizar cada dos años la cuantía de la garantía, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente y remitir el correspondiente certificado de renovación y actualización de la póliza de que trata el literal d. del Artículo 33 del presente Decreto, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario minio decretado por el Gobierno Nacional.
- o. Remitir, cuando sea solicitado por la Unidad del Servicio Publico de Empleo o requerido para tramitar la autorización de la Agencia de Empleo el certificado de existencia y representación legal de la Caja de Compensación Familiar del Chocó - COMFACHOCO, expedido por la Autoridad Competente.
- p. Remitir a la Unidad del Servicio Público de Empleo, las reformas que realice al reglamento de prestación de servicios de la agencia de empleo.
- q. Garantizar que no se ofrecerán a los oferentes, condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos.
- r. Garantizar que las empresas registradas estén legalmente constituidas.

## **Artículo 16. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.**

Los oferentes y demandantes de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento.

Se cuenta con los procedimientos de radicación y cierre de peticiones liderada por el área de Servicio al Cliente, que tiene como política el cierre de peticiones en 10 días hábiles, en dichos procedimientos se definen las actividades necesarias para el trámite oportuno a las mismas.

Los canales o medios a través de los cuales el oferente y demandante puede interponer peticiones son:

- a. Página web [www.comfachoco.com.co](http://www.comfachoco.com.co) en el link contactenos
- b. Línea telefónica fija de la Agencia de Empleo (094) 672-3043 y teléfono móvil (312) 792-8508
- c. Correo electrónico: [agenciaempleo@comfachoco.com.co](mailto:agenciaempleo@comfachoco.com.co)
- d. Comunicado escrito enviado a Calle 23 # 4 - 31. Calle Las Águilas, Barrio La Yesquita. Edificio Principal COMFACHOCO primer piso.
- e. Buzón de sugerencia
- f. Unidad Móvil
- g. Jornadas de Atención Itinerantes

### **Procedimiento Radicación y Cierre de Peticiones**

- a. Los buscadores de empleos pueden radicar sus peticiones diariamente a través de los diferentes canales antes descritos.
- b. Se asigna la petición, queja reclamo y/o solicitud y se envía comunicación o correo electrónico al responsable del proceso, para que inicie el trámite de respuesta conforme al requerimiento presentado por el usuario.
- c. Las peticiones que ingresan a través del buzón de sugerencias se le realiza apertura de buzón por parte de la oficina de atención al usuario, se elabora un acta donde se registra el número de PQRS, que se identifican en la apertura, posteriormente se le informa al Coordinador del Área respectiva para que realice el tratamiento a la misma, la oficina de atención al usuario contacta al usuario para remitirle la respuesta y conocer el nivel de satisfacción frente a la
- d. Si la PQRS reporta como medio de contacto una dirección electrónica, se da respuesta de la petición por este mismo medio.
- e. Si reporta solamente dirección de correspondencia se envía carta de respuesta a la dirección señalada por el usuario.

**Artículo 17. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuenta con estándares de seguridad, que contribuyen a la protección de la información y por tanto a la prevención del fraude, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012, y teniendo en cuenta que la seguridad es un atributo fundamental de nuestros oferentes y demandantes.

Contamos con un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI) que apoya una adecuada gestión de riesgos, el cual soporta la debida protección de la información a partir de principios universalmente aceptados de seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad). Valoramos la información desde el punto de vista de seguridad y acorde a ello determina los mecanismos de protección adecuados.

**Descripción del esquema de seguridad de la información:** Se busca que el solicitante identifique la estrategia de seguridad y confidencialidad de la información tanto de oferentes (buscadores) como de demandantes (empleadores). Con lo cual se deben detallar los siguientes ítems:

1. Protección de la información contra acceso no autorizado: Es muy importante mantener protegida la información de la empresa, por tal motivo la Caja de Compensación Familiar del Choco Comfachocó, cuenta con protocolos para prevenir el acceso a personal no autorizado entre estas tenemos:

- Bloqueadas páginas Web Sospechosas o de mucho riesgo
- Desactivación de puertos USB de los Equipos.
- Copias de seguridad, 2 veces el día
- Acceso a Internet limitados dependiente a los roles de los colaboradores.
- Contamos Sophos XG Firewall el cual nos brinda una protección completa de firewall de última generación que expone los riesgos ocultos, bloquea las amenazas desconocidas y responde automáticamente a los incidentes.
- Solo los equipos con direcciones IP suministradas por la unidad de Sistemas e Informática se pueden conectar a la Red.
- Todas las comunicaciones de la Caja se encuentran cifradas.

**Artículo 18. PUBLICACIÓN.** El Reglamento de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, será publicado en el lugar de operación, mediante fijación de una (1) copia de carácter legible. Si hubiere varios lugares de operación separados, la fijación debe hacerse en cada uno de ellos.

**YOLANDA RENTERIA CUESTA**

Representante Legal