

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI.

Artículo 1. LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI, es una persona jurídica de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Cali, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 2734 del día 3 de octubre de 1957 proferida por el Ministerio de Justicia.

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 usuarios que las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI** - prestará a sus usuarios.

Artículo 3. MARCO LEGAL. Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por los Decreto 722 y 2852 de 2013, a la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

Artículo 4. NATURALEZA. Las agencias de gestión y colocación de empleo de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI** - se constituyen como Agencias de Gestión y Colocación de Empleo privadas NO lucrativas y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

Artículo 5. SERVICIOS. Los servicios que prestarán las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo a los Oferentes de trabajo (personas interesadas en conseguir empleo) y a los Demandantes de empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 2852 de Diciembre de 2013. Así mismo prestará servicios de acompañamiento y formación para la creación de empresas.

5.1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes: Todas las personas naturales o jurídicas podrán registrarse en la plataforma de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de manera virtual o presencial, para lo cual se determinan las siguientes definiciones:

5.1.1. Oferente: Deberá registrar en la plataforma de manera presencial o virtual sus datos personales para continuar con el proceso de orientación ocupacional, donde el profesional de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo complementará aspectos requeridos en la hoja de vida.

5.1.2. Demandantes: Persona natural o jurídica que requiera los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, tendrá que registrarse de manera virtual en la plataforma o por medio de los gestores laborales quienes brindarán un

acompañamiento virtual o presencial durante este proceso.

5.1.3. Vacantes: Todo registro de vacantes solicitadas por el demandante se llevarán a cabo de manera virtual a través de intermediación laboral teniendo en cuenta los requerimientos de cada perfil. De igual manera, los gestores laborales tendrán que transmitir la información de las vacantes solicitadas directamente por el demandante a intermediación laboral para su registro.

5.2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes: Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo brindan orientación y acompañamiento presencial y virtual en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales según las necesidades de los usuarios:

5.2.1. Oferentes:

- a. Elaborar y completar en la plataforma la hoja de vida del oferente luego de que este ha ingresado sus datos personales a la misma.
- b. Elaborar el perfil del oferente de acuerdo con sus competencias, a partir de los datos recogidos durante la entrevista presencial de orientación ocupacional.
- c. Verificar y actualizar los datos personales, académicos y laborales del oferente en la plataforma.
- d. Direccionar de manera escrita al oferente a los diferentes servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo según corresponda:
 - I. Talleres.
 - II. Auto-empleo.
 - III. Intermediación laboral.

5.2.2. Demandantes:

- a. Informar al demandante de manera virtual y presencial sobre los diferentes servicios que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- b. Recibir e ingresar los datos del demandante de manera virtual y/o presencial para la elaboración de requisiciones.
- c. Direccionar de manera virtual o presencial al demandante a los diversos servicios que ofrece la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- d. Verificar y actualizar los datos del demandante en la plataforma periódicamente.

5.3. Preselección: El objetivo del proceso de preselección es identificar las características predominantes en la solicitud del demandante y relacionarlas con los perfiles de los oferentes, registrados en la Plataforma, que más se ajusten a las necesidades de la vacante. Para llevar a cabo la preselección se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- a. Elaborar el perfil de la vacante que se registrara en la plataforma, teniendo en cuenta las características del cargo y los detalles de la solicitud del demandante.
- b. Revisar e identificar los oferentes registrados en la Plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo que se ajusten al perfil solicitado.
- c. Contactar telefónicamente y/o por email a los oferentes que se ajustan al perfil para informarles sobre las condiciones de la vacante.
- d. Realizar entrevista presencial o virtual de intermediación laboral en la que se actualizan datos de hoja vida y se profundiza en las características y competencias exigidas para el cargo.

5.4. Remisión: Una vez preseleccionadas las hojas de vida que se ajustan al perfil de la vacante se remiten por email al demandante para su validación, para remitir se debe:

- a. Verificar que el candidato haya cumplido con todos los pasos del proceso de preselección.
- b. Remitir por email las hojas de vida de los candidatos al demandante.
- c. Solicitar retroalimentación virtual o escrita sobre el proceso de selección por parte del demandante.
- d. Postular nuevos candidatos al demandante en caso de que este no este conforme con las hojas de vida preseleccionadas, de acuerdo con la retroalimentación.

5.5. Orientación y Acompañamiento de Competencias Emprendedoras: Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo realizan de manera presencial procesos de sensibilización y motivación hacia el emprendimiento y evalúan el nivel de competencias emprendedoras de los participantes que en el Taller de Auto-empleo han manifestado su interés de tomar el camino del emprendimiento, luego de verificar las competencias los pasan al proceso de formación presencial en emprendimiento:

- a. Taller de motivación y sensibilización hacia el emprendimiento
- b. Aplicación del Instrumento para la caracterización del Perfil Emprendedor
- c. Retroalimentación de los resultados del Perfil Emprendedor
- d. Elaboración y acompañamiento del Plan Empresarial de la unidad de negocio
- e. Socialización y direccionamiento a Programas de Fortalecimiento y Formalización Empresarial

Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo prestarán en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación en conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y el artículo 5 del presente decreto.

Artículo 7. SISTEMA DE INFORMACIÓN. Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA - COMFAMILIAR ANDI – COMFANDI** - prestaran los servicios virtuales a través de la plataforma de la Unidad de Servicio Público de Empleo (SISE).

Artículo 8. LUGAR DE LAS OFICINAS. Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares, condiciones y en los horarios que a continuación se relacionan:

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
1. Cali - La Merced	AGCE - Centro de Empleo Municipal Cali – la Merced
Dirección	Av. 3N N° 51N – 56 Segundo Piso
Teléfono	(2) 6661444
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7: 30 am a 11:30 am y de 1:00 pm a 4:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
2. Cali – Prospera	AGCE - Centro Empresarial Prospera
Dirección	Transversal 103 con Diagonal 26-p15 Marroquín II
Teléfono	(2) 4221153 ext. 111 – 112
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm Jornada continua
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
1. Palmira	AGCE – Palmira
Dirección	Calle 32 A # 28-03 2do piso
Teléfono	(2) 2705800 ext. 37147 – 37150
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
2. Buga	AGCE – Buga
Dirección	Carrera 9 No. 11 - 52

Teléfono	(2) 2375858 ext. 1820
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
3. Tuluá	AGCE – Tuluá
Dirección	Calle 26 No. 21-20
Teléfono	(2) 2310822
Horario de atención al público	Lunes 7:30 am a 11:30 am y 1:30 pm a 5:00 pm, martes a Viernes de 7:30 a 11:30 am y de 1:30 pm a 5:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
4. Cartago	AGCE – Cartago
Dirección	Carrera 5 No. 9 – 49
Teléfono	(2)2110111 ext. 127
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
5. Jamundí	AGCE – Centro de Orientación para el Empleo y el Emprendimiento - Jamundí
Dirección	Carrera 7 # 17 ^a – 27
Teléfono	(2)2694961
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y	Gratuito

vacantes – Virtual y presencial	
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
6. Buenaventura	AGCE – Buenaventura
Dirección	Carrera 2 N° 2A – 09
Teléfono	Celular 3156919242
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
7. Yumbo	AGCE – Centro de Empleo Municipal – Yumbo
Dirección	Calle 6 N° 1 – 83
Teléfono	(2)6693176
Horario de atención al público	Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 pm y de 2 pm a 4:30 pm.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito
8. UNIDAD MOVIL 1	AGCE – Unidades Móviles
Dirección	Punto Base Cali con cobertura en los municipios de: Cali, Palmira, Yumbo, Jamundí, Pradera, Florida, Candelaria, El Cerrito.
Teléfono	3503279958
Horario de atención al público	De acuerdo a programación por demanda, con disponibilidad de lunes a sábado, entre las 8 a.m. y las 5 p.m.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito

4. Remisión - Email	Gratuito
9. UNIDAD MOVIL 2	AGCE – Unidades Móviles
Dirección	Punto Base Tuluá con cobertura en los municipios de: Tuluá, Buga, Cartago, Buenaventura, Zarzal, Guacarí, Dagua, Caicedonia, Sevilla, Obando, La Victoria, Bugalagrande, Andalucía, Trujillo, Roldanillo, La unión, Toro, Riofrio, Bolívar, Yotoco, Calima, Argelia, El Dovio, El Cairo, El Águila, Vijes, La Cumbre, Ginebra.
Teléfono	3503279966
Horario de atención al público	De acuerdo a programación por demanda, con disponibilidad de lunes a sábado, entre las 8 a.m. y las 5 p.m.
Población a atender	Población en general
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
1. Registro de oferentes, demandantes y vacantes – Virtual y presencial	Gratuito
2. Orientación ocupacional a oferentes y demandantes - Virtual y presencial	Gratuito
3. Preselección – Virtual y presencial	Gratuito
4. Remisión - Email	Gratuito

NOTA: En caso de ser operador de servicios de otra agencia de colocación podrá tener adicionalmente otras direcciones de prestación de servicios. El servicio de soporte técnico estará disponible de lunes a viernes 7:30 a 11:30 am y de 1 a 4:30 pm.

Artículo 9. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES.

Para registrarse en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo el oferente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Realizar la inscripción correspondiente de forma virtual o presencial en la Plataforma
- b. Presentar el Documento de identidad.

También deberá suministrar la siguiente información:

- a. Datos personales (nombre, apellidos, sexo, fecha de nacimiento, número de identificación, lugar de residencia, teléfonos de contacto)
- b. Certificaciones académicas o profesionales (si es necesario).
- c. Certificado de discapacidad si es el caso.
- d. Diligenciar en su totalidad la información solicitada en la Plataforma.

Artículo 10. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE

DEMANDANTES

El registro del demandante en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo se realizará de forma virtual o presencial y debe suministrar la siguiente información:

- a. Datos básicos de la empresa (nombre, tipo de empresa, descripción de la actividad económica, dirección, teléfono, correo electrónico y datos del contacto).
- b. Diligenciar en su totalidad la información solicitada en la Plataforma

Artículo 11. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES

El registro de vacantes en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo se realizará de forma virtual o presencial, el demandante debe suministrar la siguiente información:

- a. Perfil que debe cumplir el candidato que aspire a ocupar el cargo.
- b. Condiciones básicas solicitadas en el formato de requisición de la vacante: cargo, rango salarial, horario de trabajo, ubicación de la empresa y del puesto de trabajo, funciones y tareas principales.
- c. Diligenciar en su totalidad la información solicitada en la Plataforma.

Artículo 12. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Una vez efectuada la preselección darán traslado de los resultados con la información pertinente del o de los oferentes al demandante de trabajadores. Adicionalmente, se cumplirá el procedimiento de identificación de emprendedores potenciales que cumplan con las competencias emprendedoras de acuerdo con la metodología de evaluación, para ser remitidos al proceso de formación en Emprendimiento.

Artículo 13. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo están 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 al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 14. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Artículo 15. DERECHOS DE LOS OFERENTES: Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- a. Recibir atención adecuada y de calidad en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- b. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo, al momento del registro
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- 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 dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 16. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO: Los oferentes de empleo 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 cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c. Renovar de manera periódica el formulario diligenciado en la plataforma.
- d. Presentarse en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo cuando se le requiera.
- e. Comunicar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo las variaciones que se produzcan en los datos personales y profesionales.

- f. Comunicar a la agencia de gestión y colocación de empleo el resultado de los procesos de selección a los que se ha enviado.
- g. Cumplir las citas pactadas con el demandante.

Artículo 17. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO. Los demandantes tendrán los siguientes derechos:

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

Artículo 18. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b. Cancelar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo la comisión por los servicios recibidos cuando haya lugar.
- 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.

Artículo 19. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;
- b. Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 14 del presente reglamento;
- c. Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;
- d. Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal c del artículo 3 del Decreto 2852 de Diciembre de 2013;

- e. Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo;
- f. Prestar los servicios de Gestión y Colocación de Empleo 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, el artículo 4 del Decreto 2852 de Diciembre de 2013 y demás disposiciones sobre la materia;
- g. Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1582 de 2012.
- h. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- i. Hacer constar en el desarrollo de las actividades como Agencia de Gestión y Colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
- j. Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la Gestión y Colocación de Empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
- k. Recibir, atender y responder las quejas y reclamos que presenten los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación, dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 20. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS: Los usuarios de las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

Las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo empresa responsable, que tiene como uno de sus objetivos tener los mejores estándares de calidad en el servicio que brinda. Debido a esto se encuentran diferentes formas para identificar el servicio que sus colaboradores prestan a los usuarios, para lo cual se creó el área de Servicio al Cliente.

20.1. Objetivo: Definir normas y controles que le permitan a las Agencias de Gestión y Colocación de Empleo identificar y administrar todas las solicitudes relacionadas con los servicios prestados a los usuarios, de tal manera que sean tramitadas oportuna y satisfactoriamente.

20.2. Alcance: Se determina desde que el Auxiliar Guía de Consulta organiza, recepciona y clasifica las solicitudes correspondientes hasta que el responsable cierra el caso.

20.3. Definiciones:

- a. *Control de reclamos:* Base de datos que permite el registro, asignación, clasificación y seguimiento de las solicitudes reportados por los usuarios.
- b. *Canales de comunicación:* Son los medios implementados o puestos a disposición para la comunicación entre los usuarios y la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- c. *Formato Servicio al cliente:* Formato donde se registra la Solicitud.
- d. *Queja:* Expresión de insatisfacción formulada con respecto a los servicios o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera la respuesta o resolución.
- e. *Reconocimiento:* Agradecimiento dado con respecto al servicio ofrecido por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.
- f. *Solicitud:* Es todo requerimiento, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento o información manifestada por los diferentes grupos de interés, mediante los canales de comunicación puestos a su disposición.
- g. *Sugerencia:* Aporte realizado por los grupos de interés, sobre algún aspecto que considera podría ser mejorado, en el servicio recibido.

20.4. Normas:

20.4.1. Los canales de comunicación para recibir las solicitudes de las Áreas de Servicios deben ser:

- a. Atención personal: Documento Momentos de Verdad.
- b. Línea telefónica 6841000 Opción 4
- c. Correo electrónico servicioalcliente@comfandi.com.co

21.4.2 Toda solicitud e incluso reconocimientos y sugerencias presentadas deben ser:

- a. Tramitadas dentro los quince (15) días hábiles.
- b. Registrada textualmente tal como lo ha expresado el solicitante, sin dar lugar a apreciaciones o interpretaciones personales, únicamente se deben obviar expresiones soeces y corregir ortografía.
- c. Registrada en el formato Servicio al cliente.

21.4.3 Toda respuesta a quejas o reclamos de manera escrita, debe estar firmada y autorizada por el Coordinador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.

20.4.4 Se debe dar respuesta por escrito a las solicitudes asociadas a una tutela o a un derecho de petición en los tiempos establecidos por la Ley, o en caso que el solicitante así lo requiera; la cual debe contener:

- a. Fecha de respuesta
- b. Nombre de la persona que expuso la situación
- c. Dirección del usuario
- d. Asunto
- e. Respuesta a la solicitud
- f. Nombre y firma de quien da la respuesta.

21.4.5 Cuando se presente una queja o reclamo de actitud de servicio o un reconocimiento, se debe registrar el nombre del colaborador relacionado.

21.4.6 Las clasificaciones de tipo reclamo o queja debe plantear una acción de mejora enfocada en reducir o eliminar la causa de la no conformidad.

21.4.7 Para cerrar las clasificaciones tener en cuenta:

- a. Deben quedar registradas la solución, las acciones y la percepción del solicitante frente a la respuesta dada.
- b. Se deben realizar mínimo tres (3) intentos de comunicación con el solicitante y dejar evidencia de estos intentos como comentario.

20.5. Responsabilidades

21.5.1. Auxiliar Administrativo.

- a. Contactar al solicitante en los casos en que la información no sea clara o se encuentre incompleta.
- b. Clasificar las solicitudes que ingresan por los diferentes medios de comunicación al responsable.
- c. Atender directamente las inquietudes.

Cordialmente,



MANUEL HUMBERTO MADRIÑAN DORRONSORO
Director Administrativo Suplente
COMFANDI