

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA
DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DE LA CAJA SANTANDERANA DE SUBSIDIO FAMILIAR
CAJASAN**

Artículo 1. ENTIDAD. LA CAJA DE SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN. es una persona jurídica de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 3128 del día 18 de noviembre 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 la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN - prestará a sus usuarios.

Artículo 3. MARCO LEGAL. Los servicios que la Agencia de Gestión y Colocación ofrece 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 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

Artículo 4. NATURALEZA. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN 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 prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo a los OFERENTES de trabajo (personas interesadas en conseguir empleo) y a los DEMANDANTES del empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 del decreto 0722 de 2013 son:

- a. Registro de oferentes, demandantes y vacantes.
- b. Orientación ocupacional.
- c. Preselección y
- d. Remisión.

5.1. Actividades del Servicio de Registro de Oferentes, Demandantes y Vacantes. Todas las personas naturales o jurídicas podrán registrarse en la plataforma de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de manera virtual o presencial, para lo cual se determinan las siguientes actividades:

- a. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN realizará labor de promoción y difusión del Servicio público de empleo ofrecido a través de publicidad y diferentes medios masivos de comunicación, con el fin de incentivar el uso de los servicios.



- b. Los oferentes y demandantes que requieran los servicios, deberán registrar sus datos personales, de manera presencial en las oficinas de atención de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Cajasan o a través de la plataforma virtual, para continuar con el proceso de orientación ocupacional.
- c. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN:
 - recibirá y revisará la información de las personas aspirantes a inscribirse como Oferentes y Demandantes de empleo en la oficina de la Agencia.
 - La Agencia atenderá, y dará suministro de información a las personas que asistan a las oficinas del SPE - CAJASAN oferentes y demandantes, explicando con claridad los servicios y funciones de la Agencia.
 - Contactará y visitará a las empresas para presentar el portafolio de los servicios ofrecidos en la oficina del SPE – CAJASAN.

5.2. Actividades del Servicio de Orientación Ocupacional a Oferentes y Demandantes. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo brindará orientación y acompañamiento a los oferentes que faciliten un espacio de reflexión y reconocimiento de las herramientas para afrontar de forma efectiva diversas situaciones relacionadas con la búsqueda de empleo y los procesos de selección.

El proceso de orientación ocupacional estará conformado por las siguientes actividades:

- a) Tras el proceso de registro de los oferentes y demandantes, el personal encargado del SPE – CAJASAN: Orientador realizará un reconocimiento previo de la información de los usuarios, verificando y actualizando los datos personales, académicos y laborales del oferente a fin de validar el perfil establecido y las necesidades del mercado de demandantes.
- b) El servicio de orientación para oferentes tiene dispuesto el desarrollo de un proceso de preparación especial a nivel grupal que le permita al oferente enfrentar los procesos de selección de la mejor forma teniendo en cuenta los aspectos que necesita fortalecer en su perfil, a fin de reconocer que es lo que está en capacidad de aportarle al sector trabajo con base en sus competencias, “vender su fuerza de trabajo”. Parte fundamental de esta preparación son La elaboración adecuada de una hoja de vida clara e impactante y el destacar la entrevista de trabajo como un eslabón clave en el proceso de inserción al mundo del trabajo; El orientador programará agenda para el desarrollo del proceso y realiza seguimiento a la participación de los oferentes.
- c) Luego de realizar el proceso que define el perfil ocupacional de cada oferente, el orientador registrará el perfil en el sistema informático de la Agencia para hacer compatibilidad con los perfiles de las vacantes registradas; Cada oferente debe tener claridad de cuál fue su perfil registrado.
- d) El orientador suministra información a los oferentes sobre los oficios y ofertas de capacitación. Les informa sobre la realidad actual del mercado laboral y sobre los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.



- e) El orientador direccionara a los oferentes y empleadores a realizar procesos de capacitación en competencias básica y en competencias laborales específicas según corresponda cada caso.
- f) Durante el proceso de colocación de empleo, después de ser registrado los perfiles, el orientador realizará seguimiento continuo, en la selección por ocupación de cada oferente y en el proceso de selección y contratación; el seguimiento permite identificar las necesidades de realizar planes de readaptación ocupacional para los oferentes a fin de ser compatible con las vacantes vinculadas.

5.3. Actividades del Servicio de 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 las vacantes. Para llevar a cabo la pre-selección se realizarán las siguientes actividades:

- a. Elaboración del perfil de la vacante, teniendo en cuenta las características del cargo y la formalización de la solicitud del demandante.
- b. Revisión de la información de los oferentes en la base de datos para identificar los perfiles que más se ajusten a los requisitos de las vacantes.
- c. Contactar a los oferentes que se ajustan al perfil de la vacante para informarles sobre las condiciones de la oferta e indicar el proceso a realizar.
- d. Realización de entrevista de intermediación laboral para cada oferente en la que se actualizan los datos de la hoja de vida y se profundiza en las características y competencias exigidas para el cargo.
- e. se procede al servicio de Remisión del oferente a la vacante ofertada por el empleador.

5.4. Actividades del Servicio de Remisión. Una vez preseleccionados los oferentes que se ajustan al perfil de la vacante se remiten al demandante para su validación, a través del siguiente proceso:

- a. Verificación de los perfiles, y el acople entre los mismos.
- b. Se realiza verificación de todo el proceso de preselección, para garantizar su cumplimiento y la igualdad de condiciones para todos los oferentes.
- c. Remisión de las hojas de vida de los candidatos al demandante.
- d. Postulación de nuevos candidatos al demandante en caso de no estar conforme con las hojas de vida preseleccionadas.
- e. Solicitud retroalimentación al demandante sobre el proceso de selección por que realice.
- f. En caso de que el oferente no logre vincularse laboralmente después del proceso de remisión, se realizará una evaluación de su orientación ocupacional, rediseño de su perfil y nueva postulación.



Parágrafo: La oficina del Servicio Público de Empleo contará con un equipo de trabajo multidisciplinario conformado por personal capacitado y con la idoneidad para la prestación de los servicios expuestos en los numerales anteriores.

Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN prestará en forma gratuita los servicios básicos de Gestión y Colocación a los oferentes y demandantes de empleo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y en cumplimiento del Artículo 3 del presente reglamento.

Artículo 7. LUGAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Los servicios de Gestión y Colocación de empleo se prestarán en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

- CAJASAN sede Puerta del sol - Bucaramanga, ubicada en la Carrera 27 # 61-78
- CAJASAN sede San Gil, ubicada en la Cra 10 # 10-50

En el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

El registro de Demandantes y Oferentes se podrá realizar de forma virtual accediendo a través de link en el Portal Web de CAJASAN y el soporte técnico se realizará en los mismos horarios de la atención presencial.

Artículo 8. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES. Para la inscripción de los oferentes en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleos CAJASAN se debe:

- a. Diligenciar completamente el formato de Hoja de Vida, incluyendo los respectivos soportes que evidencien lo descrito en la misma.
- b. Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- c. Suministrar Consentimiento, mediante registro de confidencialidad, con el fin de permitirle a CAJASAN hacer uso de sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la ley estatutaria 1581 De 2012.
- d. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo Cajasan.

Artículo 9. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE EMPRESAS DEMANDANTES. Para la inscripción de demandantes en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleos CAJASAN se debe:

- a. Diligenciar completamente la información solicitada en los formatos de la plataforma garantizando su veracidad.
- b. Ofrecer contratos legalmente válidos, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que exijan cualquier tipo de inversión por parte del candidato, de empresas “pirámide” o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.



- c. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN.

Artículo 10. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES. Para la inscripción de Vacantes en la Agencia de Gestión y Colocación de Empleos los demandantes deben:

- a. Estar Inscritos como demandante en el Servicio Público de Empleo de CAJASAN.
- b. Diligenciar completamente la información solicitada en los formatos de la plataforma garantizando su veracidad.
- c. Reportar las vacantes ante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN, indicando condiciones básicas como; cargo, rango salarial, horarios de trabajo, ubicación de la empresa y puesto de trabajo, funciones y tareas principales.
- d. Caracterizar el perfil que debe cumplir el candidato que aspire a ocupar el cargo.
- e. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia Gestión y Colocación de empleo CAJASAN.

Artículo 11. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo realizara 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 se darán traslado de los resultados con información pertinente de o de los oferentes al demandante de trabajadores.

Artículo 12. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAJASAN, está autorizada conforme al consentimiento previo otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de Gestión y Colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 13. 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 Gestión y Colocación de empleo, al momento de la inscripción. 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 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 14. DERECHO DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES. Los oferentes y demandantes de trabajo tendrán derecho a:

- a. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia Gestión y Colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- b. Recibir servicio y atención adecuada, de calidad y transparencia en la agencia de Gestión y Colocación de empleo.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de Gestión y Colocación.
- d. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Para los oferentes, 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.
- h. Para los demandantes, recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de Gestión y Colocación.

Artículo 15. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES Y LOS DEMANDANTES DE EMPLEO. Los oferentes y demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

De los oferentes:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b. A informar a la agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de Gestión y colocación.

De los demandantes:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b. Suministrar información cuando una vacante no fue ocupada por los oferentes que se enviaron.
- c. Cancelar a la agencia de Gestión y Colocación de empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos.
- d. Informar a la agencia de Gestión y Colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de Gestión y colocación.

Artículo 16. 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 oferentes.
- 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 722 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 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, el artículo 20 del decreto 722 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. 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 del que trata el artículo 13 del decreto 722 de 2013, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demandas y ofertas de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.
- 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. 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.
- k. 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.
- l. Recibir, atender y responder las peticiones, quejas y reconocimientos, que presenten los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- m. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;
- n. Solicitar aprobación de las reformas al Reglamento de Prestación de Servicios al Ministerio del Trabajo;
- o. Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes;
- p. Actualizar anualmente 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 decreto 722 de 2012, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional;



- q. Remitir, dentro del primer mes de cada año, el certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de Colocación, se deberá remitir certificado en que conste dicha modificación, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su registro.

Artículo 17. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS (PQR):

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar de forma escrita, verbal o telefónica sus PQR, a través de los siguientes medios:

- a. Buzones de sugerencia.
- b. Puntos de atención al cliente.
- c. Línea telefónica de atención al cliente.
- d. Correo electrónico.
- e. Correspondencia.

El procedimiento para el tratamiento de las PQR será de la siguiente manera:

- a. Cuando se reciba la PQR, el primer paso será leer detenidamente el contenido del comentario del cliente.
- b. En segundo lugar se verificará y analizará si se están cumpliendo los requisitos del cliente y las políticas de la Caja, para dar respuesta adecuada a la PQR.

Cuando se trate de una Queja:

- a. Se Investigará todo lo relacionado con información de identificación del cliente y la situación expuesta por el mismo.
- b. Se contactará al cliente para escuchar su comentario y de esta manera poder dar tratamiento de la queja, a través de una búsqueda de soluciones.
- c. La persona que dé tratamiento a la queja dedicará, tiempo y espacio necesario para dar al cliente una atención de calidad, buscando la satisfacción del cliente ante la solución de su queja.

Las respuestas a las PQR se dirigirán al cliente de manera verbal y escrita a través de una carta, que contenga básicamente; excusas por la inconformidad encontrada en el servicio, agradecimientos por su comentario que aportará al mejoramiento del servicio y las acciones de mejora que se tomarán al respecto de la PQR, buscando la conformidad y satisfacción del cliente ante la pronta respuesta a su solicitud.

