



## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO COMBARRANQUILLA

**Artículo 1. ENTIDAD:** La Caja de Compensación Familiar de Barranquilla- Combarranquilla, es una persona jurídica de derecho privado, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. No. 2.622 del 27 de septiembre de 1957 expedida 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 Combarranquilla 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 el Decreto 2852 de 2013, a la ley 1636 de 2103, 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 Combarranquilla 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 prestara la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Combarranquilla en cada uno de sus centros de empleo (Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia y Sabanalarga); a los oferentes de trabajo (trabajadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 del Decreto 2852 de 2013.

### a) REGISTRO DE OFERENTES:

- El Coordinador del Servicio Público de Empleo realiza labor de promoción y difusión del Servicio público de empleo ofrecido por COMBARRANQUILLA.
- El Asesor de Apoyo del Servicio Público de Empleo recibe, atiende y suministra información a las personas que asisten a las oficinas del SPE, demandantes y oferentes. Los oferentes del SPE pueden venir remitidos de las siguientes fuentes:
  1. Los beneficiarios del programa de inserción laboral de COMBARRANQUILLA.
  2. Personas en busca de empleo (desempleados o personas que quieran cambiar su trabajo actual).
- El asesor de apoyo del Servicio Público de Empleo le explica a los oferentes la función de la oficina de servicio público de empleo, la importancia que tiene el cumplimiento de cada proceso dentro del servicio y les informa que deben hacer entrega de la fotocopia de la cedula.
- El asesor de apoyo del Servicio Público de Empleo recibe y revisa la información de las personas aspirantes a inscribirse como oferentes de empleo en la oficina del SPE de COMBARRANQUILLA.
- El asesor de apoyo diligencia todos los datos requeridos de la hoja de vida del usuario, en el aplicativo del SPE. También le entrega el registro de confidencialidad de datos personales para proteger la información suministrada en su hoja de vida, con el fin de que lo conozca y lo firme.
- Para los casos en que se cuente con más de un usuario en el servicio del SPE, el asesor de apoyo crea un usuario y una contraseña para cada usuario y son remitidos a los computadores de autoayuda.
- Si los oferentes ya están inscritos y vienen por actualización de la hoja de vida, el asesor de apoyo del servicio público de empleo busca en la base de datos para comprobar que efectivamente su hoja de vida está inscrita y vigente y lo remite donde la Sicóloga para la entrevista ocupacional. Si su registro está vencido debe realizar su solicitud como inscripción de primera vez.

### b) REGISTRO DE DEMANDANTES:

- El Coordinador del Servicio Público de Empleo realiza labor de promoción y difusión del Servicio público de empleo ofrecido por COMBARRANQUILLA.
- El gestor empresarial realiza búsqueda de empresas a través de bases de datos de empresas afiliadas a la caja.
- El gestor empresarial realiza eventos mensualmente con empresas afiliadas a la caja para que se inscriban al centro de empleo.
- El gestor empresarial realiza visitas estratégicamente a empresas interesadas en utilizar el servicio con el fin, de ampliar información con respecto al ingreso de vacantes y manejo de la plataforma del SPE.



- El gestor empresarial realiza inscripción del demandante en la plataforma.

#### c) REGISTRO DE VACANTES:

- El gestor empresarial registra las vacantes en el sistema teniendo en cuenta cada uno de los siguientes datos, título de la vacante, nivel educativo, perfil del cargo, experiencia laboral, salario, tipo de contrato y otros, así mismo, se anota el número de referencia.
- El gestor empresarial realiza la remisión de las vacantes de los demandantes a cada una de las asesoras de intermediación, de acuerdo con la disponibilidad de cada una.
- El gestor empresarial en cumplimiento de la resolución 129 del 2015, establece con el demandante la confidencialidad de la misma dentro de la plataforma.
- El gestor empresarial envía mensualmente a las empresa afiliadas, información referente a la resolución 02605 del 2014, que establece como acto obligatorio la inscripción del registro de vacantes.

#### d) ORIENTACION OCUPACIONAL A OFERENTES

- La psicóloga realiza entrevista para completar la hoja de vida de los oferentes, analiza sus capacidades y competencias, las relaciona con sus expectativas y situación del mercado laboral y diseña conjuntamente con el oferente una ruta o proyecto ocupacional.
- Al culminar la entrevista se le informa a la persona entrevistada, que sus documentos estarán vigente por un año y que, en el caso de obtener alguna experiencia laboral a través del SPE o por su cuenta, debe actualizar su solicitud, incorporando las nuevas experiencias laborales en su hoja de vida. De igual manera si toma algún curso debe informar con el fin de mantener su hoja de vida vigente.
- La psicóloga identifica las medidas de inserción laboral adecuadas a las distintas categorías de los oferentes (internas: talleres, intermediación laboral, emprendimientos, formación profesional y para el trabajo; externas: red de emprendimiento y red de formación entre otros servicios.)
- La psicóloga realiza evaluación del perfil del oferente, teniendo en cuenta la información que se ha ingresado en el aplicativo del SPE y la que se pueda recolectar mediante diálogo directo y se en ruta a formaciones con las cuales el oferente va a mejorar su perfil y de esa manera facilitar su ingreso al ámbito laboral.
- La psicóloga propone acciones formativas coherentes a con la situación específica de cada oferente. Realiza informes de las necesidades de capacitación detectadas así como de la necesidad de establecer programas para la inserción laboral de las personas oferentes de empleo.
- La psicóloga planifica la agenda de talleres y capacitaciones a realizar y los coordina con el área de capacitación.
- La psicóloga 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.
- La psicóloga hace seguimiento permanente a los servicios brindados a los oferentes en la oficina del SPE.

#### e) ORIENTACION OCUPACIONAL A DEMANDANTES

- El gestor empresarial realiza revisión y asesoría de vacante a las empresas.
- El gestor empresarial de forma mensual realizar seguimiento semanalmente a las empresas con el fin de indagar la satisfacción con respecto al servicio.

### SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL

#### f) PRESELECCIÓN

- El intermediador se comunica con la empresa asignada, donde se realiza un check list de su vacante para así poder a aclarar, funciones, perfil y condiciones de la vacante.
- El intermediador cruza la base de datos de los oferentes ingresados en el aplicativo del SPE con el perfil requerido por las empresas demandantes.
- El intermediador realiza el matching con el aplicativo, a su vez revisa las bases de datos de personas capacitadas y víctimas del conflicto armado que cumplan con los requisitos de las vacantes.
- La psicóloga realiza entrevista de preselección a los candidatos, aplica prueba de competencias y emite concepto, para que la asesora de intermediación remita la información a los empresarios.

#### g) REMISIÓN

- El intermediación actualiza los datos de las hojas de vida de los oferentes.



- El intermediación envía a los demandantes un formato de remisión de vacantes, con el listado de oferentes con disponibilidad (previamente verificada) y las hojas de vida; para cubrir las vacantes existentes en las empresas.
- El intermediador remite las hojas de vida preseleccionadas al demandante dentro de los 6 a 8 días hábiles siguientes a la publicación de la misma.
- La asesora de intermediación realiza seguimiento a las empresas demandantes para conocer la decisión tomada respecto a los candidatos enviados para cubrir las vacantes.
- Para los casos en que no se haya cubierto la vacante, la asesora de intermediación contacta nuevamente a la empresa y le manifiesta la posibilidad de volver a ofrecer el servicio. Además indaga los motivos por los que las personas enviadas no quedaron en las vacantes, analiza las causas y toma las acciones que apliquen según sea el caso.

#### **ELABORACIÓN DE INFORMES, REPORTES Y ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO:**

- La Coordinadora del Servicio Público de Empleo elabora mensualmente los siguientes informes, reportes y estadísticas de la gestión realizada en la Oficina del Servicio Público de Empleo:
  - ✓ Personal enviado a vacantes.
  - ✓ Personal con necesidades de capacitación
  - ✓ Personal colocado.
  - ✓ Registro de vacantes para cubrir.
  - ✓ Listado de empresas demandantes.
- La Coordinadora del Servicio Público de Empleo elabora informe de la gestión realizada en el Servicio Público de Empleo, mide los indicadores e implementa las acciones de mejora que se requieran en el proceso. Estos informes los envía al Gerente de servicios de la caja y al área de planeación para ser remitidos a los entes externos que lo requieran para el seguimiento a la gestión realizada.

**Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS:** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Combarraquilla prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación a los oferentes y a los demandantes de empleo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990.

**Artículo 7. LUGAR DE LAS OFICINAS:** Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

#### **CENTROS DE EMPLEO**

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
CIUDAD	Barranquilla
DIRECCION	Carrera 52 # 70 - 184
TELEFONO DE CONTACTO	3718900 ext 2230
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	L - V 8:00 am a 12:00 m y 2:00 - 6:00 pm - SABADOS 8:00 am - 12:00 m
POBLACIÓN ATENDER	POBLACIÓN EN GENERAL
<b>SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	
SERVICIO 1- RECEPCION	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 2- ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 3 - PRESELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 4 - SELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y /O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Combarraquilla opera con la plataforma de Redempleo, donde sus funcionalidades se encuentran acordes con lo establecido en el artículo 10 de la Resolución 3999 de 2015	

# Centro de Empleo

## Combarranquilla

Centro de Colocación Familiar



PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
CIUDAD	Soledad
DIRECCION	Calle 35 # 36 - 24
TELEFONO DE CONTACTO	3718900 ext 2244
HORARIO DE ATENCIÓN AL PUBLICO	L - V 8:00 am a 12:00 m y 2:00 - 6:00 pm - SABADOS 8:00 am - 12:00 m
POBLACIÓN ATENDER	POBLACIÓN EN GENERAL
<b>SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	
SERVICIO 1- RECEPCION	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 2- ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 3 - PRESELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 4 - SELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Combarranquilla opera con la plataforma de Redempleo, donde sus funcionalidades se encuentran acordes con lo establecido en el artículo 10 de la Resolución 3999 de 2015	

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
CIUDAD	Puerto Colombia
DIRECCION	Calle 7 # 9 c - 37 local 9 y 10 Centro Comercial Isla Verde
TELEFONO DE CONTACTO	3718900 ext 2241
HORARIO DE ATENCIÓN AL PUBLICO	L - V 8:00 am a 12:00 m y 2:00 - 6:00 pm - SABADOS 8:00 am - 12:00 m
POBLACIÓN ATENDER	POBLACIÓN EN GENERAL
<b>SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	
SERVICIO 1- RECEPCION	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 2- ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 3 - PRESELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 4 - SELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Combarranquilla opera con la plataforma de Redempleo, donde sus funcionalidades se encuentran acordes con lo establecido en el artículo 10 de la Resolución 3999 de 2015	

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
CIUDAD	Sabanalarga
DIRECCION	Calle 22 # 16 b - 103 local 1
TELEFONO DE CONTACTO	3718900 ext 2247
HORARIO DE ATENCIÓN AL PUBLICO	L - V 8:00 am a 12:00 m y 2:00 - 6:00 pm - SABADOS 8:00 am - 12:00 m
POBLACIÓN ATENDER	POBLACIÓN EN GENERAL
<b>SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	
SERVICIO 1- RECEPCION	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 2- ORIENTACIÓN OCUPACIONAL	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 3 - PRESELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
SERVICIO 4 - SELECCIÓN	SERVICIO GRATUITO
<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y/O APLICATIVOS Y/O PLATAFORMA PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS</b>	
La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de Combarranquilla opera con la plataforma de Redempleo, donde sus funcionalidades se encuentran acordes con lo establecido en el artículo 10 de la Resolución 3999 de 2015	



**Artículo 8. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES:** Para la inscripción en la Agencia de Gestión y Colocación de empleos Combarranquilla los oferentes deben:

- a) Diligencia completamente el formato de Hoja de Vida en el aplicativo del SPE.
- b) garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- c) Suministrar Consentimiento, Previo, Expreso E Informado a Combarranquilla con el fin de que utilice 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 Combarranquilla.

El servicio se prestara de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del presente reglamento, en el procedimiento para la recepción y registro de oferentes Demandantes y Vacantes.

**Artículo 9. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DEMANDANTES:** Para la inscripción de Demandantes en la Agencia de Gestión y Colocación de empleos Combarranquilla los mismos deben:

- a) 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.
- b) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo Combarranquilla.

El servicio se prestara de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del presente reglamento, en el procedimiento para la recepción y registro de oferentes Demandantes y Vacantes.

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

- a) Estar Previamente Inscrita en el Servicio Público de Empleo de Combarranquilla.
- b) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo Combarranquilla.

El servicio se prestara de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 del presente reglamento, en el procedimiento para la recepción y registro de oferentes Demandantes y Vacantes.

**Artículo 11. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN:** La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Combarranquilla 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.

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

**Artículo 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.
- 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 en 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 14. DERECHO 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 de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
- d) Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- f) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g) Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

**Artículo 15. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO:** Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

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

**Artículo 16. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.** Los demandantes 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) Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.
- e) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- f) Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
- 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 17. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO** Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones de laborales de las vacantes ofertadas.
- b) Cancelar a la agencia de gestión y colocación de empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos.
- c) A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole os servicios de gestión y colocación.

**Artículo 18. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA:** 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;
- e) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;
- f) 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 presente decreto;
- g) Garantizar en 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 respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia;



- 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 de acuerdo con las normas vigentes;
- k) 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;
- 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 y ofertas de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada;
- m) 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;
- n) 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 presente decreto, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional;
- o) Remitir, dentro 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, y
- p) Remitir al Ministerio del Trabajo, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como agencias de colocación de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.

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

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

#### **INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO SPE:**

1. Se registra en la aplicación Web las quejas y reclamos que sean recibidas en forma escrita, verbal o telefónica a través de los siguientes medios:
  - Puntos de atención al cliente.
  - Visitas a las empresas.
  - Línea telefónica de atención al cliente.
  - Oficios o fax recibidos de los clientes.
  - Página Web de COMBARRANQUILLA.
2. Para el registro de las quejas en la aplicación Web, el usuario ingresa en la opción GRABAR y consigna la información relativa a la queja:
  - Datos generales (nombre, cedula o NIT, dirección, teléfono, e-mail,).
  - Medio de Recibo por el cual ingresó la queja.
  - Tipo de Queja.
  - Servicio donde ocurrió la queja.
  - Descripción general de la queja.
3. Una vez diligenciada la queja o reclamo del cliente en la aplicación Web, esta debe llegar al Coordinador del Servicio Público de Empleo, con copia al Ejecutivo de Servicio al Cliente.
4. Coordinador del Servicio Público de Empleo realiza un análisis de las quejas de los clientes y registra en la aplicación las causas que originaron la situación de insatisfacción al cliente.



5. El Ejecutivo de Servicio al Cliente analiza las causas dadas por el Coordinador del Servicio Público de Empleo. Además, realiza una investigación de la situación que originó la queja, de las normas y procedimientos establecidos y si se requiere, debe contactar al cliente para escuchar la versión de lo sucedido.
6. Con base en análisis de causas, el Ejecutivo de Servicio al Cliente elabora la carta de respuesta al cliente y la envía.
7. El Ejecutivo de Servicio al Cliente diligencia en la aplicación la respuesta enviada al cliente con el número de radicación de la carta enviada.
8. El Ejecutivo de Servicio al Cliente realiza seguimiento telefónico a la satisfacción del cliente con la respuesta o solución enviada a su queja. El registro de este seguimiento debe quedar consignado en el Registro de seguimiento a la satisfacción respuestas a quejas.