



TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I .....	2
Artículo 2. OBJETO.....	2
Artículo 3. MARCO LEGAL.....	2
Artículo 4. NATURALEZA.....	3
CAPITULO II .....	3
DETERMINACION, DESCRIPCION Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.....	3
Artículo 5. SERVICIOS.....	3
Artículo 6. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES .....	4
Artículo 7. PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL OFERENTES Y DEMANDANTES .....	4
Artículo 8. PROCEDIMIENTO PARA LA INTERMEDIACION LABORAL A OFERENTES Y DEMANDANTES.....	5
Artículo 9. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS.....	5
Artículo 10. OTROS SERVICIOS.....	5
Artículo 11. LUGAR DE LAS OFICINAS.....	6
CAPITULO III .....	9
CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIEMIENTOS PARA EL REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES .....	9
Artículo 12. OFERENTES.....	9
Artículo 13. DEMANDANTES.....	9
Artículo 14. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES Y DEMANDANTES.....	10
Artículo 15. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DEMANDANTES.....	10
Artículo 17. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN.....	11
Artículo 18. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	11
Artículo 19. DERECHOS DE LOS OFERENTES.....	11
Artículo 20. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO.....	12
Artículo 21. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.....	12
Artículo 22. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO.....	12
Artículo 23. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA.....	13
Artículo 24. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.....	14



## CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA, CAFABA.

Es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro con domicilio principal en la ciudad Barrancabermeja, Santander, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 171 del 18 de agosto de 1.965 expedida por la Gobernación de Santander.

### 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 DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA, CAFABA**, 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 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia como se presenta a continuación:

Marco Legal	Contenido de la norma.
Ley 1636 de 2013	Se crea el Mecanismo de Protección al Cesante (MPC) que tiene como objetivo principal proteger a los trabajadores y sus familias durante los periodos que se encuentren cesantes. Particularmente, el Servicio Público de Empleo está compuesto por una red de prestadores entre la cual se encuentran las agencias de gestión y colocación de las Cajas de Compensación Familiar (CCF), quienes tienen la tarea de promover y ejecutar políticas activas del mercado laboral a través de la prestación de servicios asociados a mejorar las condiciones de empleabilidad de los buscadores de empleo. De acuerdo al artículo 7 de la Ley 1636 de 2013, los trabajadores dependientes o independientes que ahorren voluntariamente para el Mecanismo de Protección al Cesante, recibirán un beneficio proporcional a su ahorro, el cual se hará efectivo en el momento en que el trabajador quede cesante.

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamento del Sector Trabajo.
Resolución 03999 de 2015	Por medio de cual se definen, las condiciones de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1668 DE 2016	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, referente a la contratación de mano de obra local en municipios donde se desarrollen proyectos de exploración y producción de hidrocarburos.
Resolución 145 de 2017	Por medio de la cual se establecen lineamientos que deben implementar los Prestadores del Servicio Público de Empleo para adelantar el proceso de priorización de mano de obra local.
Resolución 0555 de 2017	Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 145 de 2017, para realizar los ajustes ampliación del plazo para ajustar las funcionalidades en los sistemas informáticos.
Decreto 722 de 2013	Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de empleo, se conforma la red de operadores del servicio público de empleo y se reglamenta la actividad de intermediación laboral.
Resolución 00030 de enero 20 de 2020	Acto administrativo que renovó la autorización la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja – Cafaba

#### **Artículo 4. NATURALEZA.**

La agencia de gestión y colocación de empleo de la **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA**, - se constituye como Agencia de Gestión y Colocación de Empleo privada no lucrativa y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

### **CAPITULO II**

#### **DETERMINACION, DESCRIPCION Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.**

#### **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 de empleo (empleadores), se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



reglamento, a lo dispuesto por el Decreto 0722 del 15 de abril de 2013, Decretos posteriores que han regulado la materia y resoluciones complementarias, la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, de manera presencial y remota a través de la página web, llamadas telefónicas y correo electrónicos; los servicios básicos que se prestarán serán:

- 1) Servicios básicos:
  - a) Registro de Oferentes, demandantes y vacantes
  - b) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes
  - c) Preselección
  - d) Remisión
- 2) Servicios adicionales
  - a. Aplicación de pruebas psicotécnicas

## Artículo 6. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES

**6.1 Registro de oferentes:** Recolectar y analizar la información básica del buscador de empleo con el fin de presentarle la oferta de servicios de gestión y colocación desde un enfoque de inclusión laboral y de cierre de brechas. El Servicio de Recepción tendrá a cargo las siguientes actividades:

**6.2 Demandantes:** Se identifica la solicitud del empresario y se hace el respectivo direccionamiento a orientación ocupacional.

**6.3 Vacantes:** Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador, en este sentido, una vacante es “el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo”

Una vez realizada la atención en cada una de las áreas se remitirá a los oferentes y demandantes encuesta de satisfacción, que será tomada en cuenta, para generar acciones de mejora y fortalecimiento de cada uno de los procesos. Esta encuesta será tabulada, analizada desde una base de datos drive.

## Artículo 7. PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL OFERENTES Y DEMANDANTES

Una vez recibida la información básica del usuario, la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, CAFABA, establecerá sus competencias y necesidades.

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



1. Los oferentes y demandantes recibirán orientación ocupacional de acuerdo teniendo en cuenta el perfil y las competencias contenidas en la hoja de vida y las vacantes a publicar.
2. Direccionar al oferente y demandantes a los diferentes servicios que ofrece la Agencia de gestión y colocación de empleo:
  - a) Talleres
  - b) Microemprendimiento
  - c) Intermediación laboral.

### **Artículo 8. PROCEDIMIENTO PARA LA INTERMEDIACION LABORAL A OFERENTES Y DEMANDANTES.**

Es definida como “la actividad organizada y encaminada a poner en contacto a oferentes y demandantes de mano de obra calificada y/o no calificada dentro del mercado laboral, para que mutuamente satisfagan sus necesidades”. Este servicio apunta a aumentar la rapidez y la calidad del proceso para hacer el enlace entre los interesados en conseguir trabajo con las vacantes y la capacitación. Por consiguiente, estos servicios “median” entre la oferta y la demanda de trabajo.

Este proceso se encuentra regulado bajo las siguientes normas: ley 1636 de 2013, resolución 129 de 2015, resolución 145 de 2017, resolución 555 de 2017 y resolución 2616 de 2016

### **Artículo 9. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS.**

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo prestará 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.

### **Artículo 10. OTROS SERVICIOS.**

De conformidad a lo dispuesto en el Artículo 9 del decreto 722 del 15 de abril de 2013 la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo también prestará los siguientes servicios adicionales de manera gratuita.

1. Aplicación de pruebas psicotécnicas de acuerdo al perfil y a la solicitud del demandante previa realización de entrevista psicológica de o los candidatos preseleccionados. El centro de empleo emitirá un informe donde presentará al demandante los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas.

NOTA: Las pruebas psicotécnicas aplicadas corresponden a las solicitadas por los

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



demandantes y suministradas por ellos.

### Artículo 11. 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, teniendo en cuenta lo contemplado en la resolución 293 de 2017 donde se caracterizan los puntos de atención como se expone a continuación.

- a. **CENTRO DE EMPLEO:** Espacio físico destinado para atender buscadores de empleo y empleadores donde se garantiza la prestación de todas las actividades básicas de gestión y colocación de empleo de manera continua y en el cual se implementa la ruta de empleabilidad para oferentes. Se cuenta con un centro de empleo ubicado en:

- a. Atención presencial:

Espacios físicos donde se prestarán los servicios de gestión y colocación de empleo, para estos casos se deberá diligenciar la siguiente información, para cada punto de atención.

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
<b>Ciudad</b>	Barrancabermeja
<b>Dirección</b>	Carrera 17 No D48A- 06
<b>Teléfonos de contacto</b>	Registro:3174230386 Orientación: 3176364070 Gestión Empresarial: 3183489199
<b>Horario de atención al público</b>	Lunes a viernes Hora: 7:30 AM -11:30 AM 2:00 PM - 5:30 PM
<b>Población a atender:</b> La atención se realiza a la población en general.	
<b>Servicios básicos de gestión y colocación de empleo</b>	
<b>Servicio 1:</b> Registro de Oferentes, demandantes y vacantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 2:</b> Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 3:</b> Preselección	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 4:</b> Remisión	<b>Tarifas:</b> Gratuito

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021

**Otros servicios de gestión y colocación de empleo****Servicio:** Pruebas psicotécnicas**Tarifas:** Gratuito**Tipo de servicio:** Adicional**b. Otros canales de atención:**

Son los portales online o remotos en los que se prestarán los servicios de gestión y colocación de empleo.

OTROS CANALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>URL:</b>	<a href="http://www.cafaba.com.co">www.cafaba.com.co</a> Correos electrónicos: <a href="mailto:recepcionagencia@cafaba.com.com">recepcionagencia@cafaba.com.com</a> <a href="mailto:orientadorlaboral1@cafaba.com.co">orientadorlaboral1@cafaba.com.co</a> <a href="mailto:asesorempresaria2@cafaba.com.co">asesorempresaria2@cafaba.com.co</a> <a href="mailto:coordinacionagencia@cafaba.com.co">coordinacionagencia@cafaba.com.co</a>
<b>Población a atender:</b> Población en general	
<b>Servicios básicos de gestión y colocación de empleo</b>	
<b>Servicio 1:</b> Registro de Oferentes, demandantes y vacantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 2:</b> Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 3:</b> Preselección	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 4:</b> Remisión	<b>Tarifas:</b> Gratuito

**b. PUNTO DE SERVICIO:** Espacio físico destinado a atender a los buscadores de empleo y empleadores en el cual se ofrecen las actividades básicas de gestión y colocación de empleo, garantizando al menos la prestación del servicio básico de registro. Se cuenta con dos puntos de servicio ubicados en el corregimiento el centro de Barrancabermeja y el municipio de Puerto Wilches.

a. Atención presencial Corregimiento el centro:

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



<b>PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Ciudad</b>	Barrancabermeja – Corregimiento el centro
<b>Dirección</b>	Vereda Pueblo Regao
<b>Teléfonos de contacto</b>	Orientación ocupacional a oferentes y demandantes: 3175861723
<b>Horario de atención al público</b>	Lunes a viernes Hora: 7:30 AM -11:30 AM 1:00 PM - 4:30 PM
<b>Población a atender:</b> la atención se realiza a la población en general.	
<b>Servicios básicos de gestión y colocación de empleo</b>	
<b>Servicio 1:</b> Registro de Oferentes, demandantes y vacantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 2:</b> Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito

b. Otros canales de atención corregimiento el Centro:

Son los portales online o remotos en los que se prestarán los servicios de gestión y colocación de empleo.

<b>OTROS CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>URL:</b>	<a href="http://www.cafaba.com.co">www.cafaba.com.co</a> Correos electrónicos: <a href="mailto:orientadorlaboral3@cafaba.com.co">orientadorlaboral3@cafaba.com.co</a> <a href="mailto:asesorempresarial4@cafaba.com.co">asesorempresarial4@cafaba.com.co</a>
<b>Población a atender:</b> Población en general	
<b>Servicios básicos de gestión y colocación de empleo</b>	
<b>Servicio 1:</b> Registro de Oferentes, demandantes y vacantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito
<b>Servicio 2:</b> Orientación ocupacional a oferentes y demandantes	<b>Tarifas:</b> Gratuito

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



### CAPITULO III

## CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIEMIENTOS PARA EL REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES

### Artículo 12. OFERENTES.

La agencia de Gestión y Colocación de empleo CAFABA, establece las siguientes condiciones y requisitos para acceso de inscripción de Oferentes.

a) Condiciones: Todo ciudadano que requiera recalificar su perfil laboral o insertarse al mundo laboral activo, podrá hacer uso de los servicios de la Agencia de Colocación CAFABA de manera gratuita.

Requisitos:

1. Entregar documentos claros y precisos de su hoja de vida de acuerdo a los lineamientos de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CAFABA.
2. Aceptar el ingreso de los datos personales, laborales y certificados de estudio en el sistema de información del Servicio Público de empleo SISE.
3. Participar en los talleres que la agencia establezca para la potencialización de competencias o de emprendimiento y cumplir con los requisitos expuestos por la agencia.
4. Acreditar conductas activas de búsqueda de empleo.
5. Informar a la Agencia CAFABA de manera inmediata una vez su situación de desempleo o recalificación haya cambiado.

### Artículo 13. DEMANDANTES.

La agencia de empleo CAFABA. Establece las siguientes condiciones y requisitos de acceso para inscripción de Demandantes. Las condiciones es que toda persona natural o jurídica, que se encuentre en proceso de búsqueda de personal para ocupar un puesto de trabajo podrá ser usuario de los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo prestados por la Agencia CAFABA, en calidad de demandante.

Requisitos:

1. Registrarse en el Sistema Informático de la Agencia de CAFABA.
2. Entregar la información relacionada con la vacante a llenar de acuerdo con los lineamientos de CAFABA.
3. Aceptar que se ingrese a la plataforma del sistema de información del Servicio Público de empleo SISE, de manera inmediata, los resultados del proceso de selección.

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021

	<b>CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIA DE BARRANCABERMEJA “CAFABA”</b>		
	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	<b>Código: 30500- Rg - 001</b>	
		<b>N° Revisión: 1</b>	<b>Pág. 10 de 14</b>

De acuerdo a la normatividad vigente, toda Vacante que el Demandante requiera proveer debe cumplir con la descripción completa bajo los parámetros normativos de acuerdo al tipo de vacante sin afectar las necesidades propias de la empresa.

#### **Artículo 14. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES Y DEMANDANTES.**

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 original 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. Certificado de discapacidad si es el caso.
- c. Diligenciar la información solicitada en la Plataforma.

#### **Artículo 15. 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 16. 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.

Aprobado Por: Coordinador Mecanismo de Protección al Cesante	Fecha de Aprobación: 26 de Febrero de 2021
--	---



- d. Este proceso se encuentra regulado bajo las siguientes normas: ley 1636 de 2013, resolución 2605 de 2014, Decreto 1668 DE 2016, resolución 129 de 2015, resolución 145 de 2017, resolución 555 de 2017 y resolución 2616 de 2016.

### Artículo 17. 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. Los criterios para el proceso de preselección serán los siguientes:

1. Resultado del proceso de verificación de la hoja de vida
2. Participación del oferente en procesos definidos por la agencia de empleo.
3. Grado de cumplimiento del perfil requerido por el Demandante.

### Artículo 18. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo 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 al Sistema de Información del servicio público de Empleo.

### Artículo 19. 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 cinco (5) días hábiles siguientes a su presentación.



## Artículo 20. 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 21. 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 Aagencia 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.
- i. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
- j. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente.

## Artículo 22. 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.

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021



- 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 23. 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 13 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 722 de 15 abril 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 20 del Decreto 722 de 15 abril 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 24. 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:

Teniendo en cuenta la articulación y direccionamiento de la agencia de empleo a través de la Caja de Compensación Familiar de Barrancabermeja CAFABA, se hará uso del **Procedimiento Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones** de código: 30300-pr-007.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO REFERENCIA	TIEMPOS DE RESPUESTA
<p>Acercamiento con el usuario y el responsable del servicio para que se relacionen los hechos ocurridos y se establezca un compromiso por parte del colaborador y seguimiento por del jefe de división y Auditora Operativa de Calidad, con el fin de evitar la ocurrencia de este tipo de situaciones o casos.</p> <p>Nota: Lo anterior aplica para peticiones y/o reclamos presentados por:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mal servicio.</li><li>• Mala atención.</li><li>• Vulnerabilidad de derecho (exclusión)</li></ul> <p>Nota: Si la solicitud es una Sugerencia o petición, esta se analiza y se tendrán en cuenta para posibles mejoras del servicio.</p>	<p>Orientación Ocupacional</p> <p>Coordinación</p>	<p>Correo electrónico corporativo.</p>	<p>Cinco días hábiles</p>

Aprobado Por:  
Coordinador Mecanismo de Protección al  
Cesante

Fecha de Aprobación:  
26 de Febrero de 2021