

**AGENCIA PRIVADA NO LUCRATIVA DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO -
CORCINDEP**

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 1. ENTIDAD. CORCINDEP, es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., cuya razón social es CENTRO DE INVESTIGACION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y PROFESIONAL PUDIENDO USAR LA SIGLA CORCINDEP. La agencia tiene domicilio principal en la ciudad de Bogotá y cuenta con puntos de atención en Bogotá y Cali.

El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación del servicio de gestión y colocación de empleo, en consideración de los derechos y deberes de los usuarios de la **Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo CORCINDEP**, quien en adelante se denominará La Agencia; servicio que se prestara bajo los principios de universalidad, integridad, igualdad, eficiencia, transparencia, libre escogencia, confiabilidad, y calidad, a partir de la implementación de estrategias, procesos e instrumentos que permitan que sus usuarios oferentes logren un empleo digno y a los usuarios demandantes o empleadores a contratar personal idóneo, según las condiciones y requerimientos de la empresa.

Artículo 2. SERVICIOS BASICOS DE GESTION Y COLOCACION. Los servicios básicos de Gestión y Colocación de Empleo que ofrecerá La Agencia a los buscadores de empleo (trabajadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 de 2015, dichos servicios básicos son:

- I) Registro de oferentes (buscadores de empleo), demandantes (empleadores) y vacantes;
- II) Orientación Ocupacional a oferentes y demandantes
- III) Preselección
- IV) Remisión

Los servicios básicos de gestión y colocación de empleo se realizan de manera virtual y presencial;

La atención virtual se realiza a nivel nacional en función a la oferta y demanda del mercado utilizando la plataforma de la Agencia Corcindep.

La atención presencial, se realiza únicamente en función de una “ruta especializada para víctimas del conflicto armado” para lo cual se utilizará la plataforma SISE.

A continuación se indica la definición del servicio y el procedimiento aplicable a cada uno de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo:

I. REGISTRO DE BUSCADORES DE EMPLEO, EMPLEADORES Y VACANTES. Este servicio está dirigido a buscadores de empleo y empleadores; se prestará con el fin de identificar las necesidades de los usuarios y registrarlas en la plataforma informática de la agencia o directamente en el Sistema De Información Del Servicio De Empleo –SISE.

El servicio de registro de buscadores de empleo, empleadores y vacantes se realizará de manera gratuita.

En la interacción entre demanda y oferta de empleo se encuentran por un lado, las competencias que cada persona ha desarrollado y por otro los requisitos de los empleadores para el puesto de trabajo. La Agencia debe actuar en esta interacción, tanto como facilitador del encuentro entre oferta y demanda, como en la negociación de requerimientos para que dicho encuentro se logre y sea efectivo; para esto se tendrá en cuenta las siguientes pautas:

- ✓ Respeto por el usuario
- ✓ Garantía de confidencialidad y privacidad del usuario
- ✓ Enfoque integral
- ✓ Correcta derivación interna y externa
- ✓ Actualización de la información de gestión del servicio
- ✓ Flexibilidad y adaptabilidad
- ✓ Continuidad del servicio

Procedimientos para la atención de usuarios de la Agencia:

1. Plataforma Corcindep. Es un servicio únicamente virtual en donde se prestarán los servicios básicos de gestión y colocación de empleo relacionados con registro de oferentes, vacantes y demandantes, preselección y remisión.

2. Presencial. Se refiere a la atención presencial a víctimas del conflicto en los puntos de atención autorizados en Bogotá y Cali que se complementa con la plataforma SISE del Servicio Público de Empleo. Comprende los servicios básicos de gestión y colocación de empleo relacionados con registro de oferentes y demandantes, orientación ocupacional, preselección y remisión

A continuación se discriminan los procedimientos de registro para los buscadores de empleo, los empleadores y las vacantes:

a) Procedimiento para el registro de los buscadores de empleo

Plataforma Corcindep:

El usuario buscador de empleo creará o actualizará su hoja de vida a partir de la información personal. El buscador de empleo llevará cabo esta tarea a través de la página virtual de la agencia. El proceso de registro lo puede realizar cada buscador de empleo desde cualquier sitio con conectividad a internet ingresando a la página www.corcindep.com, por la pestaña de ingrese a su perfil utilizando

la opción “regístrese como buscador de empleo”, en donde obtendrá usuario, contraseña y el perfil persona. Una vez cuente con esta información podrá ingresar con el usuario, contraseña y el perfil persona y diligenciar o actualizar la información de su hoja de vida, en lo referente a datos personales, información académica, tiempos cesantes y referencias. En forma posterior, podrá acceder en la misma página por la pestaña Empleo y aplicar a las diferentes vacantes utilizando la opción convocatoria por empresa por la cual podrá seleccionar una empresa y dentro de ella aquellas vacantes de su interés de acuerdo a su formación y competencias. La plataforma informática de la agencia incluirá los controles necesarios para garantizar el diligenciamiento de la HV antes de que un buscador de empleo pueda inscribirse en una vacante.

El buscador de empleo podrá contactar telefónicamente a la Agencia utilizando las líneas telefónicas 2454554 o 7470618 cuando lo considere necesario en donde le atenderá la recepcionista proporcionándole información y orientación sobre los servicios de manera general y direccionándolo a la página de la agencia para que proceda a su inscripción virtual conforme al procedimiento anteriormente señalado. La inscripción virtual en la plataforma de la Agencia no se realizará dentro de las instalaciones de la Agencia.

Procedimiento Presencial

Los oferentes de empleo son víctimas del conflicto que serán atendidos en los puntos presenciales de la Agencia de Cali y Bogotá por un bachiller operativo con perfil de gestión oferente asignado en el Sistema De Información Del Servicio De Empleo –SISE. La atención brindada al oferente incluye información básica sobre el procedimiento de registro de su hoja de vida e información de demandantes y vacantes y el registro de datos básicos en la plataforma SISE. Cuando la persona no tiene conocimientos en el manejo de sistemas se le ayuda a registrar su hoja de vida al 100% en la plataforma SISE. Después de registrada la información el oferente es remitido al área de Orientación Ocupacional.

b) Procedimiento para el registro de los Empleadores

Plataforma Corcindep:

El empleador creará o actualizará su información personal y sus vacantes a través de la página virtual de la agencia. El proceso de registro lo puede realizar cada empleador desde cualquier sitio con conectividad a internet ingresando a la página www.corcindep.com, mediante la pestaña “regístrese como empleador” en donde obtendrá usuario, contraseña y el perfil selección requerimientos, sin embargo podrá contactar telefónicamente a la Agencia utilizando las líneas telefónicas 2454554 o 7470618 cuando lo considere necesario en donde le atenderán proporcionándole información y orientación sobre los servicios.

Procedimiento Presencial

El empleador es atendido por un gestor empresarial encargado de las funciones de registro de demandantes en el Sistema De Información Del Servicio De Empleo –SISE. La atención brindada al demandante incluye registro de los datos básicos del demandante en el SISE y el suministro de

información básica sobre el registro de empleadores y acerca del sistema público de empleo y sus beneficios. El gestor empresarial también se desplaza hasta la empresa y obtiene los datos necesarios para ayudar a registrar al demandante en el SISE. Este procedimiento aplica para los puntos de atención de Bogotá y Cali.

c) Procedimiento para el registro de las Vacantes

Este servicio se prestará únicamente a los empleadores y está relacionado con la Resolución 2605 del 25 de junio de 2014, la cual establece los lineamientos y reglamenta el reporte de vacantes de que trata el artículo 13 del Decreto 2852 de 2013 por parte de las empresas.

Para llevar a cabo esta tarea se debe seguir el siguiente procedimiento, así:

Plataforma Corcindep:

a) El empleador debe estar registrado en la plataforma informática de la Agencia, utilizando la página www.corcindep.com, si no se encuentra registrado la Agencia le brindará el apoyo u orientación respectiva.

b) En la primera atención al empleador, que será de forma telefónica o por medios virtuales, se le informará sobre los servicios a los que puede acceder en la Agencia y se le instruirá en el manejo y uso del módulo de vacantes establecido en la plataforma informática para que en adelante las vacantes necesitadas sean creadas por el empresario.

c) Para crear la vacante el empleador debe ingresar a www.corcindep.com, digitar el usuario, contraseña y el perfil selección requerimientos en la opción ingrese su perfil, ingresar a mis perfiles de cargo y crear el perfil de cargo requerido e ingresar a la transacción de reclutamiento candidatos no evaluados y crear los requerimientos de vacantes.

d) La Agencia revisará las vacantes y establecerá si están acordes con los lineamientos procediendo a despublicarlas cuando no lo estén; el empleador recibirá un correo remitido por la agencia en donde se le informará que debe corregir la vacante para continuar con su proceso.

e) Los requerimientos de vacantes que superen los 60 días después de la fecha de su publicación se desactivarán en forma automática y deben habilitarse nuevamente.

Procedimiento Presencial

Posteriormente a que el demandante es registrado en la plataforma SISE se le asigna un usuario y contraseña con los cuales el demandante ingresa con su usuario y contraseña al módulo de gestión demandantes de la plataforma SISE en donde puede realizar el registro de las vacantes que requiere y hacer seguimiento a los candidatos autopostulados o postulados por la red de prestadores del servicio público de empleo. En tanto que el demandante lo requiera, esta actividad es acompañada de forma presencial por el profesional que desempeña el rol de gestor empresarial en la Agencia en los puntos de atención de Bogotá y Cali.

II) ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES

Orientación a oferentes

Procedimiento Presencial

El oferente es atendido por un profesional orientador y conjuntamente realizan el análisis de la hoja de vida y el perfil laboral del oferente; el orientador presta el servicio de asesoría sobre el desarrollo de programas de empleabilidad y estrategias de búsqueda de empleo. Este servicio que se presta a las víctimas del conflicto en los puntos de atención de Bogotá y Cali incluye asesoría sobre la presentación personal del oferente al momento de presentar una entrevista laboral y el mejoramiento de la redacción de la hoja de vida para que tenga una mayor oportunidad de superar los procesos de selección.

Posteriormente el oferente es direccionado a otros servicios asociados como entrevista de empleabilidad, evaluación psicotécnica, orientación personalizada o grupal, capacitaciones y otros servicios de fortalecimiento. El direccionamiento se realiza a criterio del orientador según la necesidad detectada en el oferente y queda registrado en la plataforma SISE.

Orientación a demandantes

Procedimiento Presencial

El demandante es atendido por un profesional gestor empresarial quien le brinda información y asesoría relacionada con la definición y registro de vacantes en la plataforma SISE, de tal forma que él pueda perfilar de la mejor manera la vacante para la cual está buscando un oferente. El servicio se presta en los puntos de atención de Bogotá y Cali.

III. PRESELECCION:

Plataforma Corcindep:

El proceso de preselección básica se configura cuando la Agencia aplica los controles necesarios en su plataforma para no permitir que el buscador de empleo pueda aplicar a una vacante sin haber completado la información de su hoja de vida en lo relacionado con datos personales, información académica y laboral, referencias y tiempos cesantes, lo cual garantiza que el empleador cuente con información depurada y completa de la hoja de vida del aspirante a ocupar la vacante.

Procedimiento Presencial

Los funcionarios de la agencia ubicados en los puntos de atención de Bogotá y Cali que cuenten con el perfil de gestión de intermediación en la plataforma SISE identificarán dentro de los oferentes inscritos aquellos que tengan el perfil requerido en cada vacante y los marcarán como preseleccionados quedando disponibles para la gestión de remisión al demandante.

IV. REMISIÓN:

Plataforma Corcindep:

El proceso de remisión básica de candidatos a un empleador es solamente virtual, para lo cual se llevará a cabo el siguiente procedimiento: Para visualizar los candidatos que aplican a la vacante el empleador debe ingresar a www.corcindep.com, seleccionar la opción ingrese su perfil, digitar el

usuario, contraseña y el perfil selección requerimientos, ingresar a la transacción de reclutamiento candidatos no evaluados y dar click al informe del respectivo requerimiento en donde encontrará las personas que aplicaron al requerimiento con su correspondientes hoja de vida, las cuales podrá vincular a su proceso de selección. Desde esta misma transacción podrá rechazar y/o eliminar las personas que en su concepto no reúnan los requisitos para el cargo dando la justificación correspondiente.

Los oferentes pueden autopostularse directamente a las vacantes ofrecidas por el empleador sin que este servicio tenga costo ni para el oferente ni para el empleador, en concordancia con los derechos empleadores de recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo. No obstante, el servicio de remisión de candidatos a los cuales se les presta servicios asociados o adicionales puede tener un costo para el empleador según lo pactado con el demandante y la tarifa se encuentra entre el 0 y 20 salarios mínimos mensuales vigentes (SMMV) por candidato remitido.

Procedimiento Presencial

Los funcionarios de la agencia en los puntos de atención de Bogotá y Cali que cuenten con el perfil de gestión de intermediación en la plataforma SISE, identificarán dentro de los oferentes preseleccionados aquellos que tengan los mejores perfiles en cada vacante y los marcarán como remitidos quedando disponibles para la decisión de contratación del demandante, quien a su vez, podrá marcarlo como contratado o rechazarlo. El gestor empresarial, en coordinación con los profesionales orientadores, remitirá a los oferentes víctimas seleccionados a las entrevistas laborales de la empresa, en donde se dará continuidad al proceso de selección para el cual fueron postulados. Para el efecto darán las indicaciones de nombre de la empresa, dirección, datos de contacto y otros datos necesarios para que el oferente asista a la entrevista.

Artículo 3. OTROS SERVICIOS.

Los otros servicios asociados o relacionados que prestará la agencia con sus respectivas tarifas son los siguientes:

3.1. Servicios asociados:

a) Capacitación para el aprendizaje de una competencia específica requerida por el puesto de trabajo a ocupar.

Tarifa: Entre 1 y 10 SMMV por proceso.

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de formación requerida.

b) Coaching especializado en el desarrollo de competencias individuales y organizacionales de acuerdo a la demanda, intereses y expectativas del contratante.

Tarifa: Entre 1 y 30 SMMV por proceso.

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de formación requerida.

Procedimiento para la prestación de servicios asociados

Los servicios asociados se prestan teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

Si la prestación de los servicios asociados se realiza mediante plataformas tecnológicas especializadas, previa solicitud y acuerdo sobre la metodología de la prestación del servicio con los demandantes, se contratarán terceros que deberán contar con dichas plataformas para la prestación del servicio según la especialidad requerida. Estos servicios estarán dirigidos a la población general teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de las empresas demandantes; no obstante, si dentro de estos requerimientos se encuentran necesidades específicas de servicio para población vulnerable, o discapacitada se coordinarán con los terceros contratados la existencia de las condiciones necesarias para que dicha población tenga un trato diferencial y acceso al servicio.

Si el servicio se presta utilizando una metodología no virtual que requiere la presencia física de los actores, previa solicitud de la prestación del servicio de los demandantes, se contratarán áreas físicas y recurso humano especializado administrados por terceros contratados que cuenten con las condiciones físicas y calidades académicas y de experiencia necesarias para la prestación del servicio requerido.

Los servicios asociados, se administrarán desde los puntos de atención de la Agencia inscritos en la Unidad del Servicio Público de Empleo y operan en función de la demanda por parte de los empleadores. Actualmente se administran desde los puntos de atención de Bogotá y Cali para víctimas del conflicto armado mediante prestación de servicios de capacitación contratados con terceros y desde Bogotá para la población en general.

3.2. Servicios adicionales:

a) Selección especializada cuando los demandantes incluyan actividades de preselección, entrevista, evaluación psicotécnica, formación y otros requerimientos no definidos en los servicios básicos.

Tarifa: Entre 2 y 100 SMMV por proceso

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de servicio requerido.

b) Pruebas psicotécnicas especializadas de acuerdo a los requerimientos de los empleadores.

Tarifa: Entre 2 y 50 SMMV por proceso

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de servicio requerido.

c) Estudios de seguridad personal que incluye la verificación laboral, académica y de referencias de los buscadores de empleo.

Tarifa: Entre 2 y 10 SMMV por proceso

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de servicio requerido.

d) Visitas de campo: incluye la visita en el lugar de residencia o de trabajo del buscador de empleo a fin de evaluar aspectos psicosociales, económicos y detección de riesgos dentro de un proceso de vinculación laboral.

Tarifa: Entre 2 y 10 SMMV por proceso

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de servicio requerido.

e) Polígrafos. Pruebas de detección de mentiras requeridas en un proceso de vinculación laboral

Tarifa: Entre 2 y 10 SMMV por proceso

Modalidad: Contratable con terceros de acuerdo con el tipo de servicio requerido.

Procedimiento para la prestación de servicios adicionales

Los servicios adicionales se prestan teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

Si la prestación de los servicios adicionales se realiza mediante plataformas tecnológicas especializadas, previa solicitud y acuerdo sobre la metodología de la prestación del servicio con los demandantes, se contratarán terceros que deberán contar con dichas plataformas para la prestación del servicio según la especialidad requerida. Estos servicios estarán dirigidos a la población general teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos de las empresas demandantes; no obstante, si dentro de estos requerimientos se encuentran necesidades específicas de servicio para población vulnerable, o discapacitada se coordinarán con los terceros contratados la existencia de las condiciones necesarias para que dicha población tenga un trato diferencial y acceso al servicio.

Si el servicio se presta utilizando una metodología no virtual que requiere la presencia física de los actores, previa solicitud de la prestación del servicio de los demandantes, se contratarán áreas físicas y recurso humano especializado administrados por terceros contratados que cuenten con las condiciones físicas y calidades académicas y de experiencia necesarias para la prestación del servicio requerido.

Los servicios adicionales se administrarán desde los puntos de atención de la Agencia inscritos en la Unidad del Servicio Público de Empleo y operan en función de la demanda por parte de los empleadores. Actualmente se administran desde los puntos de atención de Bogotá para población general y diferencial y desde Bogotá y Cali para víctimas del conflicto armado.

Artículo 4. PUNTOS DE ATENCION, PLANTA DE PERSONAL Y COBERTURA. Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán teniendo en cuenta los siguientes puntos de atención, planta de personal y cobertura:

A. Puntos de Atención Virtual:

Plataforma Corcindep:

Los servicios básicos se prestarán únicamente de manera virtual, están destinados a la población en general y/o diferencial que se registre como buscador de empleo y/o empleador en la plataforma www.corcindep.com, utilizando la opción ingrese su perfil.

El horario de atención virtual es de 24 horas continuas. El procedimiento para la atención virtual de servicios básicos a los usuarios de la Agencia se encuentra relacionado en el artículo 2 de este reglamento. Los usuarios podrán visualizar en www.corcindep.com, por la pestaña de empleo una copia del reglamento de servicios de la agencia que fue aprobado oficialmente por la Unidad de Servicio de Empleo.

B. Puntos de Atención Presencial:

1. Sede Cali:

Ubicación: Calle 11 No. 3-58 Piso 3 Edificio Citibank, oficina 301A en la ciudad de Cali, Valle del Cauca.

Horario:

De lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Los sábados en el horario de 8 am a 1 pm.

Aplicará solamente para el desarrollo de servicios básicos y especializados en función de la ruta de empleabilidad del Servicio Público de empleo, dirigidos a población víctima del conflicto El servicio estará soportado por la plataforma SISE del Servicio Público de Empleo.

2. Sede Bogotá:

Ubicación: Carrera 14 N° 76-25 Oficina 401 en la ciudad de Bogotá D.C.

Horario:

De lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Los sábados en el horario de 8 am a 1 pm.

Aplicará para el desarrollo de servicios básicos y especializados en función de la ruta de empleabilidad del Servicio Público de empleo, dirigidos a población víctima del conflicto. El servicio estará soportado por la plataforma SISE del Servicio Público de Empleo.

Esta sede también aplicará para el desempeño de funciones administrativas y la administración de servicios asociados o adicionales relacionados en el artículo 3 de este reglamento. El servicio estará soportado por la plataforma Corcindep.

C. Puntos de información:

1. Nacional:

Son espacios físicos itinerantes sin horario específico en donde se ofrece a los buscadores de empleo información general o se presta la actividad básica de registro de hoja de vida. Esta categoría también incluye las estrategias móviles independientemente de los servicios prestados.

Aplicará solamente en función de la ruta de empleabilidad del Servicio Público de empleo, dirigidos a población víctima del conflicto. El servicio estará soportado por la plataforma SISE del Servicio Público de Empleo. Se autorizan los siguientes puntos de información:

1.1 Pereira

Ubicación: [Carrera 7 N° 15-24, Oficina N° 3 Edificio](#) Punto Empresarial (en la ciudad de Pereira).

Tel (6) 335 83 41 ext. 103.

D. Planta de personal:

Bogotá-funciones administrativas:

Un técnico o ingeniero de sistemas que tendrá a su cargo el rol de dar soporte a los usuarios en los aspectos técnicos de la plataforma o cuando la página se encuentre caída.

Un recepcionista bachiller que cumplirá el rol de 1) dar la información preliminar de los servicios básicos y direccionará a los usuarios a la página Web de la Agencia para que procedan a su inscripción virtual y 2) Redireccionar a los usuarios de los otros servicios con los prestadores del respectivo servicio asociado o adicional a fin de dar continuidad al respectivo proceso.

Un auxiliar bachiller que cumplirá el rol de registro, asignación y control de cumplimiento de los otros servicios.

Un técnico o profesional en administración de empresas o carreras afines que cumplirá el rol de gestor empresarial y responsable de suministrar los informes periódicos a la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Un profesional en psicología que cumplirá el rol de coordinador general de la Agencia y será el responsable de la gestión ante la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Puntos de atención Bogotá y Cali:

En cada punto se contará con el siguiente equipo de trabajo:

Un profesional en ciencias humanas o administrativas, líder de proyecto, responsable de la supervisión y seguimiento a las actividades y tareas asignadas a cada miembro de su equipo de trabajo y de la planeación, gestión, y ejecución de todas las actividades del proyecto.

Dos profesionales en ciencias humanas o administrativas que cumplirán el rol de orientadores, responsables de realizar los acompañamientos con enfoque psicosocial requerido y los procesos de perfilamiento y orientación laboral pertinentes para la población atendida.

Un Profesional en ciencias humanas o administrativas, que desempeñará el rol de profesional de Análisis y Seguimiento, responsable de hacer el levantamiento y análisis de la información con las dependencias involucradas en el proceso y de estructurar y documentar el desarrollo del proceso.

Un Profesional en ciencias humanas o administrativas, que desempeñará el rol de profesional de Gestión Empresarial, responsable de desarrollar los procesos de información y sensibilización empresarial para la generación de oportunidades de empleo para la población víctima del conflicto armado

Tres bachilleres que conforman el personal operativo y de acompañamiento a los procesos de convocatoria, sensibilización, caracterización, levantamiento de la información, entre otros.

Puntos de información:

En cada punto de información se contará con el siguiente equipo de trabajo:

Un bachiller que realizará los procesos de convocatoria, registro y levantamiento de la información de la población atendida.

D. Cobertura y Gestión: Los servicios de gestión y colocación de empleo que prestará la agencia tendrán cobertura y gestión a nivel nacional. Podrán realizarse así: 1. Virtualmente. 2. En las oficinas itinerantes de terceros que en desarrollo de las actividades de la agencia por mayor demanda de las actividades de los empleadores se habiliten a nivel nacional, de forma temporal, en lugares como juntas de acción comunal, alcaldías, colegios y otros sitios posibles de atención, conforme al tipo de servicio contratado.

SOPORTE TÉCNICO:

La página de la Agencia tiene una disponibilidad en el aire superior al 75% en el mes en un formato de atención al usuario 7x24, la cual tendrá supervisión y mantenimiento constante por un técnico o ingeniero de sistemas de la Agencia, quien tendrá a su cargo brindar el soporte necesario para el reestablecimiento de la página www.corcindep.com en caso de una caída. En la pestaña de empleo de la página www.corcindep.com, subpestaña de soporte técnico, se podrá visualizar los lugares y horarios de atención, así como el teléfono de contacto para la atención inmediata de requerimientos relacionada con el uso de la página de la Agencia. De igual forma, Si se tiene alguna inquietud acerca de los servicios de la Agencia o de la forma en que estos se prestan, se debe escribir a agencia@corcindep.com o acercarse a los lugares y horarios allí indicados.

Artículo 5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. La agencia 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.

La Agencia tendrá derecho a utilizar la información suministrada por los usuarios para los fines de Gestión y Colocación.

Artículo 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO

6.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL BUSCADOR DE EMPLEO

Los buscadores de empleo tendrán los siguientes derechos:

- 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 las autoridades competentes quejas por infracciones a lo dispuesto en el presente reglamento o en la ley de tratamiento de datos personales y las demás normas que los 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, además de las condiciones, derecho y deberes que se consagren al interior del reglamento propio de La Agencia.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los buscadores de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b) Informar a La Agencia cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- c) Tratar con respeto y educación a los funcionarios de la Agencia que le asisten en la prestación de los servicios.
- d) Soportar ante el empresario con documentos físicos expedidos por autoridad competente la información relacionada en la hoja de vida relacionada y que sirvió de base para su postulación.
- e) Cumplir con las citas agendadas por los empresarios.

6.2 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES

Los empleadores tendrán los siguientes derechos:

- 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 de empleo y solicitar a La Agencia su rectificación en cualquier momento.
- d) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- e) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- f) Presentar peticiones, quejas y reclamos a la Agencia de gestión y colocación de empleo y a que estas sean atendidas dentro de los términos que concede el presente reglamento.
- g) Conocer las gestiones realizadas por La Agencia en desarrollo de la prestación de servicio.

Los empleadores tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Tratar con respeto y educación a los servidores de La Agencia que le asisten en la prestación de los servicios.
- b) Permitir a La Agencia que utilice sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la ley.
- c) Garantizar que la información suministrada para la gestión sea veraz específicamente sobre los datos de la empresa, las vacantes ofertadas y las condiciones laborales para los buscadores de empleo.
- d) Soportar ante la Agencia Pública de Empleo los documentos exigidos para verificar la legalidad de la Empresa.
- e) Informar por escrito a la Agencia cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
- f) 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 o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.
- g) Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Agencia en materia de gestión y colocación de empleo.

Para alcanzar el adecuado cumplimiento de sus propósitos, competencias y compromisos, la Agencia gestionará y formalizará convenios de cooperación con entidades públicas y privadas, que puedan complementar o fortalecer su portafolio de servicios, requeridos por sus usuarios, según sea el caso; para esto implementará estrategias para la vinculación de los empleadores y de una adecuada metodología de recolección de la información de los demandantes.

Artículo 7. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA: La Agencia tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización que se

- dio a través del Ministerio de Trabajo.
- b) Solicitar autorización para modificar su ámbito de actuación.
 - c) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios del Servicio público de gestión y colocación de empleo.
 - 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 la ley.
 - 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 proponentes. 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 las normas contempladas por el Decreto 2852 de 2013. y del suministro de información a través de medios electrónicos, para establecer las ofertas y demandas del empleo, así como el resto de actividades realizadas como Agencia de Colocación autorizada por el mismo para presentar informes periódicos sobre las actividades y gestiones realizadas conforme a lo establezca el Ministerio del Trabajo.
 - m) Generar procedimientos para dar de baja a los oferentes de trabajo y a los demandantes de empleo que no se puedan localizar por información errada o ficticia en la plataforma informática.

Artículo 8. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR. Los usuarios del servicio de gestión y colocación de empleo prestado por la Agencia podrán presentar sus peticiones, quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento

1. Las PQR deben dirigirse por escrito al correo agencia@corcindep.com
2. El usuario debe suministrar la siguiente información:
 - a) Datos generales (nombre, cedula o NIT., dirección, teléfono y e- mail)
 - b) Servicio donde ocurrió la queja
 - c) Descripción general de la petición, queja o reclamo.

3. El representante legal de Corcindep o su delegado, realizará un análisis de las PQR de los usuarios, y de las causas que originaron la situación.
4. El representante legal de Corcindep o su delegado, elaborara la carta de respuesta al cliente y la enviará dejando un registro histórico de las mismas.
5. El representante legal de Corcindep o su delegado realizara seguimiento telefónico a la satisfacción del cliente con la respuesta o solución enviada. El registro de este seguimiento debe quedar consignado en el registro de seguimiento a la satisfacción de respuesta a esa queja.

TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PQR:

Las peticiones, quejas y reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 9. MARCO LEGAL. Los servicios de gestión y colocación se prestaran con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 1636 de 2013 y Decreto 1072 del 2015, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y la Unidad del Servicio Público de Empleo.

El presente reglamento se publica en la página web y se fija en los sitios de atención relacionados en el presente documento.

JULIO CESAR PICON ARIAS

Representante Legal