



Municipio de La Estrella

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DEL MUNICIPIO  
DE LA ESTRELLA



Alcaldía de La Estrella  
*Siempre con la gente*

Elaborado: marzo de 2020



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

### Tabla de contenido

Artículo 1. Objeto. ....	3
Artículo 2. Marco legal. ....	3
Artículo 3. Definiciones .....	4
Artículo 4. Entidad. ....	5
Artículo 5. Naturaleza. ....	5
Artículo 6. Servicios. ....	6
Artículo 8. Lugares y horarios de atención. ....	12
a) Puntos de atención presencial .....	12
b) Puntos Virtuales.....	12
Artículo 9. Condiciones y requisitos para la inscripción de oferentes de trabajo. ...	12
Artículo 10. Condiciones y requisitos para el registro de vacantes.....	13
Artículo 11. Tratamiento de la información. ....	13
Artículo 12. Derechos de los titulares de la información. ....	13
Artículo 13. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos.....	14
Artículo 14. Derechos y obligaciones de los demandantes registrados. ....	15
Artículo 15. Obligaciones de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella. ....	15
Artículo 16. De la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).....	16
Anexo 1: Protocolo para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (atención al ciudadano) ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

### REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

De conformidad con lo plasmado en el Decreto 2852 de 2013, “Por el cual se reglamenta el Servicio Público de Empleo y el régimen de prestaciones del Mecanismo de Protección al Cesante, y se dictan otras disposiciones” se crea el presente reglamento de prestación de servicios para la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.

#### Artículo 1. 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 y de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella frente a la prestación del servicio.

#### Artículo 2. Marco legal.

La ley 50 de 1990 “por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones” es el eje fundamental del derecho laboral en el país, aunado a lo establecido en la Constitución Política de Colombia al respecto; así, conforme a lo previsto en el artículo 25 de la Constitución Política, el trabajo es un derecho que goza de la especial protección del Estado y el cual encuentra sus garantías mínimas contempladas en el artículo 53 de la Carta.

El artículo 24 de la Ley 1636 de 2013 plantea como objeto del Sistema de Gestión de Empleo para la productividad integrar, articular, coordinar y focalizar los instrumentos de políticas activas y pasivas de empleo que contribuyan al encuentro entre oferta y demanda de trabajo, a superar los obstáculos que impiden la inserción laboral y consolidar formas autónomas de trabajo, vinculando la acción de gestión de empleo de carácter nacional y local.

A su vez, el artículo 25 de la Ley 1636 de 2013 define que el Servicio Público de Empleo tiene por función esencial lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente, y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a sus necesidades.

Por su parte, el Municipio de La Estrella establece dentro de su Plan de Desarrollo 2020–2023 “Siempre con la gente” En el componente “Desarrollo sostenible y competitividad” incorpora la estrategia de Empleo y emprendimiento como un factor clave para el crecimiento del municipio. Adicionalmente es medido dentro del Plan de desarrollo a través



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

de tres indicadores clave: personas vinculadas al empleo formal, empleos generados a través del emprendimiento y personas orientadas para la inserción laboral.

Igualmente debemos tener presente lo establecido en la Ley 1636 de 2013, la cual se reglamenta por medio del Decreto 2852 de 2013 en el cual se establecen directrices relacionadas con el servicio público de empleo y las agencias públicas de gestión y colocación de empleo.

El artículo 20 del Decreto 2852 de 2013 nos explica los requisitos con que debe contar la persona jurídica interesada en prestar servicios de intermediación laboral, dentro de los cuales se incluye el hecho de contar con un reglamento de prestación de servicios, cuyo contenido se establece en el artículo 26 de la misma normatividad. Así mismo no es sólo necesario contar con este reglamento sino darlo a conocer al público acorde a lo establecido en los artículos 21 y 25 del mismo Decreto.

### Artículo 3. Definiciones

- ) **Oferentes de trabajo:** Son las personas que se encuentran dispuestas a ofrecer su mano de obra para desempeñar diferentes funciones y labores a cambio de una remuneración monetaria.
- ) **Demandantes de trabajo:** Son las empresas legalmente constituidas, o personas naturales que buscan el recurso humano para sus procesos productivos.
- ) **Vacante:** Oportunidad laboral ofrecida por las empresas o personas naturales, a través de un requerimiento a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella con unas especificaciones particulares que debe cumplir el recurso humano que se postule al cargo.
- ) **Requerimiento:** Solicitud oficial realizada por el demandante de trabajo con toda la información necesaria en referente a tipo de contrato, tipo de remuneración, nivel educativo, competencias y habilidades requeridas para el cargo, funciones, y demás información relevante para la información del oferente de trabajo y su perfilamiento.
- ) **Ruta de empleabilidad:** es el proceso que sigue un oferente desde la búsqueda hasta la consecución de un empleo. La ruta tiene por objeto promover la empleabilidad de la población buscadora de empleo, mediante intervenciones efectivas y focalizadas que mejoren la empleabilidad y la generación de ingresos.
- ) **Plataforma SISE:** Sistema de información del Servicio de empleo
- ) **Orientador:** profesional en Psicología o administración humana responsable del proceso de orientación individual que busca el fortalecimiento del oferente en la gestión de su ruta de empleabilidad.

Secretaría de Planeación

Agencia Pública de Empleo del Municipio de la Estrella

Cl 80 Sur 58 – 78 Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría, Piso 2. TEL: 5407444 Ext 227



Municipio de La Estrella

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

- ) **Registrador:** Técnico o tecnólogo en administración o gestión humana o ciencias económicas responsable de realizar el proceso de registro en la plataforma SISE
- ) **Intermediador:** profesional en administración o trabajo social responsable del proceso de Intermediación que busca realizar una identificación entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante
- ) **Gestor empresarial:** profesional en Administración, áreas de mercadeo responsable de mantener el relacionamiento con los demandantes y gestionar sus vacantes
- ) **Auto registro:** actividad realizada por el oferente en la plataforma SISE para registrar su hoja de vida.
- ) **Auto postulación:** actividad realizada por el oferente en la plataforma SISE para postularse a las vacantes disponibles
- ) **Preselección:** Es el proceso que permite identificar entre oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido por la vacante.
- ) **Remisión:** Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador los perfiles de los candidatos preseleccionados
- ) **Matching:** proceso mediante el cual el intermediador cruza las vacantes con los oferentes identificando su pertinencia en el perfil demandado.

#### Artículo 4. Entidad.

El Municipio de La Estrella es una entidad territorial, regido por la Constitución Política de Colombia de 1991, ubicado al sur del Valle de Aburrá, ha sido catalogado como uno de los municipios verdes de Colombia, conformado por 23 barrios en el área urbana y doce veredas en el área rural.

#### Artículo 5. Naturaleza.

La agencia pública de gestión y colocación de empleo como estrategia de empleabilidad del Municipio de La Estrella, se constituye de carácter público, no lucrativo, y se encuentra sujeto al régimen legal establecido para este tipo de estrategias.



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

### Artículo 6. Servicios.

Los servicios que prestará la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella estarán encaminados a acercar la oferta y la demanda de trabajo, representadas por las personas en búsqueda de un empleo, las empresas y personas naturales en búsqueda de recurso humano de acuerdo a sus necesidades, así como la gestión de oportunidades de fortalecimiento de competencias y habilidades para el trabajo y la articulación con diferentes programas que desarrolle la Administración Municipal. Los principales servicios van desde la captura de información de los usuarios hasta la remisión de los mismos, prestarán los servicios de Registro de oferentes de trabajo de forma permanentemente, y Orientación ocupacional a oferentes y demandantes.

#### a) Gestión Empresarial

El proceso de gestión empresarial busca generar alianzas con el sector empresarial, es decir con los demandantes de empleo y generadores de vacantes, facilitando la conexión entre la oferta y la demanda de empleo. La gestión empresarial se realiza de acuerdo a las siguientes actividades:

- ) **Identificar empresas:** Se realizar gestión para la identificar demandantes generadores de vacantes. Los medios para realizar esta actividad están definidos en la estrategia comercial.
- ) **Agendar citas:** Se Programa visitas o gestión virtual/ telefónica a demandantes. Esta gestión tiene enfoques basados en estado de registro del demandante en la plataforma y se puede realizar de acuerdo a dos situaciones: Registro de nuevo demandante o Seguimiento.
- ) **Registrar nuevo demandante:** En la primera cita o primer contacto, se realizan las siguientes actividades: 1. Presentación de la Agencia pública de gestión y Colocación de empleo del Municipio de la Estrella y la Plataforma SISE. 2. Registro del demandante en la plataforma SISE soportado en el "FO-DE-07 Creación de Empresa" en el cual se registran datos básicos de la empresa. En esta gestión el Gestor empresarial debe anunciar sobre el Intermediador que posiblemente les contactará en caso de presentarse inquietudes.
- ) **Realizar Seguimiento-Registro de vacantes:** En caso de tener vacantes para registro, se crea vacante en SISE o en el formato FO-DE-06 Registro de vacantes que posteriormente debe ser cargado a la plataforma SISE. El gestor empresarial cuenta con un (1) día hábil para crear la vacante en los casos en los que el empresario entregue o envíe la vacante. Los demandantes que consideren pertinente, podrán



Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

hacer el registro de la vacante directamente en la plataforma SISE. Cuando la cita sea presencial, se diligencia el FO-DE-03 Control de asistencia las vacantes. Una vez realizada la gestión de primer contacto, el Gestor empresarial envía por correo electrónico al demandante la y anexa copia del reglamento.

- ) **Realizar Seguimiento-Capacitación demandante:** De acuerdo a las inquietudes del demandante o a las necesidades que identifique se programan reinducciones en la plataforma SISE. Cuando la cita sea presencial, se diligencia el FO-PA-03 Control de Asistencia”.
- ) **Realizar seguimiento a capacitación Colocados:** Basados en los acuerdos o necesidades identificadas del demandante, y consignadas en el formato FO-DE-07 Formato Creación de Empresa, el gestor empresarial en conjunto con el demandante podrá desarrollar talleres de formación o capacitaciones a los colaboradores. Esta gestión busca fortalecer el relacionamiento empresarial y ofrecer valores agregados a las empresas.
- ) **Publicar vacantes:** Las vacantes son publicadas, promocionadas y gestionadas por la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella una vez se cuentan con el consentimiento de la empresa expresado en la plataforma SISE o en el formato Para esto puede usar diferentes medios de comunicación tanto internos como externos, publicación de material publicitario, difusión en grupos de interés, etc. El gestor empresarial realizará la promoción de todas las vacantes aprobadas por el Intermediador y realizará especial énfasis en las vacantes que el Intermediador reporte como perfiles de difícil identificación.
- ) **Realizar Seguimiento al proceso:** Una vez publicada la vacante y días posteriores a la fecha de publicación, se realizará seguimiento a la vacante en conjunto con el demandante a través de correo electrónico. Esto con el fin de identificar la efectividad de los candidatos postulados por parte del intermediador y obtener retroalimentación.
- ) **Realizar Encuesta de satisfacción:** Se realizará una encuesta de satisfacción de los demandantes una vez al año.

## **b) Registro de oferentes**

Es la inscripción y recepción de la información que constituye la hoja de vida de las personas en busca de una oportunidad laboral, esta actividad se desarrollará de la siguiente forma:

- ) **Verificar oferente:** Se solicita al oferente el documento de identificación para validar sus datos personales.



Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

- ) **Solicitar autorización de tratamiento de datos personales:** se solicita al oferente dar lectura y firmar al formato FO-DE-01 autorización de tratamiento de datos personales.
- ) **Registrar hoja de vida:** Se inicia el diligenciamiento de la hoja de vida de acuerdo al formulario de la plataforma SISE.
- ) **Acompañar en Auto postulación:** Se realizará acompañamiento en la Auto postulación como mínimo de una vacante y de forma simultánea realiza una inducción sobre el manejo del aplicativo SISE, explicando al oferente como realizar auto postulaciones.
- ) **Citar a orientación:** Se asigna al oferente en SISE una cita inmediata o programada en la cual recibirá una atención grupal y/o individual para recibir una orientación ocupacional. Esta citación solo se podrá realizar si el oferente tiene la hoja de vida al 100%.
- ) **Confirmar cita:** Se entrega al oferente una “Tarjeta de bienvenida Oferente” confirmando: fecha y hora de la cita, estado de completitud de la hoja de vida, recomendaciones generales para completar la ruta de empleabilidad y copia del presente reglamento.

**Nota 1:** Para los casos en los que el oferente no tenga la información clara sobre su hoja de vida, recibirá un formato impreso de “Hoja de Vida SISE”, para tener en cuenta por el oferente para retomar el proceso de inscripción en una próxima visita a Agencia pública de gestión y Colocación de empleo del Municipio de la Estrella. Una hoja de vida que no cuente con información completa por parte del oferente, no será registrada en la plataforma. Esta nueva visita para completar la hoja de vida no requiere cita. Esto debido a que una hoja de vida incompleta no podrá surtir el proceso de gestión para ser postulado a una vacante.

**Los registros realizados por parte del oferente,** es decir los auto-registrados, tendrán el siguiente seguimiento para garantizar la completitud al 100% de su hoja de vida:

**Seguimiento:** Se revisa una vez al mes la base de datos de los auto-registrados en la plataforma SISE, y genera un correo masivo invitando a completar su ruta de empleabilidad o actualizar la ruta con el “Formato seguimiento auto-registrados y/o actualización”.

**Nota 2: Herramientas para el autorregistro:** la oficina de la Agencia Pública de Empleo cuenta con un equipo de cómputo disponible para realizar el proceso de manera asistida.

**Nota 3: Descentralización de Registro:** Se realizarán jornadas descentralizadas de registro en los centros poblados Tablaza y Pueblo Viejo y en las demás zonas que consideren necesarias para impactar la gestión de la Agencia y el número de jornadas descentralizadas se determinarán según las necesidades o requerimientos. Para estas jornadas se conservará el mismo procedimiento expuesto anteriormente





Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

### c) Orientación

Los usuarios que se encuentren activos en la búsqueda de empleo, pueden acceder a orientación ocupacional a través de asesorías tipo entrevista personalizada y talleres grupales. Esta orientación tiene como objetivo principal el fortalecimiento del oferente en la gestión de su ruta de empleabilidad. Las oportunidades de formación y capacitación permitan el desarrollo de habilidades y competencias para el empleo y pueden desarrollarse además en alianza con las diferentes entidades existentes en el territorio. Todas las Formaciones gestionadas tienen el carácter de gratuidad.

La orientación individual o grupal se realiza de acuerdo a la disponibilidad de citas y la proximidad de los talleres de acuerdo a las siguientes actividades:

) **Confirmar asistencia:** Se realizarán llamadas para confirmar la asistencia a las orientaciones individuales y talleres grupales registradas en la plataforma SISE.

) **Realizar Acompañamiento:** Se ejecutará las orientaciones de acuerdo a la siguiente oferta:

**Talleres grupales:** Duración mínima: 1 hora

Número máximo participantes por taller: 30

Temáticas: se podrá abordar cualquiera de las siguientes temáticas, comunicación asertiva, el manejo de la ansiedad durante la entrevista, relaciones interpersonales, construcción y proyección de la imagen personal, recomendaciones a la hoja de vida.

**Asesoría entrevista individual:**

Duración mínima: 30 minutos

La entrevista individual consta de los siguientes pasos:

Revisión de la hoja de vida: Se hará una revisión de la hoja de vida con el fin de añadir complementos o hacer correcciones en caso de ser necesario. 2. Entrevista - Juego de roles: Se realizará la simulación de una entrevista para selección de personal con el fin de generar devoluciones y retroalimentación con respecto al estilo de comunicación del oferente tanto verbal como no verbal.

) **Registrar evidencias:** Se ingresa en la plataforma SISE los talleres y/o las asesorías individuales ejecutadas, cerrando con la evaluación de la actividad de orientación. Para los casos en los cuales el oferente no asista a las orientaciones individuales, el orientador ingresa en la plataforma la inasistencia y puede gestionar con el oferente hasta dos (2) veces más una nueva cita.

) **Realizar Encuesta de satisfacción:** al finalizar de las orientaciones individuales y/o grupales, debe aplicar la encuesta de satisfacción al oferente.



Municipio de La Estrella

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

Si el oferente no completa la ruta de empleabilidad, será responsabilidad del oferente gestionar su hoja de vida y la Agencia pública de gestión y Colocación de empleo del Municipio de la Estrella no podrá hacer remisiones de la misma a las vacantes registradas.

- ) **Descentralización de Orientación:** Se realizarán jornadas descentralizadas de orientación en las demás zonas que se consideren necesarias para impactar la gestión de la Agencia. El número de jornadas descentralizadas se determinarán según las necesidades o requerimientos. Para estas jornadas, se conservará el mismo procedimiento expuesto anteriormente.

**d) Intermediación:**

El proceso de intermediación tiene como fin la preselección de los perfiles que mejor cumplen los requerimientos de una vacante entre el total de usuarios postulados y auto postulados. Este proceso de Intermediación se realiza de acuerdo a las siguientes actividades:

- ) **Aprobar vacantes:** Se ingresa en la plataforma SISE con el fin de revisar la las vacantes ingresadas por el Gestor empresarial, en caso de requerir modificación o información adicional, valida inicialmente con el Gestor empresarial. Cuando el gestor no cuente con la información, el intermediador se comunica con el empresario, y posteriormente realiza los ajustes en la plataforma SISE y aprueba la vacante. El intermediador cuenta con un (1) día hábil contado desde la creación, para aprobar las vacantes
- ) **Publicar vacantes:** las vacantes son publicadas, promocionadas y gestionadas por la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella una vez se cuentan con el consentimiento de la empresa expresado en el formato denominado FO-DE- 06 Formato de registro de Vacantes. Para esto puede usar diferentes medios de comunicación tanto internos como externos, publicación de material publicitario, difusión en grupos de interés, etc. El gestor empresarial realizará la promoción de todas las vacantes aprobadas por el Intermediador y realizará especial énfasis en las vacantes que el Intermediador reporte como perfiles de difícil identificación. Este reporte debe hacerse a través de correo electrónico.
- ) **Autopostular a las vacantes:** una vez aprobada la vacante, los oferentes registrados podrán visualizarla y auto postularse. Esta postulación podrá desarrollarla cada oferente directamente en la Plataforma SISE, de acuerdo a la capacitación que recibieron al momento del registro.



Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

) **Matching:** se inicia proceso de matching en la plataforma SISE, buscando los candidatos que cumplen con el perfil solicitado por el demandante y usando las herramientas ofrecidas por la plataforma.

) **Preseleccionar posibles candidatos a las vacantes:** El intermediador laboral realiza la preselección de los perfiles que mejor cumplen los requerimientos de una vacante y sus requisitos entre el total de usuarios auto postulados. La preselección de los candidatos se realiza en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando siempre la plena aplicación del principio de igualdad. En este proceso se filtra la mayor cantidad de criterios posibles y se valida con el candidato el interés en participar de la convocatoria. Dentro de este proceso de pre-selección se tiene en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Primero: se priorizan los oferentes con hoja de vida al 100%
- ✓ Segundo: se priorizan las oferentes residentes de la Estrella
- ✓ Tercero: mayor nivel de experiencia en el cargo
- ✓ Cuarto: si el demandante cuenta con un enfoque diferencial, se priorizan los candidatos que cumplan con el enfoque.
- ✓ Quinto: se priorizan los oferentes registrados en la Agencia de Gestión y Colocación de la Estrella

Adicionalmente, dentro del proceso de Matching, se realiza una revisión auto postulados, postulados asistidos, o remitidos.

) **Remitir oferentes:** cuando el oferente cumple con el perfil y tiene interés en participar en el proceso de selección, se remite la hoja de vida al demandante por medio de la plataforma SISE y por correo electrónico, anexando el formato FO-DE-04 Listado de remitidos.

La Agencia pública de gestión y Colocación de empleo del Municipio de la Estrella en su proceso de remisión realiza un envío de mínimo tres (3) hojas de vida por vacante y su múltiplo cuando se trate de vacantes superiores a uno (1).

Agencia pública de gestión y Colocación de empleo del Municipio de la Estrella tiene como promesa de respuesta al demandante cinco (5) días hábiles contados a partir de la creación de la vacante. En este tiempo el demandante debe recibir de parte de la Agencia pública de gestión y Colocación de empleo del Municipio de la Estrella las hojas de vida que se ajustan al perfil.

Solo en los casos en los que la vacante tuvo que ser modificada por inquietudes que se presenten por parte del intermediador y que se requiera contactar al demandante nuevamente para confirmar datos, se tomará como fecha de inicio para el conteo de los cinco (5) días hábiles la fecha de aprobación de la vacante.



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

### Artículo 7. Gratuidad de los servicios.

La agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella prestará en forma gratuita los servicios de gestión y colocación expuestos en el artículo 6 del presente reglamento tanto para los oferentes como demandantes de empleo.

### Artículo 8. Lugares y horarios de atención.

#### a) Puntos de atención presencial

El Centro de empleo del Municipio de La Estrella se encuentra ubicado en el Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría, Cl 80 Sur 58 – 78, Segundo Piso. El número telefónico de atención es el (57)4-5407444 Ext 227. Los horarios de atención serán de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

Los servicios que se prestan en ambos puntos de atención están abiertos a la población en general y consta de los servicios enunciados en el artículo 7 del presente reglamento.

#### b) Puntos Virtuales

Los servicios de la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo del Municipio de La Estrella, mencionados en los literales a) b) c) d) y f) del Artículo 6 del presente reglamento, se prestarán a través del portal en internet [www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)

En caso de requerir soporte técnico, el oferente y/o el demandante puede acudir a nuestras instalaciones físicas en el horario de atención descrito o comunicarse al teléfono (57)4-5407444 Ext 227

### Artículo 9. Condiciones y requisitos para la inscripción de oferentes de trabajo.

Todo usuario que desee inscribir su hoja de vida en la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella debe:

1. Presentarse personalmente con su documento de identidad o aquel que haga las veces del mismo en caso de pérdida, con un asesor de empleo en cualquiera de los puntos de atención enumerados en el artículo 8 del presente reglamento.
2. Suministrar toda la información necesaria para suplir los requerimientos del formulario dispuesto en el aplicativo.
3. Tener clara la información que compone su hoja de vida en relación a su experiencia laboral y académica, las fechas de inicio y finalización tanto de sus empleos anteriores como de sus cursos de formación.
4. En ningún caso se requiere tener experiencia previa laboral o estudios previos para acceder al servicio.



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

Los usuarios oferentes también podrán inscribirse de manera autónoma a través de la página de internet [www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co) así mismo también podrán aplicar a las vacantes de manera virtual.

### Artículo 10. Condiciones y requisitos para el registro de vacantes.

Toda empresa o persona natural que desee promover sus ofertas laborales en la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella debe:

- ) Realizar la inscripción de la empresa o persona natural.
- ) Estar legalmente constituida y contar con un NIT de operación, si es persona natural debe contar con RUT.
- ) Suministrar toda la información necesaria para suplir los requerimientos del formulario de “Registro de Vacante” y de las necesidades de recurso humano teniendo en cuenta Número de vacantes, salario, experiencia mínima requerida, tipo de contrato, horario y días de trabajo, funciones y demás información necesaria para realizar una publicación de esta vacante ante los usuarios, lo más clara posible sobre las condiciones bajo las cuales se realiza la solicitud del recurso humano.
- ) Todos los requerimientos deben contar con la firma “Registro de Vacante”, la cual autoriza su publicación. En el caso de las empresas o personas naturales ya inscritas estas pueden enviar el requerimiento, si lo desean, a su asesor asignado vía correo electrónico.
- ) Todas las empresas o personas naturales una vez inscritas se les asigna un asesor que las acompañará en el proceso de búsqueda de recurso humano.

Las empresas también podrán inscribirse de manera autónoma a través de la página de internet [www.serviciodeempleo.gov.co](http://www.serviciodeempleo.gov.co)

### Artículo 11. Tratamiento de la información.

La agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella estará autorizada conforme al consentimiento informado y 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 y el Decreto 1377 de 2013 y con la Ley 1581 de 2002 y demás disposiciones sobre la materia.

### Artículo 12. Derechos de los titulares de la información.

El Titular de los datos suministrados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella tendrá derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento de la información. Este derecho se podrá ejercer, entre



Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

- otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o encargado del tratamiento de la información salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
  - c) Ser informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales
  - d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen
  - e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución
  - f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

**Artículo 13. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos.**

**Son derechos de los oferentes inscritos:**

- a) Recibir atención adecuada y de calidad por parte de los asesores de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.
- c) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- d) Solicitar información sobre su estado y las vacantes a las cuales ha sido postulado.
- e) Presentar quejas y reclamos a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella de Intermediación Laboral y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- f) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.

**Son obligaciones de los oferentes inscritos:**

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de hoja de vida y su registro en plataforma o aplicativo utilizado para tal fin.
- b) Mantener actualizados los datos cada vez que considere necesario sea por traslado del lugar de residencia, cambio de datos de contacto, nuevas experiencias laborales y/o cursos adicionales de formación.
- c) Acudir de manera oportuna a las citaciones con asesores, sicólogos, talleres de orientación ocupacional y entrevistas con empresas cuando se requiera por la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.



Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

- d) Informar por escrito a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colocación.
- e) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.

**Artículo 14. Derechos y obligaciones de los demandantes registrados.**

**Son derechos de los demandantes inscritos:**

- a) Recibir atención adecuada y de calidad la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.
- c) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- d) Solicitar información sobre los requerimientos realizados y su estado.
- e) Presentar quejas y reclamos a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- f) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.

**Son obligaciones de los demandantes registrados:**

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de "solicitud de personal" y las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b) Mantener actualizados los datos cada vez que considere necesario sea por traslado del lugar de residencia, cambio de datos de contacto, cambio en la actividad de la empresa o su liquidación y en general cualquier modificación a la información inicial de registro.
- c) Atender de manera oportuna a los requerimientos y remisiones que desde la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella se realicen en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.
- d) Informar por escrito a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colocación.
- e) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.

**Artículo 15. Obligaciones de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella.**

La agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Dar a conocer a los usuarios el presente Reglamento.



Municipio de La Estrella

## REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

- b) Prestar los servicios básicos de Intermediación laboral de forma gratuita a los trabajadores y empleadores.
- c) Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad, no discriminación, universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del servicio en el acceso al empleo, en los términos establecidos en la ley 1636 de 2013 y en el decreto 2852 de 2013
- d) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente y/o el demandante de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- e) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- f) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia pública de gestión y colocación de empleo, 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.
- g) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella, dentro de los plazos establecidos por la ley.

### Artículo 16. De la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSFD).

#### Términos y definiciones:

- ) **Petición:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- ) **PQRSFD:** Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- ) **Queja:** Es el medio a través del cual una persona o usuario, pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario, con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- ) **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica, con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende, a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- ) **Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública, adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad.
- ) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

Secretaría de Planeación

Agencia Pública de Empleo del Municipio de la Estrella

Cl 80 Sur 58 – 78 Centro Administrativo Municipal Jorge Eliécer Echavarría, Piso 2. TEL: 5407444 Ext 227





Municipio de La Estrella

**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO MUNICIPIO DE LA ESTRELLA**

Código: GU-DE-01

Versión:01

Fecha de Aprobación: 17-03-2020

- ) **Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano frente a un servicio recibido por parte de algún funcionario y/o contratista o la dependencia en general de la administración Municipal.

Teniendo en cuenta estos términos, los usuarios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de La Estrella podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los siguientes canales:

- ) **Físicos dispuestos para instaurar un PQRSFD en la Alcaldía Municipal:**
- o El peticionario puede radicar en la ventanilla única externa de radiación su petición con mínimo los siguientes datos: Nombre, Dirección, teléfono, correo electrónico (o forma de notificación deseada).
  - o El peticionario puede diligenciar el formato FO-EM-01 Atención de PQRSFD y lo deposita en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal.
- ) **Línea de atención telefónica a la ciudadanía:** El peticionario se debe comunicar a la ventanilla única de atención al ciudadano en la línea 540 74 40 ext. 200 donde el operador recibirá la solicitud y posteriormente registrará en el sistema de información dispuesto para ello.
- ) **Virtuales (página web y/o correo electrónico):**
- o El peticionario puede ingresar a la página web en el link PQRSFD <http://pqrs.laestrella.gov.co/> y diligenciar la información solicitada para radicar por este medio.
  - o El peticionario puede enviar al correo electrónico [Contactenos@laestrella.gov.co](mailto:Contactenos@laestrella.gov.co) indicando el asunto, nombre, teléfono (opcional) y correo electrónico de notificación.

Tiempos de respuesta establecidos para las PQRSFD:

- ) Petición de Consulta **(30)** Treinta días hábiles.
- ) Petición de Documentación **(10)** Diez días hábiles.
- ) Petición de Información **(15)** Diez días hábiles.
- ) Queja **(15)** Quince días hábiles.
- ) Reclamo **(15)** Quince días hábiles.
- ) Sugerencia **(30)** Treinta días hábiles.
- ) Denuncia **(10)** Diez días hábiles.
- ) Felicitación **(15)** Quince días hábiles.