



REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO DEL PROGRAMA RETORNO, REDES Y EMPLEO BOLSA PRIVADA DE COLFUTURO

Artículo 1. ENTIDAD. LA FUNDACION PARA EL FUTURO DE COLOMBIA, COLFUTURO ES UNA ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., con Personería Jurídica número 848 del 22 de noviembre de 1991 otorgada por la Alcaldía de Mayor de Bogotá D.C.

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 Bolsa Privada de Empleo de COLFUTURO, el Programa Redes y Empleo, prestará a sus usuarios.

Artículo 3. MARCO LEGAL. Los servicios que el Programa Redes y Empleo de COLFUTURO ofrece se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, a la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

Artículo 4. NATURALEZA. El Programa Redes y Empleo de COLFUTURO se constituye como Bolsa Privada de Empleo y se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.

Artículo 5. SERVICIOS. Los servicios que prestará el Programa Redes y Empleo de COLFUTURO a los OFERENTES de trabajo (personas interesadas en conseguir empleo) y a los DEMANDANTES del empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 del decreto 0722 de 2013 son:

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

5.1. Actividades del Servicio de Registro de Oferentes, Demandantes y Vacantes.

Todos los becarios beneficiarios del Programa Crédito-Beca de COLFUTURO podrán registrarse en la plataforma de inscripción del Programa Redes y Empleo de COLFUTURO de manera virtual y a los demandantes se inscribirán en la plataforma de forma virtual, para lo cual se determinan las siguientes actividades:

- a. Contactará y visitará empresas para presentar el portafolio de servicios del Programa. Atenderá, recibirá y suministrará información a las personas que asistan a las oficinas, en este caso oferentes únicamente.
- b. Registro de oferentes en la base de datos del Programa Redes y Empleo: se envía un formulario de inscripción al oferente, este deberá registrarse para poder acceder a los servicios del Programa. El demandante, persona natural o jurídica que requiera publicar ofertas con el Programa Redes y Empleo de COLFUTURO, será registrado de manera virtual en la plataforma.



c. Registro de Vacantes: se realiza en un archivo plano el registro de las vacantes con la información de la empresa, cargo, contacto. Luego de ser registrada la

vacante se monta en otro archivo de google docs, con toda la información de nombre, sector, rango salarial, años de experiencia entre otros. Este proceso se realiza para la publicación en el boletín de ofertas laborales, el cual se manda semanalmente por correo electrónico.

c. El Programa Redes y Empleo de COLFUTURO realizará labor de promoción y difusión del Servicio Público de Empleo ofrecido a través de publicidad en la web, mailing y otros canales, con el fin de incentivar el uso de los servicios.

5.2. Actividades del Servicio de Orientación Ocupacional a Oferentes

La Bolsa Privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO brinda orientación y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales según las necesidades de los usuarios a través de las siguientes actividades:

- a. Conocer el perfil del oferente de acuerdo con sus competencias, a partir de la información recogida durante la entrevista de orientación ocupacional. Además brindar información sobre el Programa Redes y Empleo.
- c. Direccionar al oferente a los diferentes servicios de la Bolsa de Empleo según corresponda: talleres de capacitación, construcción de hoja de vida, entrevista, elaboración de cartas de presentación entre otros.
- d. Realizar asesorías en hoja de vida, entrevista y proyecto de vida entre otros.
- e. Suministrar información a los oferentes sobre los servicios y ofertas de capacitación.
- f. Informar sobre la realidad actual del mercado laboral y sobre los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.

5.3. Actividades del Servicio de Preselección. El objetivo del proceso de preselección es identificar las características predominantes en la solicitud del demandante y relacionarlas con los perfiles de los oferentes, registrados en la plataforma, que más se ajusten a las necesidades de las vacantes. Para llevar a cabo la pre-selección se realizarán las siguientes actividades:

- a. Elaborar el perfil de la vacante, teniendo en cuenta las características del cargo y la formalización de la solicitud del demandante.
- b. Divulgar en la red de beneficiarios del Programa Redes y Empleo de COLFUTURO las vacantes y recibir las hojas de vida de los candidatos interesados.
- c. Remitir las hojas de vida de los beneficiarios interesados en cada vacante directamente a los demandantes de empleo para que a partir de este punto estos avancen en el proceso de selección.

5.4. Actividades del Servicio de Remisión. Una vez preseleccionadas las hojas de vida que se ajustan al perfil de la vacante se remiten al demandante para su validación, para remitir se debe:

- a. Formalizar la solicitud del demandante registrando el perfil del cargo en la plataforma.
- b. Remitir las hojas de vida al demandante de los candidatos interesados en la vacante.
- c. Postular nuevos candidatos al demandante en caso de no estar conforme con las hojas de vida preseleccionadas inicialmente.



d. Solicitar retroalimentación sobre el proceso de selección por parte del demandante.

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

Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. El Programa Redes y Empleo de COLFUTURO prestará en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación a los oferentes y demandantes de empleo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y en cumplimiento del Artículo 2.2.6.1.2.20 del presente reglamento.

Artículo 7. OTROS SERVICIOS. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.29 del decreto 1072 del 26 de mayo de 2017, el Programa Retorno, Redes y Empleo de COLFUTURO no prestará servicios adicionales a los anteriormente descritos.

Artículo 8. LUGAR DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

La atención de manera presencial se realiza con cita previa, en el el horario de lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. en la sede del Programa Redes y Empleo de COLFUTURO, carrera 15 # 37-15.

Son 3 espacios donde se prestan los servicios de orientación:

- El primer espacio es un salón rectangular que cuenta con una capacidad para 70 personas, 70 sillas con apoyador incluido, dos portátiles, un video beam y una mesa amplia. Las medidas del espacio son: ancho 5.55 metros por 12 metros.
- El Segundo espacio es una sala de juntas que tiene capacidad para 12 personas, con una mesa rectangular, 12 sillas, dos portátiles y un video beam. Las medidas del espacio son: largo 6 metros por 3,5 metros.
- El tercer espacio es la oficina donde se encuentra la Directora del Programa, que tiene capacidad para atender a una persona. Tiene dos portátiles, una mesa rectangular y una silla adicional para la persona que se atiende. Las medidas son: largo 3 metros por 3.10 metros.

Artículo 9. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES. Para la inscripción de los oferentes en la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO se debe:

- a. Diligenciar completamente el formato de hoja de vida, incluyendo los respectivos soportes que evidencien lo descrito en la misma.
- b. Garantizar la veracidad de los datos suministrados y de los soportes presentados.
- c. Suministrar consentimiento, mediante registro de confidencialidad, con el fin de permitirle al Programa Retorno, Redes y Empleo de COLFUTURO hacer uso de sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012.
- d. Conocer y aceptar el reglamento de prestación de Servicios de la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO.

Artículo 10. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE EMPRESAS DEMANDANTES. Para la inscripción de demandantes en la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO se debe:

- a. Diligenciar completamente la información solicitada en los formatos de la plataforma garantizando su veracidad.
- b. Ofrecer contratos legalmente válidos, no siendo admisible la publicación de ofertas de trabajo que exijan cualquier tipo de inversión por parte del candidato, de empresas "pirámide" o negocios multinivel, de oportunidades de negocio.
- c. Conocer y aceptar el reglamento de prestación de servicios de la bolsa Privada,



Programa Redes y Empleo de COLFUTURO.



Artículo 11. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES.

Para la inscripción de Vacantes en la Bolsa Privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO los demandantes deben:

- a. Diligenciar completamente la información solicitada en los formatos de la plataforma garantizando su veracidad.
- b. Reportar las vacantes ante la bolsa privada, Programa Retorno, Redes y Empleo de COLFUTURO, indicando condiciones básicas como; perfil de la organización, descripción del cargo y/o proyectos, descripción del perfil deseado, rango salarial y tipo de contrato, funciones y tareas principales.
- c. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa Privada, Programa Retorno, Redes y Empleo de COLFUTURO.

Artículo 12. PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN. La bolsa privada, Programa Retorno, Redes y Empleo de COLFUTURO 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 se enviarán las hojas de vida de los oferentes al demandante de trabajadores.

Artículo 13. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. La bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO, está autorizada conforme al consentimiento previo otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el sistema de información del Servicio Público de Empleo.

Artículo 14. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- b. Conocer el reglamento de prestación de servicios de la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO, al momento de la inscripción.
- c. Ser informado por el Responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 15. DERECHO DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES. Los oferentes y demandantes de trabajo tendrán derecho a:



- a. Conocer el reglamento de Prestación de Servicios de la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO, al momento de la inscripción.
- b. Recibir servicio y atención adecuada, de calidad y transparencia en la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la Bolsa Privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO.
- d. Rectificar la información registrada en el Servicio Público de Empleo en cualquier momento.
- e. Para los oferentes, recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- f. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g. Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.
- h. Para los demandantes, recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de Gestión y Colocación.

Artículo 16. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES Y LOS DEMANDANTES DE EMPLEO. Los oferentes y demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

De los oferentes:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b. A informar a la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

De los demandantes:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- b. Suministrar información cuando una vacante no fue ocupada por los oferentes que se enviaron.
- c. Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA: La bolsa privada, Programa Retorno, Redes y Empleo de COLFUTURO tendrá las siguientes obligaciones:

- a. Dar a conocer a los usuarios el reglamento de Prestación de Servicios.
- b. Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 14 del presente reglamento.
- c. Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes.
- d. Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal 3 del artículo 2.2.6.1.2.2. del decreto 1072 de 2015.
- e. Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f. Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respecto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 2.2.6.1.2.3. del decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones sobre la materia.
- g. Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el



oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la ley 1582 de 2012.



- h. Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo del que trata el literal 8 en el artículo 2.2.6.1.2.20 13 del decreto 1072 de 2015, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demandas y ofertas de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.
- i. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
- j. Hacer constar en el desarrollo de las actividades como bolsa privada tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
- k. Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la Gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución.
- l. Recibir, atender y responder las peticiones, quejas y reconocimientos, que presenten los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación, dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- m. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización.
- n. Solicitar aprobación de las reformas al Reglamento de Prestación de Servicios al Ministerio del Trabajo.
- o. Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes.

Artículo 18. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES QUEJAS Y

RECONOCIMIENTOS (PQR): Los usuarios de la bolsa privada, Programa Redes y Empleo de COLFUTURO podrán presentar de forma escrita, verbal o telefónica sus PQR, a través de los siguientes medios:

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

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

- a. Cuando se reciba un PQR, el primer paso será leer detenidamente el contenido del



comentario del cliente.

b. En segundo lugar se verificará y analizará si se están cumpliendo los requisitos del cliente y las políticas del Programa Redes y Empleo de COLFUTURO, para dar respuesta adecuada a la PQR.

Cuando se trate de una Queja:

- a. Se investigará todo lo relacionado con información de identificación del cliente y la situación expuesta por el mismo.
 - b. Se contactará al cliente para escuchar su comentario y de esta manera poder dar tratamiento de la queja, a través de una búsqueda de soluciones.
 - c. La persona que dé tratamiento a la queja dedicará, tiempo y espacio necesario para dar al cliente una atención de calidad, buscando la satisfacción del cliente ante la solución de su queja.
- Las respuestas a las PQR se dirigirán al cliente de manera verbal y escrita a través de una carta, que contenga básicamente; excusas por la inconformidad encontrada en el servicio, agradecimientos por su comentario que aportará al mejoramiento del servicio y las acciones de mejora que se tomarán al respecto de la PQR, buscando la conformidad y satisfacción del cliente ante la pronta respuesta a su solicitud.

Elaborado, editado y actualizado por: Juliana Rojas, Programa Redes y Empleo COLFUTURO enero 2017.