

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO

Elaborado: Julio 2021



[/rionegro.gov.co](http://rionegro.gov.co) [@AlcRionegro](https://twitter.com/AlcRionegro) [Alcaldía de Rionegro](https://www.facebook.com/Alcaldía-de-Rionegro) [@alcaldiarionegro](https://www.instagram.com/alcaldiarionegro)

NIT: 890907317-2 | Dirección Calle 49 N° 50 - 05 Rionegro, Antioquia Palacio Municipal

PBX: (57+4) 520 40 60 | Código Postal: ZIP CODE 054040 | Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co

CONTENIDO

1. PERSONA JURÍDICA.....	3
2. ENUNCIACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTARÁ CON SU DESCRIPCIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA SU PRESTACIÓN.....	3
a) Descripción del procedimiento del servicio de registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.....	5
Descripción de los servicios:.....	7
1. Registro de oferentes o buscadores.....	7
2. Registro potenciales empleadores.....	9
3. Registro de vacantes.....	10
b) Descripción del procedimiento del servicio de orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.....	13
1. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores:.....	15
2. Orientación ocupacional a potenciales empleadores.....	17
c) Descripción de los procedimientos de la preselección y la remisión.....	18
1. Preselección.....	19
2. Remisión.....	20
3. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS PRESENCIALES.....	21
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.....	21
5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS.....	22
6. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.....	24
7. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.....	25
8. PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.....	26
9. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRSD.....	28
10. MARCO LEGAL.....	29
11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	30

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 2.2.6.1.2.25 del Decreto 1072 del 2015, se establece el reglamento para la prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.

El objeto del presente documento es reglamentar la prestación de servicios de la agencia pública de empleo del municipio de Rionegro según las condiciones, características, y procedimientos estipulados teniendo en cuenta los derechos y deberes de los usuarios frente a la prestación del servicio antes mencionado.

1. PERSONA JURÍDICA

Nombre y naturaleza de la persona que presta los servicios de gestión y colocación, el tipo de prestador y su domicilio

La Alcaldía de Rionegro es una entidad de naturaleza pública, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Rionegro, Antioquia; con domicilio en la Calle 49 No 50-05 Palacio Municipal, que presta servicios como Agencia Pública de Gestión de Empleo al desempeñarse como una entidad de derecho público que presta servicios de colocación sin percibir utilidades por dicha actividad.

2. ENUNCIACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTARÁ CON SU DESCRIPCIÓN Y PROCEDIMIENTOS PARA SU PRESTACIÓN

La Secretaría de Desarrollo Económico del Municipio de Rionegro, Antioquia a través de la Subsecretaría de Promoción del Desarrollo busca impulsar sectores como el emprendimiento y el desarrollo empresarial, la promoción turística y el incremento de los niveles de empleabilidad que lleven a la competitividad municipal; por esto, una de sus actividades busca brindar un servicio de acompañamiento y capacitación a la comunidad en temas relacionados con la empleabilidad.

El funcionamiento de la Agencia Pública de Empleo que operará la Alcaldía de Rionegro se realizará bajo los lineamientos brindados por el Servicio Público de Empleo consignados en la Resolución 3999 de 05 de octubre del 2015 “por medio de la cual se definen las condiciones de prestación y alcance de los servicios de

gestión y colocación de empleo y se dictan otras disposiciones” y en la “Norma Técnica Colombiana 6175 V (2) - octubre de 2017 Servicio Público de Empleo”.

El horario de atención será el mismo de apertura de la Alcaldía de Rionegro, de lunes a jueves de 7 am a 12 m y de 1 pm a 5 pm, y viernes de 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm. Los servicios se ofrecerán a través del aplicativo web suministrado por el servicio público de empleo para tal fin (Aplicativo SISE), este es de uso público y gratuito, además se contará con soporte técnico de la Subsecretaria de Tecnologías de la Información de la Alcaldía de Rionegro para temas de hardware y conectividad.

Las personas oferentes o buscadores, independientemente si están desempleadas o no, y sin tener en cuenta su experiencia laboral, capacitación, edad, ni condición alguna, deben inscribir su hoja de vida en la plataforma que se destinará para tal fin (Aplicativo SISE). Allí diligencian la totalidad de los datos que le solicitan. Una vez hecho esto, se acercan la oficina de atención al ciudadano, donde se ubicará la Agencia Pública de Empleo y deben llevar todos los soportes de su hoja de vida. Registrada la información, inmediatamente el buscador de empleo puede consultar la disponibilidad de vacantes de acuerdo con su perfil. Si el desempleado cumple con el perfil, el Sistema lo envía al empresario para que este lo entreviste.

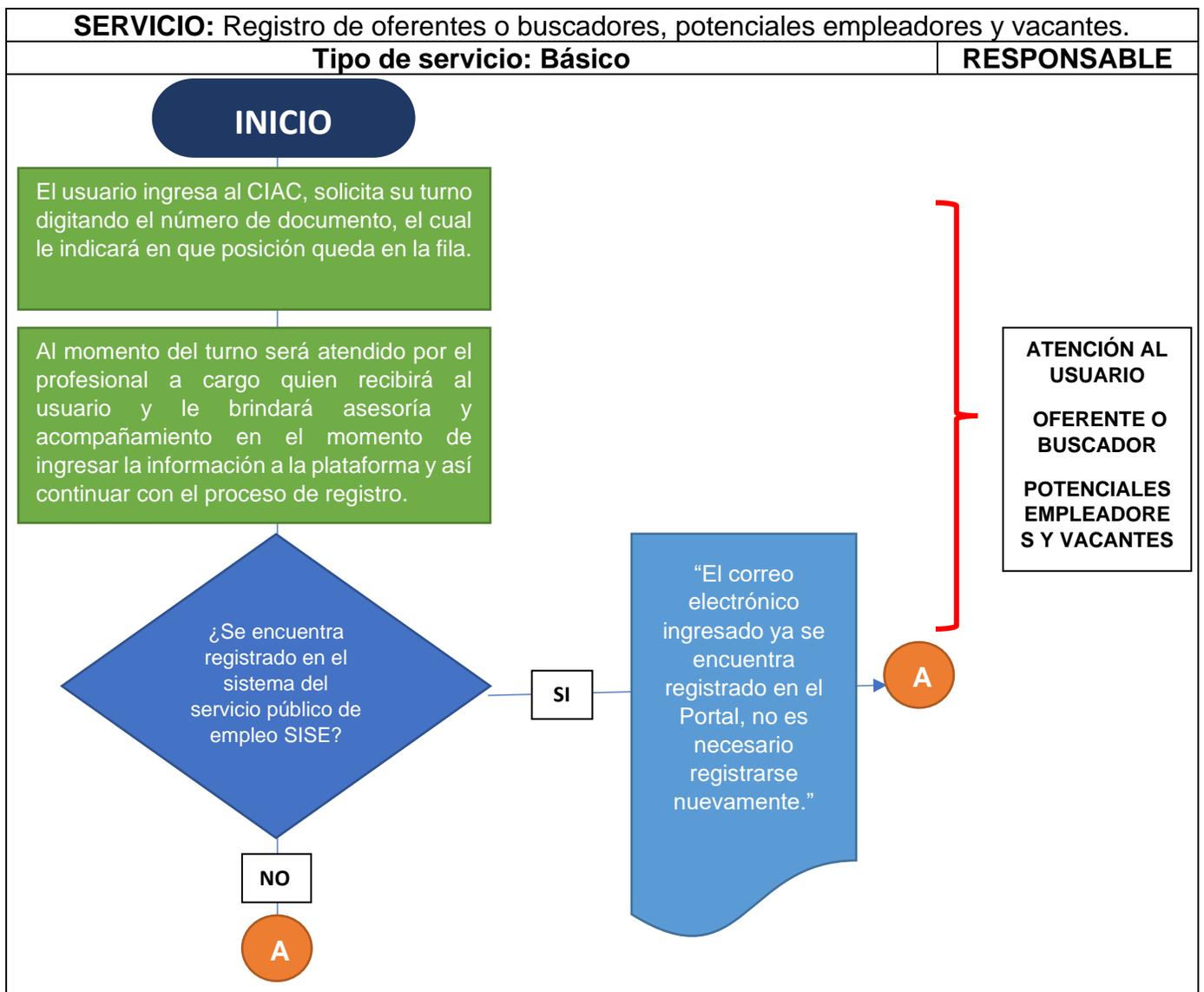
La suscripción de un contrato de trabajo no se encuentra dentro del alcance que poseerá la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Rionegro; los servicios se prestarán de manera personal y presencial en el punto destinado en el Centro Integral de Atención al Ciudadano.

A continuación, se definen y se describen los procedimientos de los servicios básicos que se prestaran en el centro de empleo del municipio de Rionegro, Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes; Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, Preselección y remisión:

a) Descripción del procedimiento del servicio de registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.

Es la inscripción de manera virtual o presencial en el sistema informático autorizado al prestador en el que se incluye:

- Hojas de vida de los oferentes o buscadores
- Información básica de potenciales empleadores
- Vacantes



A

Se inicia el registro ingresando a la página del servicio público de empleo: <https://www.serviciodeempleo.gov.co>, sección Personas, Esto lo lleva a la vista de ingreso de la plataforma, se debe seleccionar “Regístrese” en “Deseo crear una cuenta”, la cual tendrá un enlace en la página de la alcaldía <https://rionegro.gov.co>, donde encontrará la pestaña de Registro para:

- Buscadores de empleo.
- Empleador y gremio.

Al registrarse en el portal se obtiene la llave para crear de forma fácil y segura una “Hoja de Vida”, la cual podrá aplicar a las mejores ofertas de empleo en el sector laboral que van de acuerdo con el perfil registrado y podrá ser elegido por las mejores empresas del país.

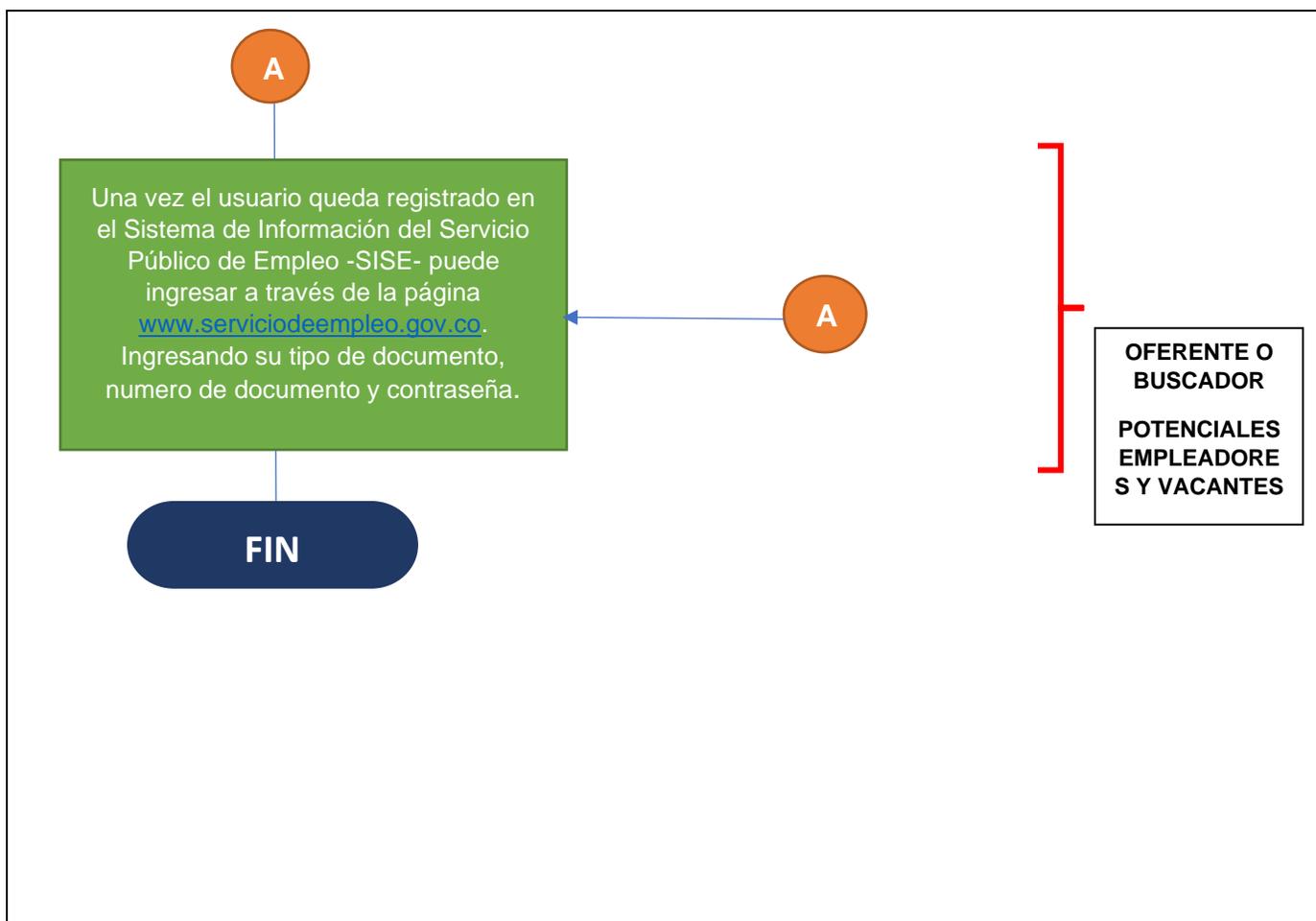
Se deben de registrar e inscribir todos los datos obligatorios y completar el máximo de información disponible través del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo -SISE- www.serviciodeempleo.gov.co. que incluye:

- Hoja de vida de los oferentes o buscadores
- Información básica de potenciales empleadores
- Vacantes.

A

**ATENCIÓN AL
USUARIO**
**OFERENTE O
BUSCADOR**
**POTENCIALES
EMPLEADORES
Y VACANTES**

**ATENCIÓN AL
USUARIO**
**OFERENTE O
BUSCADOR**
**POTENCIALES
EMPLEADORES
Y VACANTES**



Descripción de los servicios:

1. Registro de oferentes o buscadores

El servicio de la Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro se prestará en las instalaciones del CIAC, donde el usuario ingresará con turno de atención y posteriormente recibirá información del profesional a cargo, el cual recibe, atiende y suministra información a las personas que asisten a las oficinas en lo referente a los servicios, procesos y requerimientos del servicio de gestión y colocación.

El usuario deberá presentarse con su hoja de vida física o digital y copia de la cédula de ciudadanía, verificando previamente que esta cumpla con todas las variables expresadas en el artículo 2 de la resolución 0295 del 02 de febrero del 2017.

En el momento que el usuario accede a los servicios de la agencia pública de empleo, se solicitará la autorización para la verificación de datos y el acompañamiento en el registro en la plataforma.

El profesional a cargo verificará la hoja de vida y el cumplimiento de las siguientes variables:

Variables

Datos personales:

- Fecha de nacimiento
- País de nacimiento
- Departamento de nacimiento
- Municipio de nacimiento
- Sexo
- País de residencia
- Departamento de residencia
- Municipio de Residencia

Formación académica:

- Nivel educativo
- Título formación académica
- Fecha de finalización de formación académica
- País
- Profesión

Experiencia Laboral:

- Perfil
- Nombre del cargo
- Ocupación
- País
- Departamento
- Municipio
- Fecha de inicio de la experiencia
- Fecha de finalización de la experiencia
- Total tiempo de experiencia laboral

Condiciones de la oferta de mano de obra

- Aspiración salarial

Después de la revisión de la hoja de vida y su cumplimiento, se verifica que el usuario se encuentre registrado en la plataforma del servicio público de empleo, en caso de que esté registrado se procederá a actualizar su hoja de vida.

En caso de que no se encuentre registrado, se inicia el registro ingresando a la página del servicio público de empleo: <https://www.serviciodeempleo.gov.co>, sección Personas y diligenciando todos los campos necesarios. Esto lo lleva a la vista de ingreso de la plataforma, se debe seleccionar “Regístrese” en “Deseo crear una cuenta”, la cual tendrá un enlace en la página de la alcaldía <https://rionegro.gov.co>, donde encontrará la pestaña de Registro para:

- Buscadores de empleo.
- Empleador y gremio.

Al registrarse en el portal se obtiene la llave para crear de forma fácil y segura una “Hoja de Vida”, la cual podrá aplicar a las mejores ofertas de empleo en el sector laboral que van de acuerdo con el perfil registrado y podrá ser elegido por las mejores empresas del país.

2. Registro potenciales empleadores

Los profesionales de la agencia publica de empleo serán los encargados de visitar, y hacerse conocer con las diferentes empresas asentadas en el municipio, con el objetivo de que estas se inscriban como potenciales empleadores según su necesidad.

Para acompañar el proceso de registro del potencial empleador, el profesional a cargo verificará los documentos legales que permitirán su inscripción, además de realizar la explicación a detalle del servicio que se prestará.

Si es persona natural se solicitará verificación en los sistemas de información como Procuraduría, Contraloría, Policía y certificado de medidas correctivas, así como la presentación física o digital del registro mercantil y/o RUT. Además, se verificará en la plataforma RUES, plataforma de información empresarial de Colombia.

Si es persona jurídica se solicitará verificación en los sistemas de información como Contraloría, Policía y certificado de medidas correctivas de la empresa y del representante legal, así como la presentación física o digital del certificado de existencia y representación legal y RUT. Además, se verificará en la plataforma RUES, plataforma de información empresarial de Colombia.

Las empresas también podrán realizar el registro en la plataforma virtual del SISE, el cual deberá ser verificado y aprobado por el profesional de la agencia publica de empleo del Municipio de Rionegro surtida la verificación de los documentos antes mencionados.

3. Registro de vacantes

Los empleadores deben registrar sus vacantes en el Servicio Público de Empleo, a través del servicio que se presta de manera presencial en el CIAC donde se encuentra ubicada la Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro, o a través de la plataforma virtual SISE de manera autónoma. Cuando la publicación se realice a través de medios distintos, la obligación no se considerará cumplida.

Para ambos casos el equipo de la Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro verificará que la vacante publicada cumpla con los requisitos mínimos y dará el respectivo visto bueno.

El profesional a cargo validará la información consignada en la vacante, y por medio de un check list y a través de los sistemas de información y los archivos de la agencia se verificarán los contenidos mínimos.

En caso de que las vacantes no cumplan con estos requisitos mínimos, o se deba aclarar algún punto en especial se remitirá la información al potencial empleador para que pueda realizar el ajuste a través de los recursos tecnológicos de la entidad.

Las empresas o empleadores tendrán su autonomía para la selección del talento humano necesario para cubrir sus vacantes, para lo cual tendrán en cuenta como opciones, las ofertas disponibles en la Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro.

El contenido mínimo del registro de vacantes será el siguiente:

1. Título de la vacante: Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.
2. Descripción de la vacante: Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.
3. Tiempo de experiencia relacionada: Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.
4. Cantidad de vacantes: Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.
5. Cargo: Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.

6. Tipo de documento del empleador: Contiene alguna de las siguientes tres opciones:
 - NIT
 - Cédula de Ciudadanía
 - Cédula de Extranjería.
7. Número de identificación del empleador: Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.
8. Razón social: Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.
9. Fecha de publicación: Fecha a partir de la cual se publica la vacante.
10. Fecha de vencimiento: Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.
11. Nivel de estudios requeridos: La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos:
 - Primaria
 - Básica secundaria
 - Media
 - Técnico
 - Tecnólogo
 - Universitario
 - Especialización
 - Maestría
 - Doctorado
 - No requiere
12. Profesión: Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.
13. Salario/ingreso: Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.
14. Departamento: Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.

15. Municipio: Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.
16. Sector económico: Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.
17. Cuando el empleador requiera conservar la confidencialidad de su nombre o razón social y su número de identificación tributaria, registrará esta información, solicitando no hacer públicos estos campos.

El profesional a cargo de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Rionegro deberá transmitir diariamente al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, la información sobre las vacantes registradas por los empleadores, de conformidad con los lineamientos técnicos que imparta la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

De conformidad con las funciones atribuidas por el Decreto número 2521 de 2013, los mecanismos mediante los cuales se hará promoción y seguimiento al registro de vacantes serán responsabilidad de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, como administradora del mismo.

Para solicitar la excepción de la publicación de la vacante en el Servicio Público de Empleo contemplada en el parágrafo 3o del artículo 13 del Decreto número 2852 de 2013, el empleador deberá tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Por medio de su representante legal o quien tenga a su cargo el área de Talento Humano, señalará de manera expresa la vacante que no ha de publicarse, al momento del registro a través del prestador del Servicio Público de Empleo.
- Sobre las vacantes que solicite no publicar, efectuará la declaración bajo su responsabilidad sobre la relación de las mismas con cargos estratégicos, proyectos especiales, posiciones directivas en mercados e industrias especializadas.
- Las demás vacantes que por su naturaleza no deben ser públicas, son aquellas cuya publicación represente riesgo para la estabilidad del mercado financiero o la seguridad nacional.

El procedimiento mediante el cual el empleador hará la solicitud expresa de no publicación, se desarrollará de la siguiente manera:

- El empleador realizará esta solicitud en el mismo momento en el que efectúe el registro de información de la vacante, ante los prestadores del Servicio Público de Empleo, con quienes haya resuelto gestionar las mismas.
- Los prestadores del Servicio Público de Empleo recibirán los registros, pero no publicarán las vacantes que cumplan las condiciones dispuestas en el parágrafo 3o del artículo 13 del Decreto número 2852 de 2013, en concordancia con lo establecido en el artículo 6o de la presente resolución y transferirán la información del registro de vacantes al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, poniendo en conocimiento de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, aquellas que no sean objeto de publicación.

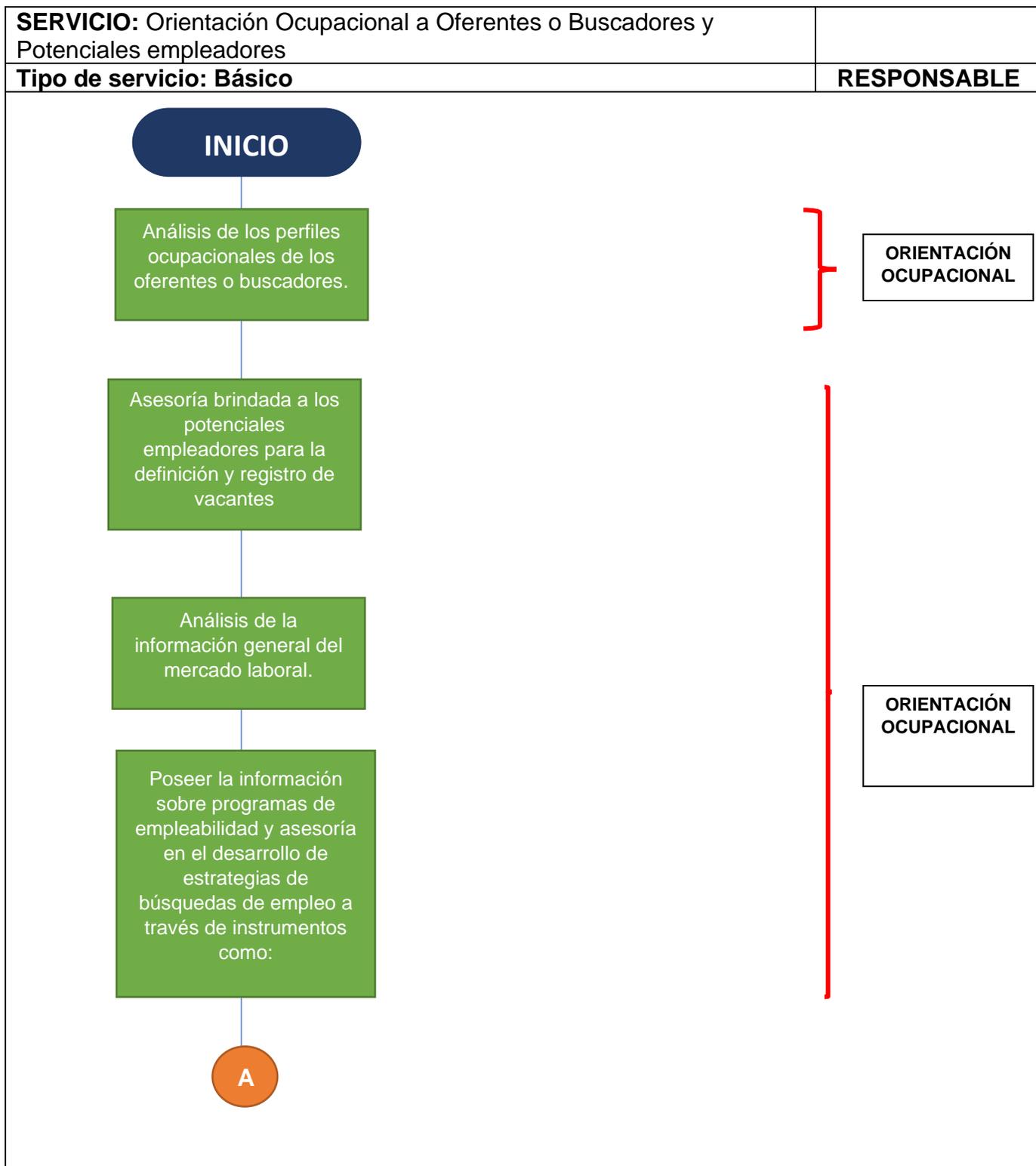
La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo realizará un control posterior sobre los registros de vacantes no publicadas, con el fin de verificar que las mismas cumplan efectivamente con las características exigidas para la excepción.

b) Descripción del procedimiento del servicio de orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores

Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de instrumentos como:

- Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación
- Entrevista de orientación personalizada o grupal
- Talleres de competencias básicas (claves y transversales)
- Talleres de herramientas para el autoempleo
- Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo

La orientación también incluye la asesoría brindada a los potenciales empleadores de empleo para la definición y registro de vacantes.





1. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores:

- El profesional a cargo realiza entrevista para completar la hoja de vida de los oferentes o buscadores, analiza sus capacidades y competencias, las relaciona con sus expectativas y situación del mercado laboral y diseña en compañía del oferente o buscador una ruta o proyecto ocupacional.

- Al culminar la entrevista se le informa a la persona entrevistada, que sus documentos estarán vigentes por un año y que, en el caso de obtener alguna experiencia laboral a través del SPE o por su cuenta, debe actualizar su solicitud, incorporando las nuevas experiencias laborales en su hoja de vida. De igual manera si toma algún curso debe informar con el fin de mantener su hoja de vida vigente.
- El profesional a cargo identifica las medidas de inserción laboral adecuadas a las distintas categorías de los oferentes o buscadores (internas: talleres, intermediación laboral, emprendimientos, formación profesional y para el trabajo; externas: red de emprendimiento y red de formación entre otros servicios.)
- La Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro realizará talleres de formación para el empleo de mínimo 8 horas según las necesidades identificadas en el mercado laboral planificando trimestralmente la oferta, el responsable de la ejecución de estos talleres será el coordinador de la agencia pública. Estos talleres se realizarán de manera virtual a través de la plataforma Teams que maneja la Alcaldía de Rionegro y presencial en las instalaciones de la administración.
- El profesional a cargo realiza evaluación del perfil del oferente o buscador, teniendo en cuenta la información que se ha ingresado en el aplicativo del SISE y la que se pueda recolectar mediante diálogo directo y se en ruta a formaciones con las cuales el oferente o buscador va a mejorar su perfil y de esa manera facilitar su ingreso al ámbito laboral.
- El profesional a cargo propone acciones formativas coherentes a con la situación específica de cada oferente o buscador. Realiza informes de las necesidades de capacitación detectadas, así como de la necesidad de establecer programas para la inserción laboral de las personas oferentes o buscadores de empleo.
- El profesional a cargo planifica la agenda de talleres y capacitaciones a realizar y los coordina con la Subsecretaria de Promoción del Desarrollo.
- El profesional a cargo suministra información a los oferentes o buscadores sobre las ofertas de capacitación. Les informa sobre la realidad actual del mercado laboral y sobre los factores que facilitan u obstaculizan la búsqueda de empleo.

- Le profesional a cargo hace seguimiento permanente a los servicios brindados a los oferente o buscadores en la Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro.

2. Orientación ocupacional a potenciales empleadores.

La Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro presta el servicio a potenciales empleadores de asesoría, de forma presencial o virtual, en procesos de selección y cualificación del talento humano de su empresa, soportado en los recursos físicos y tecnológicos de la Alcaldía de Rionegro. Además, se especifica lo siguiente:

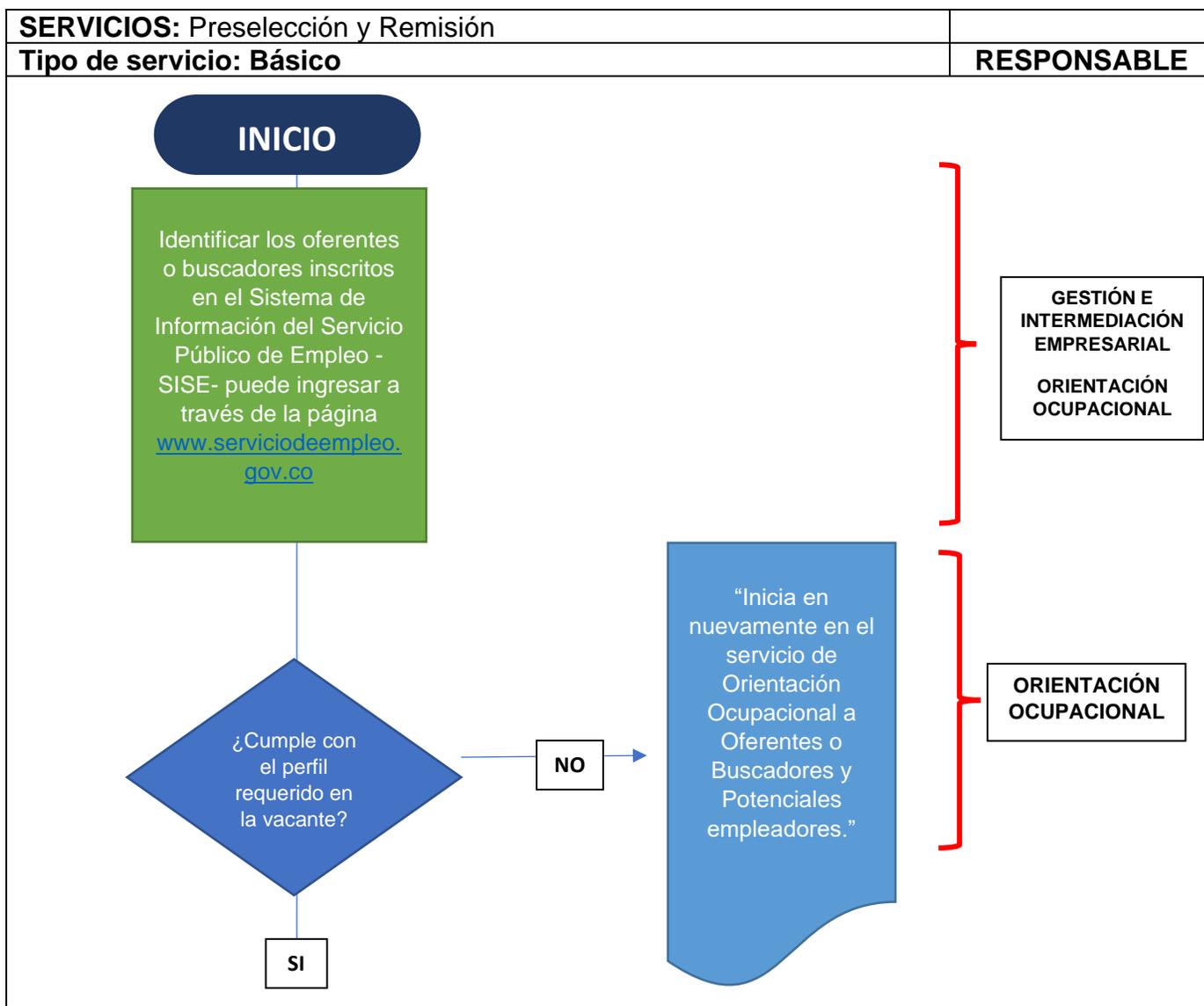
- Las asesorías presenciales o virtuales se realizarán de manera individual a la persona delgada por los potenciales empleadores, teniendo en cuenta un tiempo mínimo de asesoría de 1 hora, según su necesidad.
- El profesional a cargo realizará revisión y asesoría de vacante a las empresas.
- El profesional a cargo realizará seguimiento semanalmente a las empresas con el fin de indagar la satisfacción con respecto al servicio.
- El equipo de la Agencia Pública de Empleo del municipio de Rionegro realizará alianzas con empresas para apoyar el proceso de inserción laboral, así como visitas empresariales para ofertar el servicio.
- Se propicia la integración entre los oferentes o buscadores y los potenciales empleadores a través de las ruedas de negocios, ferias de empleo, jornadas de oportunidades laborales entre otras, que se programarán según la necesidad y se realizarán contando con los recursos físicos y tecnológicos de la Alcaldía de Rionegro

c) Descripción de los procedimientos de la preselección y la remisión.

Estos servicios se describen de la siguiente manera:

Preselección: Es el proceso que permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante

Remisión: Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del potencial empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.





1. Preselección

- El profesional a cargo cruza la base de datos de los oferentes o buscadores ingresados en el aplicativo SISE con el perfil requerido por las empresas potenciales empleadores.
- El profesional a cargo realiza el matching con el aplicativo SISE, a su vez revisa las bases de datos de personas capacitadas, oferentes o buscadores que cumplan con los requisitos de las vacantes.
- Se realiza un primer filtro en el que se identifican los oferentes o buscadores que cumplan inicialmente con los requisitos de las vacantes registradas por los potenciales empleadores, en el término de dos días hábiles se les informará a través del correo electrónico institucional a potenciales empleadores de la información generada en el primer filtro.
- El profesional a cargo se comunica con la empresa asignada, donde se realiza un check list de su vacante para así poder aclarar funciones, perfil y condiciones de la vacante como experiencia, nivel educativo o requisitos básicos, y su relación con las hojas de vida de los oferentes o buscadores identificados.

2. Remisión

- El profesional a cargo verifica los datos de las hojas de vida de los oferentes o buscadores y solicita a estos la actualización.
- El profesional a cargo envía a los potenciales empleadores un formato de remisión de vacantes, con el listado de oferentes con disponibilidad (previamente verificado) y las hojas de vida; para cubrir las vacantes existentes en las empresas a través el correo electrónico institucional.
- El profesional a cargo remite las hojas de vida preseleccionadas al potencial empleador dentro de los 6 a 8 días hábiles siguientes a la publicación de esta, a través el correo electrónico institucional.
- El profesional a cargo realiza seguimiento a las empresas potenciales empleadores para conocer la decisión tomada respecto a los candidatos enviados para cubrir las vacantes.
- Para los casos en que no se haya cubierto la vacante, el profesional a cargo contacta nuevamente a la empresa y le manifiesta la posibilidad de volver a ofrecer el servicio. Además, indaga los motivos por los que las personas enviadas no quedaron en las vacantes, analiza las causas y toma las acciones que apliquen según sea el caso.

3. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS PRESENCIALES

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
Caracterización del Punto de Atención:	<p>El Centro de empleo de la agencia pública de Rionegro integrará y dispondrá de un espacio físico y tecnológico donde potenciales empleadores y oferentes o buscadores encontrarán personal y equipos que le brindaran apoyo para hacer uso de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo, Desde el registro e inscripción en el sistema informático autorizado al prestador, la orientación ocupacional y remisión de los perfiles preseleccionados y se ponen a disposición del empleador.</p> <p>El servicio estará ubicado en el “Centro Inteligente de Atención Ciudadana” – CIAC –, un espacio cercano que les ofrece a los ciudadanos atención inmediata y orientación sobre los diferentes servicios y proyectos que adelanta la Administración, los programas sociales, impuestos, valorización, vivienda, servicios públicos y medio ambiente.</p>
Ciudad	Rionegro – Antioquia.
Dirección	El Centro Inteligente de Atención Ciudadana – CIAC -, ubicado en el Museo de Artes de Rionegro (MAR), en el parque principal, calle 49 # 50-05.
Teléfonos de contacto	5204060 ext:1185
Horario de atención al público	Del lunes a jueves de 7:00 a 17:00 y los viernes de 7:00 a 16:00.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS

Son derechos de los oferentes o buscadores inscritos:

- Recibir una atención adecuada y acompañamiento por parte de los funcionarios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.
- Se informado sobre la gratuidad de los servicios solicitados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.

- c) Ser informado sobre el procedimiento establecido según los servicios que solicite.
- d) Presentar quejas y reclamos a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- e) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.

Son obligaciones de los oferentes o buscadores inscritos:

- a) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato de hoja de vida y su registro en plataforma utilizada para tal fin.
- b) Actualizar oportunamente los datos ingresados e información de importancia de la hoja de vida cada vez que se requiera o cuando se presente algún cambio en esta.
- c) Informar mediante los canales establecidos a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colocación.
- d) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS

Son derechos de los potenciales empleadores inscritos:

- a) Recibir una atención adecuada y acompañamiento por parte de los funcionarios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.
- b) Ser informado sobre la gratuidad de los servicios solicitados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.
- c) Ser informado sobre el procedimiento establecido según los servicios que solicite.

- d) Presentar quejas y reclamos a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro y que estas sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la ley.
- e) Conocer el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.

Son obligaciones de los potenciales empleadores registrados:

- a) Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes
- b) Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente, según la Resolución 129 de 2015 expedida por la Unidad del SPE “Por medio de la cual se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes”
- c) Suministrar información veraz y verificable en el diligenciamiento del formato para solicitud de personal y en las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
- d) Actualizar oportunamente los datos ingresados e información de importancia de la empresa cada vez que se requiera o cuando se presente algún cambio en esta que modifique el registro inicial.
- e) Atender de manera oportuna a los requerimientos y remisiones que desde la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro se realicen.
- f) Informar mediante los canales establecidos a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro cuando no esté interesado en que se continúe prestando los servicios de gestión y colocación.
- g) Leer con detenimiento el reglamento de prestación de servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del Municipio de Rionegro.

6. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

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

- a) Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- b) Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
- c) Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- d) Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- e) Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- f) El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- g) Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.
- h) Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- i) Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
- j) En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de

identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.

- k) Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- l) Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
- m) Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- n) Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
- o) Remitir a la autoridad competente las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.
- p) Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

7. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

- a) Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.
- b) Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.

- c) Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
- d) Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
- e) Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
- f) Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
- g) Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
- h) Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- i) Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
- j) Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

8. PRINCIPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

- a) Eficiencia. Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores
- b) Universalidad. Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador
- c) Igualdad. El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica

- d) Libre escogencia. Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados
- e) Integralidad. El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo
- f) Confiabilidad. El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran
- g) Enfoque diferencial. La generación de política y prestación del servicio público de empleo atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad
- h) Calidad. El Servicio Público de Empleo se prestará de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con los estándares de calidad que determine la reglamentación que expida el Ministerio del Trabajo.

9. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS- PQRSF

Descripción del procedimiento para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Recepcionar la información: La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF), se realizan mediante las siguientes fuentes:

- ✓ Telefónicamente: El Funcionario de Atención a la ciudadanía quien será el administrador de las PQRSF, recibe las PQRSF del ciudadano, registrándolas directamente en la VUAC, asignando un radicado, con el fin de que se le pueda hacer seguimiento a su PQRSF.
- ✓ Buzones de recolección de las PQRSF: los buzones permanecen alimentados con el formato de PQRSF para la utilización de los usuarios. A estos buzones se le hace apertura semanalmente (todos los viernes) por parte del funcionario de Atención a la ciudadanía en presencia de un testigo. El funcionario deberá elaborar un acta, donde informe cantidad de PQRSF por cada buzón, el funcionario tiene un día para ingresarlo y registrarla en la VUAC asignándole un radicado, con el fin de que se le pueda hacer seguimiento a su PQRSF.
- ✓ Oficina de Atención a la ciudadanía: Es atendida por el funcionario competente, quien recibe al ciudadano y atiende de forma verbal su Petición o PQRSF, asignando un radicado en la herramienta del módulo de captura de SAIMYR, con el fin de que se le pueda hacer seguimiento a su PQRSF. Estas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones son direccionados por funcionario encargado de Atención a la ciudadanía en un término no superior a un día, al funcionario competente, quien es el que debe dar respuesta a la PQRSF. Cuando una dependencia reciba una PQRSF verbalmente, este debe diligenciar el formato establecido para esta actividad y reportada a la oficina centralizada de Atención a la ciudadanía, quien debe registrar y direccionar por medio del aplicativo de captura de SAIMYR, cumpliendo todos los requisitos, para su control, seguimiento y respuesta.
- ✓ Correo electrónico: (atencionusuario@rionegro.gov.co). El de Atención a ciudadanía recibe Las PQRSF que el ciudadano registra a través del correo electrónico atencionusuario@rionegro.gov.co y registra la PQRSF en el módulo de captura de SAIMYR, asignándole un radicado, con el fin de que pueda hacerle seguimiento a su PQRSF, el módulo de captura devuelve un correo al usuario con el número del radicado que le fue asignado, cuando el

usuario no suministra toda la información personal pero el relato es claro se radica con un comodín, o en algunos casos que se requiera toda la información del ciudadano, se regresa el correo solicitando la información necesaria para ingresarla al el módulo de captura de SAIMYR (VUAC) y poder asignar el radicado.

10. 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 gobierno nacional reafirma su voluntad de generar más empleos para los colombianos, al sancionar la Ley 1636 del 18 de junio de 2013, “por medio de la cual se crea el Mecanismo de Protección al Cesante”, estableciendo el Servicio Público de Empleo, como una herramienta eficaz en la búsqueda de empleo, además de establecer lineamientos y crear la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, adscrita al Ministerio de Trabajo, atribuyéndole funciones de orientación, administración, promoción, diseño, operación y desarrollo de los instrumentos que permitan la gestión y colocación de empleo en el país; Así mismo se crea la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.

Además, 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.

Con la expedición del Decreto 722 de 2013, se reglamentó la prestación del Servicio Público de Empleo, la conformación de la Red de Operadores del Servicio Público de Empleo y la actividad de Intermediación Laboral.

El 6 de diciembre de 2013, se expidió el Decreto 2852, por medio del cual el Ministerio de Trabajo reglamenta el Servicio Público de Empleo, entre otros, además de derogar el Decreto 722 de 2013.

Mediante el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015, se expide el Reglamento del Sector Trabajo, compilando entre otras, normas de los Decretos 249 de 2015; 4122 de 2011; 2521 y 2852 de 2013.

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.

Por su parte, El Plan de Desarrollo “Rionegro, Juntos Avanzamos Más 2020-2023” en la línea estratégica “Ciudad emprendedora, innovadora y competitiva”, componente “Desarrollo Económico con Innovación” busca “fortalecer la productividad y competitividad del territorio con la generación de empleos de calidad.

11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El usuario una vez manifieste su interés en aceptar los servicios de asesoría y recibir la información pertinente sobre el acompañamiento que brinda la Subsecretaría de Promoción del Desarrollo, esta estará autorizada conforme al consentimiento informado y otorgado por los oferentes o buscadores y potenciales empleadores de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación. Tal autorización permitirá recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, de acuerdo con el procedimiento para el tratamiento de los datos personales en procura de cumplir con las finalidades de fortalecimiento para la empleabilidad y 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.

El alcance de la autorización comprende la facultad para que el Municipio le envíe mensajes con contenidos institucionales, notificaciones y demás información relativa al portafolio de servicios de la Entidad, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil. Los titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, a través de los canales dispuestos por el Municipio para la atención al público.