



REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO AGENCIA DE COLOCACION EMPLEO MANPOWER PROFESSIONAL LTDA

Manpower Professional Ltda., sociedad con domicilio principal en la ciudad de Medellín ubicado en la Calle 5ª 39 – 194 oficina 201, obrando como agencia privada lucrativa en la intermediación laboral acorde con el Decreto 3115 de 1997 y con operación a nivel nacional adicional a la sede principal de Medellín en las ciudades de Apartadó, Bogotá D.C, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Cartagena, Duitama, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Santa Marta, Valledupar y Villavicencio, establece en este reglamento las condiciones con base en las cuales operará en el mercado laboral colombiano. El horario de atención al público en cada oficina que tenga atención presencial según se relaciona mas adelante en el capítulo IX de este reglamento, es de 7:30 am a 6pm de lunes a viernes en jornada continua.

Manpower Professional Ltda., dentro de su objeto social tiene previsto la prestación de servicios como Agencia Privada Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo de los que versa el Decreto No 722 del 15 de Abril de 2.013. Es decir, los servicios regulados en el art. 32, literal a, del mencionado decreto. En el desarrollo de e sta actividad lucrativa Manpower Professional Ltda. intermedia entre las necesidades de los oferentes de mano de obra y las necesidades del mercado laboral representado en las empresas que buscan personal, y que son clientes, o podrían llegar a ser clientes de Manpower Professional Ltda.

El presente reglamento 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 de la Agencia de Colocación de Empleo Manpower Professional Ltda.

Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por el Decreto 0722 del 15 de abril de 2013, Decretos posteriores que han regulado la materia y resoluciones complementarias, la Ley 50 de 1990 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

CAPITULO I Servicios

Los servicios que prestará la Agencia de Colocación de Empleo a los oferentes de trabajo (trabajadores) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 8 del decreto 0722 de 2013 son:

- 1. Registro de Oferentes, Demandantes y Vacantes
2. Orientación Ocupacional a Oferentes y Demandantes.
3. Preselección y,
4. Remisión

- 1. Registro de Oferentes, Demandantes y Vacantes

- 1.1 Registro de Oferentes

Cualquier persona natural residente en Colombia podrá enviar su hoja de vida a Manpower Professional Ltda. El principal medio de acceso es el siguiente sitio web: www.manpowergroupcolombia.co, donde podrá encontrarse un link a "easyjob" en la sección "Ingresar su hoja de vida o aplique para nuestras ofertas" en la parte derecha de la página o accederse directamente así:

http://easyjob.manpower.com.co y cabe destacar los siguientes aspectos:
• Manpower Professional Ltda., dispone de un sistema informático para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo que cumple con las características y requerimientos técnicos definidos por el Ministerio.
• La hoja de vida de los oferentes y el registro de las vacantes contiene la información definida por el Ministerio de Trabajo para el sistema informático de los prestadores del Servicio Público de Empleo.

- Los oferentes interesados deben entregar información exacta, veraz, actualizada sobre su educación, experiencia y demás información pertinente, necesaria para identificar las vacantes que mejor se ajusten al oferente.
• Los oferentes deben estar en edad para poder trabajar en Colombia acorde con las normas vigentes.
• Los oferentes deben tener un documento que los identifique, como cédula, tarjeta de identidad, pasaporte, visa de trabajo, entre otros.
1.1.1 Atención de los oferentes que envían su hoja de vida a Manpower Professional.

Los consultores del área de selección, se contactan con los diferentes oferentes para ampliar la información pertinente y con base en esta información se clasifican las hojas de vida recibidas de acuerdo con las posibles vacantes a ocupar y se entregan al centro de servicios de información para ser registradas en el sistema informático de la empresa con sus datos personales para ser contactados cuando se abre una vacante acorde a las expectativas de los oferentes e iniciar contactos personales.

1.1.1.1 Soporte técnico para los usuarios que acceden a los servicios de forma virtual: Los oferentes interesados en enviar su información de forma virtual, pueden acceder al soporte técnico, en la pagina www.manpowergroupcolombia.co en la cual encontrarán la opción de ofertas laborales y podrá darse click en un icono que dice "contáctenos" el cual automáticamente desplegará un destinatario de correo interno al cual se le podrán enviar las inquietudes o requerimientos que tenga el usuario. O se podrá escribir directamente un correo electrónico a la cuenta easyjob@manpower.com.co . Un funcionario de Manpower Professional recibirá la notificación y procederá a responder y/o solucionar el inconveniente.

1.1.2 Atención de los oferentes que se presentan a las oficinas que tienen atención presencial por parte de Manpower Professional: El oferente se presenta a cualquiera de las oficinas de Manpower Professional habilitadas con atención al público donde será atendido por el Consultor de Servicios, quien lo atiende y luego de aplicar algunas preguntas asociadas a la educación, experiencia, habilidades y conocimientos de los oferentes; lo registra en sistema informático de la empresa con sus datos personales para ser contactado cuando se abre una vacante acorde a las expectativas del oferente.

Los consultores del área de selección atienden a los oferentes realizando y registrando en la base de datos las entrevistas ocupacionales, evaluaciones de conocimientos y completando la información general como el historial académico, certificaciones, datos socioeconómicos, expectativas laborales, entre otros.

Analizada esta información, el consultor de selección informa al oferente acerca de las vacantes que se ajustan a su competencia y expectativa.

- 1.1.2.1 Actualización de la información de los oferentes:

Una vez finalizado el proceso de entrevista y evaluaciones ocupacionales, el Consultor de Selección le informa al oferente que su información queda registrada en el sistema informático de la empresa y que en el caso de obtener alguna experiencia laboral a través del SPE o por su cuenta, debe actualizar su solicitud, incorporarando 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.

Para actualizar la información, el Consultor de Servicios consulta en el sistema informático de la empresa al oferente interesado en actualizar y registra los cambios y/o adiciones en este sistema.

Periódicamente, Manpower Professional Ltda. podrá realizar campañas masivas de actualización de la información dirigida a los oferentes a través de diferentes medios como página Web, correos masivos, y redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn, entre otros.

1.1.3 Protección de los datos personales de los oferentes De conformidad con la Ley Estatutaria 1581 del 2012, antes de que un oferente inicie el proceso de selección con Manpower Professional Ltda., el Consultor de Servicios dará a conocer y a hacer firmar por el oferente la notificación de privacidad de datos; la cual incluye el consentimiento previo, expreso e informado por el oferente autorizando así a Manpower Professional Ltda. para el tratamiento de sus datos personales.

Tratamiento de la Información: Manpower Professional Ltda. está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de 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 otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del servicio público de Empleo.

1.2 Registro de demandantes y vacantes El Representante de Servicios de Manpower Professional Ltda. contacta y visita a las empresas para presentar el portafolio de los servicios ofrecidos. Las empresas demandantes del servicio de empleo son contactadas por los Representantes de Servicios para conocer el perfil ocupacional de las vacantes requeridas el cual debe incluir: educación, experiencia, habilidades, entrenamientos, responsabilidades, maquinaria, equipos que maneja y los riesgos ocupacionales de la vacante. El Representante de Servicios, ingresa la información de la vacante en el sistema informático y comunica la necesidad a los consultores de selección quienes vinculan las ofertas y demandas de manera que los oferentes encuentren un empleo conveniente y los demandantes los trabajadores apropiados a sus necesidades.

1.2.1 Condiciones y requisitos para el registro de Manpower Professional Ltda., 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 dará traslado de los resultados con la información pertinente del o de los oferentes al demandante de trabajadores.

Para vincular las ofertas y demandas de empleo, Manpower Professional Ltda., tiene en cuenta los siguientes criterios de selección:

- Educación
• Experiencia
• Habilidades
• Entrenamiento
• Certificaciones especiales requeridas para el desempeño del oficio y,
• Aptitud ocupacional para desempeñar las responsabilidades del cargo.
4. Remisión

Una vez termina el proceso de selección, se le informa al elegido sobre la decisión y a las otras personas que hayan participado del proceso se les informa que el proceso ha finalizado y que en esa oportunidad no han sido elegidos, con la posibilidad de que puedan ser tenidos en cuenta en otros procesos, que las evaluaciones realizadas puedan servir para adelantar procesos de selección con otros potenciales clientes o son invitados a participar en cualquiera de las opciones de orientación ocupacional para los oferentes.

A la persona elegida se le brinda una orientación general acerca de la vacante y del demandante antes de ser remitido a éste.

A la empresa demandante se le entrega un informe que resume los resultados del proceso de selección informando los aspectos más relevantes y en especial las recomendaciones profesionales sobre la persona o personas que más se acercan al perfil requerido por la vacante.

Para los casos en que no se haya cubierto la vacante, Manpower Professional Ltda. 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.

La Consultora de Selección actualiza los datos de las hojas de vida de los oferentes y la ficha de inscripción de las empresas demandantes en el aplicativo del servicio público de empleo.

CAPITULO II

Derechos y obligaciones del oferente

Derechos:

- El oferente de mano de obra tiene derecho a que sea recibida la información que entregue respetándosele todos sus derechos constitucionales y fundamentales.
• Recibir información veraz y oportuna sobre el mundo laboral.
• Tratamiento de su información sea tratada confidencialmente y sólo sea compartida por los fines que el aspirante haya autorizado expresamente a Manpower Professional Ltda.
• Competir en igualdad de condiciones por cualquier oportunidad laboral que sea acorde con su perfil y experiencia.
• No ser discriminado por ningún motivo cualquiera sea su raza, origen, creencias, religión, entre otros.
• Los servicios que le presta el intermediario de mano de obra sean prestados gratuitamente. En ningún momento se le podrá cobrar alguna comisión, o solicitar dinero, por el hecho de recibirse su hoja de vida, o por el hecho de ser llamado a participar en un proceso de selección o por haber sido elegido por un cliente para ocupar un cargo y vincularse a la vida laboral.
• Decidir en que momento entrega información al intermediario de empleo y que momento desea que sea retirada su información de la base de datos del intermediario de empleo.
• Decidir en que procesos de búsqueda y selección desea participar, y a retirarse de éstos en cualquier momento.
• Ser tratado con respeto, amabilidad y cordialidad.
• Rectificar información que haya entregado o a solicitar que sea actualizada su información acorde con la evolución de su experiencia, estudios, desarrollo de habilidades, etc.
• Recibir atención adecuada y de calidad en Manpower Professional Ltda.
• Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia de colocación de empleo, al momento de la inscripción.
• Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
• 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.
Obligaciones:
• Suministrar información veraz.
• A informar a Manpower Professional Ltda., cuando no esté interesado en que se le continúe prestando los servicios de colocación.

- 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.
Obligaciones:
• Suministrar información veraz.
• A informar a Manpower Professional Ltda., cuando no esté interesado en que se le continúe prestando los servicios de colocación.

CAPITULO III

Derechos y obligaciones del demandante

Derechos:

- Recibir un servicio adecuado y de calidad.
• Conocer el reglamento de prestación de servicios de la agencia de colocación de empleo, al momento de la inscripción.
• Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de colocación
• Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
• Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de colocación
• Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
• Conocer las gestiones realizadas por la agencia de colocación de empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
• Presentar quejas y reclamos a la agencia de colocación y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Obligaciones:

- Suministrar información veraz sobre las condiciones de laborales de las vacantes ofertadas.
• Cancelar a la agencia de gestión y colocación de empleo la comisión, cuando haya lugar, por los servicios recibidos.
• A informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestandole los servicios de gestión y colocación.

CAPITULO IV

Derechos y obligaciones que contra el demandante de mano de obra tienen el intermediario y el oferente.

- El intermediario y el oferente de mano de obra tienen derecho a que el demandante de mano de obra entregue información veraz, exacta, y respetuosa de las leyes vigentes aplicables.
• El intermediario y el oferente de mano de obra tienen derecho a exigir que el demandante de mano de obra cumpla con los compromisos adquiridos con ambas partes y a que cumpla con las propuestas que haya solicitado se realicen al oferente de mano de obra. Es decir, no puede el demandante de mano de obra crear falsas expectativas, entregar información inexacta o imprecisa, o prometer condiciones para la ejecución del contrato laboral que no vayan a ser cumplidas.
• El oferente de mano de obra tiene derecho a que le sean aclaradas todas las dudas que pueda tener sobre una oferta laboral del demandante de mano de obra antes de tomar la decisión sobre si acepta o no la oferta que le sea presentada.
• El oferente de mano de obra tiene derecho a que se le cumpla por parte del demandante de mano de obra en la ejecución del contrato laboral con todas las promesas u ofertas sobre salarios, prestaciones legales y extralegales, beneficios, estímulos, y en general todo lo que le haya sido planteado como el escenario laboral en el que se desenvolvería en caso de aceptar la oferta laboral.
• El intermediario de mano de obra tiene derecho a exigirle al demandante de mano de obra que cumpla con lo prometido o transmitido a los oferentes de mano de obra durante el proceso de selección.
• El intermediario de mano de obra tiene derecho a exigirle al demandante de mano de obra que cumpla con lo pactado en el respectivo acuerdo comercial o contrato de servicios que vincule a las partes, y a que le sea entregada información real, veraz, oportuna, sobre los salarios que se ofrecen para cada cargo o perfil, sobre los ingresos anuales de los candidatos que sean contratados y sobre las causas y motivos que generen algún tipo de reclamo por parte del demandante de mano de obra sobre la ejecución de las funciones de los oferentes de mano de obra.
• El oferente de mano de obra tiene la obligación tanto ante el intermediario de mano de obra como ante el demandante de mano de obra de entregar información exacta, veraz, sobre su identidad, datos básicos como dirección de residencia, teléfonos, domicilio, edad, estudios cursados, notas académicas, permisos especiales que posea para ejercer su profesión u oficio y experiencia laboral.

CAPITULO V

Obligaciones y prohibiciones de la agencia de gestión y colocación Manpower Professional Ltda.

Obligaciones:

- Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización.
• Solicitar autorización para la ampliación de su ámbito de actuación.
• Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
• Solicitar aprobación de las reformas al Reglamento de Prestación de Servicios al Ministerio del Trabajo.
• Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores.
• Garantizar en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo.
• Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
• Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre la materia.
• Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido.
• Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes.
• Hacer constar en el desarrollo de las actividades como agencia de gestión y colocación tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo.
• 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, 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.
• Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia de gestión y colocación, dentro de los quince días calendario siguientes a su recepción.
• Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
• Actualizar anualmente la cuantía de la garantía, tomando como base las modificaciones al salario mínimo legal vigente y remitir el correspondiente certificado de renovación y actualización de la póliza de que trata el literal d. del artículo 33 del

presente decreto, dentro de los veinte (20) primeros días hábiles siguientes al aumento del salario mínimo decretado por el Gobierno Nacional;
• Remitir, dentro del primer mes de cada año, el certificado de existencia y representación legal expedido por la autoridad competente. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de colocación, se deberá remitir certificado en que conste dicha modificación, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su registro, y

- Remitir al Ministerio del Trabajo, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como agencias de colocación de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción.

Prohibiciones:

- Efectuar la prestación de los servicios en contradicción con lo dispuesto en el decreto 722 de abril de 2013, o a lo autorizado en la ley vigente, o por el Ministerio del Trabajo en el Reglamento de Prestación de Servicios aprobado.
• Cobrar a los usuarios de servicios de empleo una suma superior a las autorizadas por el decreto 722 de abril de 2013 o por el Ministerio del Trabajo;
• Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas, y
• Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial otorgada por el Ministerio del Trabajo.

CAPITULO VII

Sistema Informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo

El sistema informático utilizado por Manpower Professional Ltda. para el registro y gestión de la información asociada a oferentes, demandantes y vacantes es PeopleNet (PN): Solución integrada compuesta por módulos de gestión del conocimiento y gestión de RRHH. PN agrupa en módulos funcionales las diferentes etapas del ciclo de vida laboral y gestión del Talento Humano.

PN es compatible con el aplicativo del servicio público de empleo porque funciona en los principales sistemas operativos y es compatible con navegadores que utilicen Java, JavaScript y HTML dinámico, como Microsoft Internet Explorer o Netscape Navigator. La arquitectura PeopleNet puede funcionar en los principales sistemas de gestión de bases de datos. Actualmente, está certificada para funcionar en Oracle y Microsoft SQL Server.

CAPITULO VIII

Recepción y atención de quejas y reclamos

Los oferentes, demandantes y en general cualquier usuario de los servicios de Manpower Professional Ltda., pueden interponer sus quejas y reclamos mediante el siguiente procedimiento:

- 1. Notificación de las quejas y reclamos: La información de la insatisfacción de un oferente o demandante, es recibida por Manpower Professional Ltda. por cualquiera de los siguientes medios:
• Correo easyjob@manpower.com.co
• Quejas o reclamos presentados por los usuarios directamente al responsable de los procesos.
• Resultados obtenidos en las llamadas de seguimiento y/o acompañamiento a los oferentes.
• Los hallazgos de las auditorías al sistema de calidad, seguridad, salud laboral o ambiente.
• Los resultados de los indicadores de gestión
• Los resultados de las llamadas de seguimiento de servicio a demandantes.
• Las no conformidades detectadas por el mismo dueño en su proceso.

2. Tratamiento de las quejas y reclamos: Las insatisfacciones de los clientes, empleados o cualquier parte interesada, son recibidas por cualquier persona de la organización.

Siempre que ocurra una no-conformidad el Director de la oficina debe diligenciar el Reporte de No Conformidades y Acciones Correctivas y Preventivas registro F-6 considerando la descripción de la no conformidad, el análisis de causalidad, el plan de acción y la asignación de fechas y responsables.

Una vez diligenciado el registro F-6 debe enviarse a la Coordinación Nacional de Calidad quien asigna el consecutivo correspondiente para dicha acción.

Una vez recibido el registro Reporte de no conformidades y acciones correctivas y preventivas F-6, el Director de la Oficina o la persona designada por éste hace el seguimiento hasta el cierre de la misma. Este seguimiento incluye la revisión del cumplimiento de la solución planteada y la validación de la satisfacción del usuario con la solución. El concepto de esta revisión debe ser registrado en el Formato F-6.

Se hace seguimiento hasta garantizar y registrar que se terminó satisfactoriamente el ciclo de atención de la insatisfacción. La acción verificando la satisfacción del oferente y/o demandante con la respuesta o solución enviada a su queja. El registro de este información registrada en este campo debe ser respaldada por el nombre de quien realiza el seguimiento así como la fecha en que lo registra.

El Coordinador Nacional de Calidad de Manpower Professional Ltda, es responsable por la validación final de la efectividad de la seguimiento debe quedar consignado en el registro de acciones correctivas y preventivas F-6.

La respuesta a la consulta, queja o reclamo se entregará en cualquier caso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al día que se haya presentado la respectiva consulta, queja o reclamo.

CAPITULO IX

Ubicación de oficinas, tipo de atención y alcance del servicio

Manpower Professional Ltda tiene diferentes medios y formas de prestar atención a sus usuarios o interesados en el servicio de intermediación laboral:

- 1. Atención virtual a través del siguiente link dónde puede cualquier interesado crear un perfil y subir su hoja de vida www.manpowergroupcolombia.co;
2. Algunas sucursales atienden al público sin cita previa y prestan todos los servicios para los cuales fue autorizado Manpower Professional como Registro de Oferentes, demandantes y vacantes; Orientación ocupacional a oferentes y demandantes; Preselección/selección; Remisión;
3. En otros casos, existen oficinas administrativas, que no tienen acceso al público en general, y podrían atender personal con cita previa, una vez se identifique la necesidad del oferente y podrían prestar servicios como Preselección/selección y Remisión.
A continuación, en el siguiente cuadro se podrá identificar el cubrimiento geográfico de Manpower Professional Ltda a nivel nacional y el tipo de atención especializada que cada establecimiento de comercio u oficina ofrece a oferentes y demandantes de mano de obra:

Table with 5 columns: Ciudad, Dirección, Teléfono, Tipo de atención, Alcance del servicio. Lists various office locations across Colombia and their respective services.