	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

LA AGENCIA PUBLICA DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO DE YUMBO VALLE DEL CAUCA – IMETY, presenta a la comunidad yumbeña el siguiente reglamento para la prestación del servicio público de empleo

Tabla de contenido

Artículo 1. Objeto.....	2
Artículo 2. Marco legal.....	2
Artículo 3. Entidad.....	4
Artículo 4. Naturaleza.....	4
Artículo 5. Servicios.....	4
Artículo 6. Lugares y horarios de atención.....	7
a) Puntos de atención presencial.....	7
b) Puntos Virtuales.....	7
Artículo 7. Procedimientos para los servicios de la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo IMETY. Anexo N°1	7
Artículo 8. Tratamiento de la información.....	7
Artículo 9. Derechos de los titulares de la información.....	8
Artículo 10. Derechos y obligaciones de los oferentes inscritos.....	8
Artículo 11. Derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados.....	9
Artículo 12. Obligaciones de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY	10
Artículo 13. De la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSFD).....	11

ANEXOS

- Anexo 1: Procedimientos para la prestación de los servicios de la agencia pública de gestión y colocación de empleo IMETY. 100.PR.DP.12 Versión 01
- Anexo 2: Procedimiento del Sistema Integral de Atención al Usuario para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias 100.PR.DP.05 Versión 06
- Anexo 3: Formato PQRSFD 100.FO.DP.03. Versión 03
- Anexo 4: Formato autorización de datos formato 100.FO.DP.60. Versión 01
- Anexo 5: Formato Encuesta Satisfacción

De conformidad con lo plasmado en el Decreto 0722 de 15 abril 2013, Artículo 34 Del reglamento de prestación de servicios. Las agencias de gestión y colocación de empleo deberán tener un Reglamento de Prestación de Servicios de que trata el Artículo 17 del presente Decreto, el cual

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

será aprobado por la subdirección de promoción y Generación de Empleo del Ministerio del Trabajo al momento de impartir la autorización a la agencia. Dicho reglamento deberá tener el siguiente contenido

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 IMETY frente a la prestación del servicio.


Artículo 2. Marco legal.

El siguiente documento está definido por todas las acciones reglamentarias de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el decreto 1823 de 2020

Artículo 3. Entidad.

Que de conformidad al Acuerdo Municipal, No. 016 del 10 de agosto de 2012, el Concejo Municipal de Yumbo creó el **INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DEL MUNICIPIO DE YUMBO – IMETY**, como establecimiento Público con Dirección en el Municipio de Yumbo, con personería jurídica y autonomía administrativa, financiera y académica, a su vez el mencionado acuerdo fue modificado mediante Acuerdo Municipal No. 015 del 16 de agosto de 2013, modificando su nombre, el cual fue denominado a través del mismo como **INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO, IMETY**. Posteriormente mediante

acuerdo N° 013 del 31 de Julio de 2020 , se modificó el Artículo 1° del Acuerdo Municipal N° 020 del 26 diciembre de 2016 en su numeral 5 del artículo Tercero del Acuerdo municipal N° 015 del 16 agosto del 2013, el cual quedo así **“5) Facúltese al Instituto Municipal de Educación para el trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo- IMETY , para que adelante todas las diligencias y gestiones pertinentes y necesarias ante el Ministerio del Trabajo como autoridad competente , y una vez cumpla con los requisitos exigidos por éste, le sea otorgada la autorización de ser prestador del servicio público de empleo, como Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo”**. Cabe resaltar que mediante Acuerdo Municipal N° 007 del 5 de junio de 2020 se aprueba el PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL 2020-2023, **“CREEMOS EN YUMBO”**, que establece como uno de sus programas **“Creemos en Yumbo más productivo y competitivo”** el cual tiene entre sus indicadores de producto **“ Implementar la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo ”**, este indicador deberá ser cumplido por el IMETY como entidad pública Descentralizada de la Administración Municipal.

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

Artículo 4. Naturaleza.

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

Artículo 5. Servicios.


- Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales empleadores y Vacantes
- Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores
- Preselección
- Remisión

PARAGRAFO N°1: La agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY prestará en forma **gratuita** los servicios de gestión y colocación expuestos en el Artículo 5 del presente reglamento tanto para los oferentes o buscadores como de los potenciales empleadores de empleo.

Artículo 6. Lugares y horarios de atención.

a) Punto de atención

DESCRIPCIÓN	UBICACIÓN DE SEDES Y HORARIOS DE ATENCIÓN
Municipio de Yumbo – IMETY	Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo Yumbo – Instituto Municipal de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano -IMETY
Dirección	Carrera 4 # 9 – 84 Barrio Bolívar
Teléfono	6574579 -6696851
Horario de atención al público	Lunes a viernes de 8:00 am 12:00 pm y de 2:00 a 5:00 pm.
Población atender	Población en general del Municipio de Yumbo y de ciudades aledañas

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

Los servicios y requisitos que se prestan están abiertos a la población en general y ,están explicados en los enunciados de los artículos 5 , 7 y 8 del presente reglamento.

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 a los teléfonos referenciados .

Artículo 7. Procedimientos para los servicios de la Agencia Publica de Gestión y Colocación de Empleo IMETY.

Para poder acceder a los servicios de la Agencia deberá leer y realizar el paso a paso del documento **PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY**, formato 100.PR.DP.12 ,versión 01 , que se encuentra como anexo a este documento.


Artículo 8. Tratamiento de la información.

La agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY 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 9. Derechos de los titulares de la información.

El Titular de los datos suministrados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY 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 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

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

- 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 10. 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 IMETY .
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY .
- 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 IMETY 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 IMETY.

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, psicólogos, talleres de orientación ocupacional y entrevistas con empresas cuando se requiera por la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY en la aplicación de la ruta de atención para el enganche laboral.

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

- d) Informar por escrito a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY 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 IMETY.

Artículo 11. Derechos y obligaciones de los potenciales empleadores registrados.


Son derechos de los potenciales empleadores inscritos:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY.
- b) Recibir información sobre la gratuidad de los servicios solicitados a la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY.
- 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 IMETY 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 IMETY .

Son obligaciones de los Potenciales Empleadores 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 IMETY 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 IMETY 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 IMETY .

Artículo 12. Obligaciones de la agencia pública de gestión y colocación de empleo del IMETY .


	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

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

- a) Dar a conocer a los usuarios el presente Reglamento.
- 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 IMETY, dentro de los plazos establecidos por la ley.
- h) Y las establecidas en el **ARTÍCULO 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015 Obligaciones de los Prestadores del Servicio Público de Empleo**. Los prestadores del Servicio Público de Empleo señalados en el artículo 2.2.6.1.2.15, están obligados a:
 1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
 2. 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.
 3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
 4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
 5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

6. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
7. 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.
8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
9. 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.
10. 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.
12. 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.
13. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
14. 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.
15. 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.
16. 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.

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10


Artículo 13. De la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSFD).

Términos y definiciones:

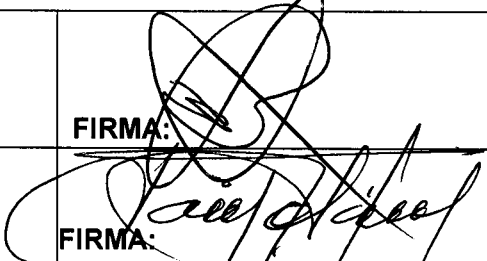

- a) **PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante la entidad competente por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
- b) **PQRSFD:** Hace referencia a las Peticiones, (Derechos de Petición) Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que instaura un ciudadano ante una entidad prestadora de Servicio.
- c) **QUEJA:** Cualquier expresión de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que lleven a cabo una función en la entidad y que requieren respuesta de la Institución, explícita o implícita.
- d) **RECLAMO:** Es cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de la autoridad pública, es decir una declaración formar por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación, suspensión injustificada del servicio.
- e) **SUGERENCIA:** Es cualquier expresión verbal o escrita de recomendación, insinuación o formulación entregada por el ciudadano que tiene por objetivo mejorar el servicio que se presta en la entidad.
- f) **FELICITACIONES:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios ofrecidos por la Institución.
- g) **DENUNCIAS:** es una declaración que se realiza ante una autoridad sobre un hecho que puede constituir delito.

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


- **Físicos dispuestos para instaurar un PQRSFD en la Alcaldía Municipal:**
 - 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).

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

- El peticionario puede diligenciar el formato 100.FO.DP.30, atención de PQRSFD y lo deposita en los buzones habilitados en las distintas dependencias de la Administración Municipal. ○ Se anexa Procedimiento 100.PR.DP.05 Versión 6
- **Línea de atención telefónica a la ciudadanía:** El peticionario se debe comunicar a la ventanilla única de atención al ciudadano en la línea (602) 6696851 donde el operador recibirá la solicitud y posteriormente registrará en el sistema de información dispuesto para ello.
- **Virtuales (página web y/o correo electrónico):**
 - El peticionario puede ingresar a la página web en el link PQRSFD <https://www.imety.edu.co/quejasy-reclamos/> y diligenciar la información solicitada para radicar por este medio.
 - El peticionario puede enviar al correo electrónico, apoyo.direccion@imety.edu.co indicando el asunto, nombre, teléfono (opcional) y correo electrónico de notificación. Tiempos de respuesta establecidos para las PQRSFD:
 - Petición de Consulta (8) ocho días hábiles.
 - Petición de Documentación (8) ocho días hábiles.
 - Petición de Información (8) ocho días hábiles.
 - Queja (8) ocho días hábiles.
 - Reclamo (8) ocho días hábiles.
 - Sugerencia (8) ocho días hábiles.
 - Denuncia (8) ocho días hábiles.
 - Felicitación (8) ocho días hábiles.

ELABORO: CLAUDIA VÉLEZ ARIAS	CARGO: CONTRATISTA	FIRMA: 
APROBO: JAIME SÁCHEZ LENIS	CARGO: DIRECTOR	FIRMA: 

ANEXOS

	GESTION EMPLEABILIDAD	302.OD.GE.01
	REGLAMENTO DE AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO IMETY	Version: 02
		Página 10 de 10

Anexo A. Control de Cambios

Versión	Fecha (dd/mm/aaaa)	Elaborado por:	Aprobado por:	Descripción de la actualización
01	20/10/2021	CLAUDIA VÉLEZ ARIAS	JAIME SÁCHEZ LENIS	Elaboración de documento
02	26/04/2022	CLAUDIA VÉLEZ ARIAS	JAIME SÁCHEZ LENIS	Se realiza modificación en los códigos de calidad

