**REGLAMENTACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CRISTINA HERRERA TALENTI SAS AGENCIA LUCRATIVA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DEL EMPLEO**

**ARTICULO 1: ENTIDAD. CRISTINA HERRERA TALENTI SAS** es una Agencia Privada Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo, persona jurídica de derecho privado, con domicilio en la ciudad de Bogotá, que ofrece el servicio de búsqueda y evaluación de los candidatos potenciales para cubrir vacantes según la necesidad de los demandantes de empleo, ofreciendo un servicio especializado.

**ARTICULO 2: OBJETO.** El presente reglamento tiene como objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de servicios de colocación y gestión de empleo ofrecido por la compañía; en la prestación del servicio descrito.

**ARTICULO 3: MARCO LEGAL.** Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, o al dispuesto por el decreto 1072 del 2015 y las demás normas que regulan la intermediación laborar en Colombia.

**ARTICULO 4. SERVICIOS.**

El servicio ofrecido permite la búsqueda y evaluación de los oferentes potenciales para cubrir una vacante desde cargos, operativos a ejecutivos de primer nivel, según la necesidad de los demandantes de empleo, las habilidades y/o competencias actuales definidas para el cargo; así como las potenciales de desarrollo de los oferentes; que permitan validar el cumplimiento del perfil técnico y de competencias que bien evaluadas ofrecerán resultados claros en la gestión del personal elegido y satisfacción de ambas partes.

Dicho servicio pretende facilitar la búsqueda y evaluación mediante un servicio especializado acorde a la medida de la necesidad y en una condición de calidad y oportunidad que no implica volumen si no eficiencia del proceso.

Este servicio se acogerá a los principios de eficiencia, igualdad, libre escogencia, integralidad, confiabilidad, transparencia y calidad.

Los servicios de gestión y colocación de empleo serán prestados con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes.

Para la descripción y clasificación de los servicios y respectivos procedimientos, como lo dispone la Resolución 3999 de 2015 (Por medio de la cual se definen las condiciones de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo) Se procede a relacionarlos.

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Servicio: Registro Demandantes y Vacantes** | |
| **Tipo de servicio: Básico.** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| El primer paso se efectúa con la recepción de solicitudes de demandantes, se recibe de manera presencial o a través de correo electrónico.  Ali se toma información del demandante como:   * Número de demandante o cliente * Razón Social * Nit * Dirección * Teléfono * Correo electrónico de contacto * Página Web * Persona Contacto   Los datos son consignados en un archivo de Excel independiente y a su vez son registrados en nuestro sistema de información Talenti, en el módulo de demandantes para iniciar el proceso de preselección y selección.  Posteriormente, los demandantes se contactan telefónicamente o por correo y en algunas oportunidades se realiza una reunión presencial, allí se dará a conocer a la agencia la vacante ofrecida, características culturales de su organización perfil técnico y no técnico de ella y condiciones de vinculación y contratación lo más detalladamente posible a través de la descripción y/o perfil del cargo disponible.  Esto se logra a través de una reunión inicial que busca identificar dichos elementos y otros datos que permitan conocer la necesidad sentida y de manera conjunta establecer el perfil que se va a buscar, así como otras características que faciliten la búsqueda y presentación exitosa de los oferentes potenciales para cubrir la vacante  Esta información se archiva en un documento en Word y después se hace la publicación de la oferta en los portales de empleo y diferentes fuentes de reclutamiento según la metodología de cada uno.  Adicionalmente, en la página web están publicadas las vacantes actuales, y en cada una de estas hay un espacio donde las personas que quieran aplicar a esta vacante diligencian sus datos; esta información llega al correo electrónico de las consultoras.  En cuanto al registro, a los demandantes se les solicita: cámara de comercio, Rut, y cedula del representa legal. Para garantizar la calidad de las vacantes se lleva cabo la reunión con los demandantes para verificar la información de la vacante. | La información registrada de los demandantes y vacantes se puede efectuar a través del sistema de información de Talenti.  <https://www.talenti.com.co/evaluaciones/index.php?msg=3>  Considerando la disponibilidad y el tiempo de los demandantes se puede efectuar de manera presencial o virtual (correo electrónico: [*cristina.herrera@talenti.com.co*](mailto:cristina.herrera@talenti.com.co) |

Las ofertas deben contener la siguiente información - según resolución 2605 de 204 del Ministerio de Trabajo:

Imagen que contiene texto

Descripción generada automáticamente

|  |  |
| --- | --- |
| **1. Servicio: Registro Oferentes** | |
| **Tipo de servicio: Básico.** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Una vez se establezcan los requisitos y las condiciones laborales de cada perfil.  Talenti inicia el proceso de preselección, los oferentes pueden aplicar a través de las diferentes plataformas de empleo o por la página web directamente.  Posteriormente las hojas de vida y perfiles se filtran según los requisitos (profesión, tiempo de experiencia, ciudad, idiomas, etc.) de acuerdo con las especificaciones del demandante.  La información es almacenada en los computadores de la compañía y se clasifica por carpetas según el cargo al que aplican.  Finalmente, cuando se clasifica la información, el consultor encargado del reclutamiento envía la información al consultor asignado para iniciar con el registro en el sistema y el contacto telefónico. | Para llevar a cabo el reclutamiento, se utilizan las páginas de empleo y la página propia de Talenti.  [www.talenti.com.co](http://www.talenti.com.co)  Adicionalmente, se recibe y clasifica la información por medio del correo:  [ofertas@talenti.com.co](mailto:ofertas@talenti.com.co)  Página Web Talenti: <https://www.talenti.com.co/>  Empleo:  <https://www.elempleo.com/co/>  CompuTrabajo:  <https://www.computrabajo.com.co/>  LinkedIn:  <https://www.linkedin.com/> |

|  |  |
| --- | --- |
| Los oferentes que cumplen con las condiciones y requisitos de acuerdo con el reclutamiento son contactados por teléfono por el consultor asignado al proceso.  Allí se comparte nuevamente la información de la oferta: Las funciones del cargo, los requisitos en cuanto a formación académica, conocimientos específicos y habilidades. Así mismo, se da a conocer las condiciones laborales: tipo de contrato, horario. Por solicitud de los demandantes no se especifica el salario. Se menciona un rango salarial.  Posteriormente, si el oferente aún se encuentra interesado se le realiza entrevista telefónica donde se registra en un archivo de Excel los siguientes datos: nombre, edad, teléfonos de contacto, mail, formación académica, experiencia laboral, conocimientos especiales, temas salariales, disponibilidad. Si el oferente cumple con las condiciones, se efectúa el registro en el sistema de información de Talenti. | Se realiza a través de vía telefónica, la información recolectada se almacena en un archivo de Excel. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2. Servicio: Orientación Ocupacional a Oferentes** | |
| **Tipo de servicio: Básico** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Los oferentes que efectivamente cumplen y se encuentran interesados, son registrados en el sistema, indicando su nombre completo, cédula, celular y correo electrónico.  Posteriormente, se asigna al proceso o cargo al cual se postula. El sistema automáticamente envía un correo de invitación para que el oferente tenga información de la oferta y a su vez envié su hoja de vida actualizada.  La Información queda registrada finalmente en el sistema tanto la entrevista telefónica y la hoja de vida con el fin de generar trazabilidad en los procesos y que los diferentes consultores puedan acceder a la información.  La información almacenada en el sistema a su vez se envía directamente al demandante a través de correo electrónico para tener un contacto directo con éste. | El proceso se realiza a través del Sistema de información Talenti.  <https://www.talenti.com.co/evaluaciones/index.php> |

La información de la hoja de vida que presenten los oferentes debe contener la siguiente información – según resolución 295 de 2017

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **Variables** |
| **Datos personales** | |
| 1 | Fecha de nacimiento |
| 2 | País de nacimiento |
| 3 | Departamento de nacimiento |
| 4 | Municipio de nacimiento |
| 5 | Sexo |
| 6 | País de residencia |
| 7 | Departamento de residencia |
| 8 | Municipio de residencia |
| **Formación Académica** | |
| 9 | Nivel Educativo |
| 10 | Título Formación Académica |
| 11 | Fecha de finalización de Formación Académica |
| 12 | País |
| 13 | Profesión |
| **Experiencia Laboral** | |
| 14 | Perfil |
| 15 | Nombre del Cargo |
| 16 | Ocupación |
| 17 | País |
| 18 | Departamento |
| 19 | Municipio |
| 20 | Fecha de inicio de la Experiencia |
| 21 | Fecha de finalización de la Experiencia |
| 22 | Total tiempo de experiencia laboral |
| **Condiciones de la oferta de mano de obra** | |
| 23 | Aspiración salarial |

|  |  |
| --- | --- |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Previamente cuando el demandante recibe el correo con el archivo de Excel de la entrevista telefónica y las hojas de vida de los oferentes preseleccionados, revisa la información y determina qué oferentes continuaran en el proceso.  Las personas que han sido seleccionadas continúan en la siguiente etapa, que generalmente consiste en una entrevista presencial o virtual (si está en una ciudad diferente)  La entrevista es dirigida por una de las consultoras, la cual busca establecer las competencias del evaluado, conocer su historia académica, laboral y personal, y establecer fortalezas y áreas de desarrollo. | Generalmente se realiza de manera presencial en las instalaciones de Talenti, sin embargo, si el oferente se encuentra en otra ciudad se realiza a través de Skype o Zoom |

|  |  |
| --- | --- |
| **Aplicación de Pruebas** |  |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| A los oferentes que continúan en el proceso, se les programa una serie de pruebas psicométricas, las cuales son aplicadas de acuerdo con el perfil del cargo y de los aspectos que se requieren evaluar: *Nivel intelectual, Personalidad, Aptitudes, y Conocimientos Específicos.*  Adicionalmente, dependiendo de las necesidades y solicitudes de los demandantes, así como las competencias específicas del cargo se aplican pruebas técnicas de conocimiento, las cuales suelen aplicarse para cargos del área contable, administrativa, etc.  Una vez, se evalúen los oferentes con la entrevista y aplicación de pruebas, comienza a determinarse que personas son seleccionadas para presentar directamente al demandante.  . | Para la programación de pruebas se realiza de manera virtual a través de nuestro proveedor Psicoweb.  <https://plus.psicoweb.com/>  Las pruebas técnicas de conocimiento se realizan de manera presencial en las instalaciones de Talenti. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Verificación de Referencias Laborales.** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Para conocer otra perspectiva del desempeño y gestión de los oferentes seleccionados. Se realiza **la verificación de las referencias laborales.**  Este proceso consiste en contactar a ex jefes, ex compañeros, ex colaboradores y según el cargo ex clientes o proveedores para realizar una serie de preguntas sobre el desempeño del oferente, el cual previamente ha autorizado y por supuesto compartido la información para contactarlos.  Gracias a las observaciones y apreciaciones de las personas contactadas, se alimenta la evaluación realizada en el proceso de selección. | Se realiza únicamente vía telefónica. |

|  |  |
| --- | --- |
| **3. Servicio: Preselección** | |
| **Tipo de servicio: Básico** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Finalmente se define la terna o las personas que podrían continuar en la siguiente etapa que consiste en la entrevista directamente con el demandante – compañía. | Se le informa via telefónica o mail a los oferentes que serán presentados al demandante |

|  |  |
| --- | --- |
| **4. Servicio: Remisión** | |
| **Tipo de servicio: Básico** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Para ello se presenta el informe que contiene los resultados que surgen de la entrevista con Talenti, los resultados de las pruebas y finalmente las referencias. Estos archivos son enviados en formato PDF o Word.  El demandante procede a entrevistarlos y determinar cuál persona será la seleccionada para la posición.  La retroalimentación se realiza con los oferentes contratados.  Una vez la persona seleccionada ingrese al cargo y pasadas 4 semanas, se coordinará reunión con el nuevo colaborador para brindar la respectiva retroalimentación sobre su evaluación y escuchar sus impresiones sobre el cargo y la compañía.  En esta sesión se establece un plan de desarrollo y se presentan vía mail un informe al demandante con las conclusiones de esta reunión | La información se envía a través de correo electrónico al demandante. O puede presentarse en un ejercicio de assessment center (De acuerdo con las solicitudes del demandante)  La retroalimentación se coordina de manera presencial, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo que tenga el colaborador.  En casos, donde no sea posible llevar a cabo una reunión presencial, por los tiempos o ubicación, se realiza a través de Skype. |

|  |  |
| --- | --- |
| **5. Servicio: Assessment Center** | |
| **Tipo de servicio: Opcional** | |
| **Procedimiento** | **Servicio**  **(Virtual o Presencial)** |
| Esta actividad es un servicio opcional que brinda Talenti para los demandantes.  Se trata de evaluaciones grupales o individuales.  En las evaluacione grupales:  Los demandantes eligen la posibilidad de complementar y enriquecer sus procesos de selección a través del assessment center; consiste en una serie de ejercicios que permiten identificar las competencias de los oferentes preseleccionados por los demandantes.  Estos ejercicios buscan evaluar competencias de trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, resolución de problemas, etc.  La consultora en compañía del demandante decide la duración del assessment y cuales ejercicios se implementan de acuerdo con las necesidades del cargo.  Las evaluaciones individuales: se realizan cuando el demandante envia los oferentes exclusivamente a evaluación, la cual se orienta a la evaluación por competencias mediante entrevista de eventos críticos en las cuales se obtiene el estado actual y real de estas. (previo diseño de acuerdo con las competencias requeridas por el demandante). Según la ubicación el candidato y siempre y cuando la empresa demandante lo autorice. | El servicio puede ser presencial o virtual. Generalmente se realizan en las instalaciones de los demandantes (en las propias compañías). |

**ARTICULO 5. INSTALACIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Punto de Atención Presencial** | **Descripción** |
| **Dirección, ciudad y teléfonos de contacto:** | Calle 109 No 18 C – 17 Ofic 317  Bogotá – Colombia  5230774  Isabel Cristina Herrera Manrique |
| **Horario de atención:** | Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm |
| **Población a atender:** | Población General |
| **Servicios que se ofrecen:** | **Básicos:** Registo de demandantes, vacante y oferentes. Preselección y selección.  **Adicionales:** Evaluación oferentes enviados por los demandantes - Assessment Center. |
| **Sistemas de Información** | Archivos en Excel  Sistema de Información Talenti |

|  |  |
| --- | --- |
| **Punto de Atención Virtual** | **Descripción** |
| **URL** | www.talenti.com.co |
| **Población a atender** | Población General |
| **Servicios que se ofrecen** | **Básico:** Registro de vacantes y oferentes |
| **Soporte Técnico** | Página web: [www.talenti.com.co](http://www.talenti.com.co)  Portales de empleo  Correos electrónicos: [cristina.herrera@talenti.com.co](mailto:cristina.herrera@talenti.com.co)  ofertas@talenti.com.co |

**ARTICULO 6. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

Para dar cumplimiento a lo citado en la Ley 1581 de 2.012 (Ley de Protección de Datos Personales) cuando los oferentes asisten a nuestras oficinas diligencia un formato donde autorizan el uso de su información.

Nuestra página web y el correo ofertas@talenti.com cuenta con un aviso de privacidad.

La información aquí referida estará a disposión de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el proposito que fue otorgada y con las restricciones establecidas por la ley 1581 de 2012 mediante su incorporación al Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

La Agencia tendrá derecho a utilizar la información sumnistrada para los fines de Gestión y Colocación.

**ARTICULO 7. DEBERES DE LA AGENCIA PRIVADA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN**

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colación a los usuarios de este.
2. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización
3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios y darlo a conocer a los usuarios.
4. . Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores.
5. Prestar los servicios 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;
6. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
7. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de las mismas, 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;
8. 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 demanda y oferta de empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada;
9. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
10. Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo;
11. Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de gestión y colocación, remitir a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo el certificado respectivo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación;
12. Remitir a la autoridad administrativa, 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, y
13. Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.
14. Para los servicios adicionales de reclutamiento de candidatos, las hojas de vida de los candidatos u oferentes finalistas, ya evaluados,, serán presentadas a la empresa cliente junto con un concepto basado en la entrevista, para iniciar el proceso que la compañía haya definido para su evaluación.
15. Desde el momento en que el demandante entregue el perfil del caso y se inicie el proceso; el tiempo mínimo para presentar candidatos preseleccionados y evaluados será de 15 días hábiles. Este puede variar de acuerdo a la complejidad del cargo y se acordara con ellos previamente al inicio del proceso.
16. El demandante tendrá una garantía de los servicios preselección así: “a partir de la fecha de contratación del candidato se dará una garantía en caso de desvinculación por desempeño laboral de 120 días. Esta garantía no aplica para evaluaciones.Verificar la legalidad de las empresas empleadoras, a través de la revisión de la cámara de comercio y Rut
17. Las actividades de CRISTINA HERRERA TALENTI SAS, de consultoría, no se relacionan con el proceso de contratación, excluyen las frases de examen médico y estas finalizan previamente a la contratación y por tanto indican que la decisión de vinculación y firma de contrato, así como el vínculo laboral son funciones y responsabilidades propias del demandante.
18. Se garantizará que no se ofrecerá a los oferentes condiciones de empleo falsas o engañosas que no cumplan con los estándares jurídicos mínimos.
19. Garantizar que las empresas registradas estén legalmente constituidas

**ARTICULO 8. ACTOS PROHIBIDOS**

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente capítulo o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios.
2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento.
3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial.

**ARTICULO 9. DEBERES DEL DEMANDANTE:**

1. Los perfiles de los cargos deben estar disponibles con anterioridad a la realización de las entrevistas y deben estar en la medida de lo posible detallados y especificados en competencias para garantizar la evaluación. Si el demandante no cuenta con este modelo se definirá de manera práctica para implementar en la evaluaciones y garantizar que el candidato u oferente cumple con ellas
2. En esta primera fase, el demandante deberá Suministrar a CRISTINA HERRERA TALENTI SAS información veraz sobre las condiciones laborales de la vacante ofertada, pues estas son las base de la búsqueda y publicación de la oferta.
3. El demandante ofrecerá contratos legalmente validos acordes a sus necesidades.
4. De requerirse la validación de alguna habilidad técnica específica, el demandante a través del Jefe del cargo o alguna persona especializada en la materia de evaluación, será responsable de la aplicación y calificación garantizando la equidad y transparencia como parte del proceso.
5. Los costos generados por concepto de desplazamiento fuera de Bogotá así como alojamiento y salones serán asumidos por el demandante.
6. El demandante se comprometerá a evaluar los candidatos presentados antes de 15 días, tiempo en el cual no se garantizará la disponibilidad de los candidatos propuestos.
7. Abstenerse de usar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
8. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad establecida para vacantes según la Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015 expedida por la UAESPE.

**ARTICULO 10. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO:**

1. Recibir un servicio adecuado y de calidad.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de Cristina Herrera Talenti SAS.
3. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre Cristina Herrera Talenti SAS.
4. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
5. Recibir información sobre el costo y procedimientos que tendrán los servicios que solicita a Cristina Herrera Talenti S.A.S.
6. Conocer las gestiones realizadas por Cristina Herrera Talenti SAS en desarrollo de la prestación del servicio contratado.
7. Presentar quejas y reclamos a Cristina Herrera Talenti SAS y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

**ARTÍCULO 11. DERECHOS DE LOS OFERENTES**

Los oferentes de trabajo, tendrán derecho a:

1. Recibir atención adecuada y de calidad a través de la empresa CRISTINA HERRERA TALENTI SAS.
2. Ser informados sobre el tratamiento que tendrán sus datos personales suministrados a CRISTINA HERRERA TALENTI SAS
3. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo
4. Ser informado del estado de su proceso. Si el oferente no es elegido se le informara indicando la razón general de no continuidad en el proceso y haciendo un cierre formal de este.

**ARTICULO 12. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO:**

1. Suministrar información veraz en el diligenciamiento de la hoja de vida.
2. Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colación.

**ARTICULO 13. RECEPCIÓN DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

La agencia de colocación de empleo a través de su representante legal y o consultoras, será la responsable de administrar y/o ejecutar el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos.

Mediante este, los usuarios. Los usuarios podrán presentar sus quejas a través de correo electrónico en [ofertas@talenti.com.co](mailto:ofertas@talenti.com.co), atención telefónica en el 5230774, presencialmente o utilizando buzón de sugerencias, indicando la descripción general de su queja la cual será analizada y contestada máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a su envío indicando su respuesta. Posteriormente será contactado a través de teléfono para validar su satisfacción ante la respuesta.

De ser necesario se cambiara el procedimiento que haya originado dicha queja para evitar su repetición.

Dicha queja será radicada con un número de seguimiento y archivada al igual que su respuesta para efectos de seguimiento posterior y trazabilidad del proceso.

**ARTICULO 14. ELABORACIÓN DE INFORMES, REPORTES Y ESTADÍSTICAS DEL SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO**

CRISTINA HERRERA TALENTI SAS, elaborará de acuerdo con la política de empleo el informe mensual de la gestión de empleos, para el sistema de información de empleos que se presentara dentro de los primeros quince dias del mes y corresponden a la gestión y colocación realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezcala Unidad se Servicio Público de Empleo.

* Listado de empresas con demanda de personal activas a la fecha
* Listado de cargos vacantes
* Candidatos enviados para preselección de empresa cliente por vacante
* Personal colocado por vacante.

**ARTICULO 15. TARIFAS GENERALES**

1. De acuerdo con el artículo 95 de la ley 50 de 1990, CRISTINA HERRERA TALENTI SAS, prestara los servicios básicos de colocación de empleo, en forma gratuita para los oferentes. Al candidato participante u oferente, NO se le cobrara por ningún concepto en su participación en él y será de su libre decisión aceptar la invitación a participar de este, así como su contratación final de acuerdo con la oferta realizada por los demandantes.
2. Tarifas de los Servcios

|  |  |
| --- | --- |
| **SERVICIO BASICOS** | **TARIFAS** |
| **Registro Demandantes, Vacantes y Oferentes** | No se cobra |
| **Orientacion Ocupacional** | No se cobra |
| **Preselección** | No se cobra |
| **Remisión** | La tarifa cobrada al demandante correspondiente al 1,2 del salario del cargo . Este cobro se hara por única vez, al momento de la celebración del respectivo contrato de trabajo |

|  |  |
| --- | --- |
| **SEVICIOS ADICIONALES** | **TARIFAS** |
| **Evaluación de oferentes - Assessment Center individual o Grupal** | En caso del que el demandante requiera solo el servicio de evaluación de candidatos preseleccionados directamente por la empresa demandante el costos será el siguiente:  Cargos de nivel gerencial $750.000 mil pesos  Cargos de nivel profesional $650.000 mil pesos  Cargos de nivel operativo $450.000 mil pesos  Grupo Evaluado $600.000 |