

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

El presente Reglamento establece los términos y condiciones bajo los cuales Laborintos S.A.S. presta servicios de Gestión y Colocación de Empleo.

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

Laborintos S.A.S., persona jurídica identificada con NIT 900.589.886-1, es una empresa legalmente constituida bajo las leyes de Colombia de conformidad con el tipo societario de las sociedades por acciones simplificadas, con domicilio legal y comercial en la Avenida Carrera 15 No. 88 – 64 Oficina 605, de la ciudad de Bogotá D.C.

Laborintos S.A.S. presta servicios de gestión y colocación de empleo en todo tipo de industria, y se especializa en cargos de gerencia media e inferiores.

Horarios de atención presencial al público: Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm. La página de internet www.laborintos.com estará accequible al público durante las 24 horas del día pero las solicitudes solo serán tramitadas en los horarios antes descritos.

1.1. TIPO DE PRESTADOR

Laborintos S.A.S. es una agencia privada lucrativa de gestión y colocación de empleo.



2. SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN

2.1. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN

2.1.A. REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES

REGISTRO DE OFERENTES

Los oferentes que deseen registrar su hoja de vida en la base de datos de Laborintos S.A.S. deberán llevar a cabo los siguientes pasos:

1. Ingresar a www.laborintos.com
2. Ir al Link de “Registro” en el índice superior de la página
3. Presionar el botón que dice: “Envíenos su hoja de vida”
4. Completar el formulario de hoja de vida y una vez finalizado dar click en el botón que dice: “Enviar”

Las hojas de vida enviadas a través de este sistema serán almacenadas en el sistema virtual de Laborintos S.A.S. para uso exclusivo de actividades de Gestión y Colocación de Empleo.

NOTAS: El Servicio de Registro de Oferentes es gratuito. Solamente se recibirán hojas de vida a través del mecanismo especificado en este reglamento.

REGISTRO DE DEMANDANTES Y DE VACANTES

Los demandantes que deseen contratar servicios de Gestión y Colocación de Empleo con Laborintos S.A.S. deberán enviar al prestador la información básica de la vacante (compañía, cargo, salario, y contexto de la vacante) mediante uno de los siguientes mecanismos:

1. Por correo electrónico, a la dirección info@laborintos.com.
2. Presencialmente, en la Avenida Carrera 15 No. 88 – 64 Oficina 605, de la ciudad de Bogotá D.C.
3. Telefónicamente, en la línea 755 1991 de la ciudad de Bogotá D.C.
4. A través de www.laborintos.com:
 - a. Ir al Link de “Registro” en el índice superior de la página
 - b. Presionar el botón que dice: “Reclute con Nosotros”
 - c. Completar la información requerida y dar click en el botón que dice: “Enviar”

Con esta información, Laborintos S.A.S. le hará llegar al Demandante una Propuesta Comercial estableciendo las condiciones sobre las cuales se prestará el Servicio (Precio, Forma de Pago, Proceso, Tiempos y Garantía).



El Demandante deberá hacer llegar a Laborintos S.A.S. una Carta de Aceptación debidamente firmada para empezar formalmente la prestación del servicio.

Una vez aceptado el servicio, el personal de Laborintos S.A.S. coordinará una reunión presencial o por teleconferencia con el Demandante para completar el proceso de Levantamiento de Perfil del cargo mediante la siguiente información:

1. Información detallada sobre el Demandante (nombre, identificación, actividad económica, datos de contacto, contexto de mercado, y demás datos requeridos para el registro de la vacante en el Servicio Público de Empleo, según los campos establecidos en el Anexo Técnico de la Resolución 129 de 2015)
2. Información sobre la Vacante (cargo, responsabilidades, funciones, estudios, experiencia y competencias requeridas, condiciones ofrecidas, y demás datos requeridos para el registro de la vacante en el Servicio Público de Empleo, según los campos establecidos en el Anexo Técnico de la Resolución 129 de 2015)

Una vez se recopile esta información, Laborintos S.A.S. procederá a registrar los datos del Demandante y de la Vacante en su sistema virtual y a expedir una constancia de dicho registro, la cual será enviada a través de correo electrónico al Demandante.

Diariamente serán transmitidos al Sistema Público de Empleo los datos establecidos en el Anexo Técnico de la Resolución 129 de 2015 para todas las vacantas que hayan sido registradas ese día, según los parámetros establecidos en la Resolución 129 de 2015.

2.1.B. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES

ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES

Laborintos S.A.S. solo presta servicios de Orientación Ocupacional Básica a Oferentes que hayan sido preseleccionados para una vacante en particular. Dicha Orientación Básica incluye:

- Retroalimentación verbal sobre la forma y contenido de su hoja de vida, incluyendo consejos para mejorarla.
- Retroalimentación verbal sobre su entrevista, incluyendo consejos para entrevistas subsecuentes con el Demandante.
- Retroalimentación de las pruebas psicotécnicas (Molton Disc).
NOTA: Solo aplica a candidatos que sean seleccionados en la terna final remitida y aprobada por el Demandante. Esta retroalimentación solo se hace por solicitud expresa del oferente.



ORIENTACIÓN A DEMANDANTES

Durante el Levantamiento del Perfil del Cargo, Laborintos S.A.S. orientará al Demandante en la definición de las funciones, responsabilidades, competencias, formación, experiencia y salario de la vacante, con base en su conocimiento de las condiciones actuales del mercado.

2.1.C. PRESELECCIÓN

El servicio de preselección consta de cinco fases:

1. **Búsqueda de Hojas de Vida**: Se inicia la búsqueda de hojas de vida que cumplan con el perfil requerido por la vacante en la base de datos virtual a la que se refiere el punto 2.1.A. del presente reglamento. Esta búsqueda se complementa a través de otras fuentes de reclutamiento disponibles como son empleo.com, [linkedin](https://www.linkedin.com), bases de datos aportadas por universidades. En casos de vacantes altamente especializadas, se acude también a la publicación de la vacante en páginas web especializadas en búsqueda de empleo.
2. **Filtros telefónicos**: Se contacta telefónicamente a los oferentes cuya hoja de vida cumple con el perfil requerido para validar el cumplimiento de los requisitos básicos del cargo y corroborar su interés en participar en el proceso.
3. **Entrevista a profundidad y por competencias**: Aquellos oferentes que pasan el filtro telefónico son citados a una entrevista presencial o por teleconferencia. En la entrevista se evalúa a profundidad las competencias del oferente y qué tanto cumple con el perfil del cargo.
4. **Pruebas Psicotécnicas**: Aquellos oferentes que pasan satisfactoriamente la entrevista hacen la Prueba Psicotécnica Molton Disc virtualmente (se les envía un enlace electrónico por medio de correo electrónico).
5. **Calibración final**: Se analizan los hallazgos de las entrevistas y las pruebas psicotécnicas para escoger los tres mejores candidatos para la vacante.

2.1.D. REMISIÓN:

Las hojas de vida de la terna de oferentes preseleccionados son enviadas por correo electrónico al demandante con el fin de que los candidatos sean aprobados por el jefe inmediato de la vacante y por las personas involucradas en el proceso.



Una vez se da dicha aprobación, se envía al demandante por correo electrónico un informe detallado de cada candidato que incluye información personal, trayectoria laboral, concepto del candidato y principales fortalezas, junto con el reporte de las pruebas Molton Disc presentadas por el candidato.

NOTA: En caso de ser requerido por el Demandante, Laborintos S.A.S. podrá prestar el proceso completo relacionado en el punto 2.1 o una fracción de éste (por ejemplo, solamente Búsqueda de Hojas de Vida y Filtro Telefónico).

TARIFAS VIGENTES DE SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN (SOLO PARA DEMANDANTES)

Búsqueda y Selección de Talento		Tarifas (sin IVA)	
Servicios Básicos de Gestión y Colocación		Tarifas para Demandante únicamente	
Proceso completo	Proceso completo de búsqueda y selección		
	- Para cargos con salario mensual* inferior a \$6.000.000		12% del salario anual de la vacante
	- Para cargos con salario mensual* igual o superior a \$6.000.000		14% del salario anual de la vacante
Procesos fraccionados	Búsqueda de Hojas de vida y Filtros Telefónicos (Reclutamiento)		
	- 16 o menos hojas de vida (precio por hoja de vida)	\$	89,000
	- Entre 16 y 32 hojas de vida (precio por hoja de vida)	\$	85,000
	- Entre 32 y 48 hojas de vida (precio por hoja de vida)	\$	80,000
	- Entre 48 y 64 hojas de vida (precio por hoja de vida)	\$	75,000
	Pruebas Psicotécnicas Disc (valor para un grupo máximo de 6 personas)	\$	750,000
	Proceso de entrevistas y evaluación de candidatos**		
- Para cargos con salario mensual* inferior a \$6.000.000 (Precio de evaluación por candidato)	\$	398,000	
- Para cargos con salario mensual* igual o superior a \$6.000.000 (Precio de evaluación por candidato)	\$	448,000	

* Salario mensual equivale a salario básico más auxilios más un promedio de las comisiones

** Incluye las pruebas Disc, entrevistas, concepto final y retroalimentación a candidatos descartados

NOTA: Los servicios básicos de gestión y colocación serán prestados siempre de forma gratuita para el oferente de acuerdo con el artículo 5 del decreto 2852 de 2013.



3. OTROS SERVICIOS

3.1. SERVICIOS ASOCIADOS

Estos servicios son ofrecidos a personas particulares que están interesadas en mejorar sus habilidades y competencias para la búsqueda de empleo. Son servicios dirigidos a personas diferentes a los oferentes que participan en los procesos de selección descritos en el punto 2.

1. Taller de Hoja de Vida: Este taller de una hora y media de duración se especializa en la revisión y mejoramiento de la hoja de vida. Durante el taller se identifican las fortalezas del individuo y con base en ellas se redacta nuevamente la hoja de vida, a la vez que se revisa el formato para garantizar claridad e impacto.
2. Taller de Estrategias Activas de Búsqueda de Empleo: Este taller de una hora de duración introduce al individuo a métodos tradicionales de búsqueda de empleo y los factores para ser efectivo en ellos, e introduce el concepto de búsqueda activa de trabajo (hunting), proporcionando herramientas para buscar vacantes que se ajusten al perfil del candidato.
3. Taller de Entrevistas Efectivas: Este taller de dos horas de duración se centra en el desarrollo de herramientas y habilidades para enfrentar entrevistas de manera adecuada, responder ante preguntas difíciles, tener la capacidad de manejar al entrevistador y venderse de manera impactante. Consiste en la presentación de una entrevista hipotética y retroalimentación en cuanto a calidad de las respuestas, lenguaje corporal, manejo de preguntas difíciles e impacto en general.
4. Preparación para Pruebas Psicotécnicas: Este taller práctico de una hora facilita el entendimiento de los tipos y la finalidad de las pruebas que se utilizan en el contexto laboral. Incluye la aplicación de una prueba que nos permite conocer el estilo de liderazgo, motivadores, áreas de fortaleza y áreas de oportunidad, y la retroalimentación respectiva con respecto a los resultados.

TARIFAS VIGENTES DE SERVICIOS ASOCIADOS

Talleres		Tarifas (sin IVA)	
Servicios Asociados			
1	Taller Hoja de vida de alto impacto (duración 1.5 horas)	\$	265,000
2	Taller Estrategias de búsqueda de empleo (duración 1 hora)	\$	265,000
3	Taller Entrevistas efectivas (duración 2 horas)	\$	320,000
4	Taller Preparación pruebas psicotécnicas y assessments (duración 1 hora)	\$	320,000



3.2. SERVICIOS ADICIONALES

Estos son servicios de gestión humana ofrecidos a empresas, que no se refieren a la gestión y colocación de empleo.

1. Talleres de Liderazgo y Consolidación de equipos: La finalidad de este taller es apoyar a equipos de trabajo en la construcción de un ambiente de trabajo sano y relaciones entre sus integrantes que eleven la efectividad del equipo. Este taller de dos horas y media incluye la aplicación de pruebas Molton Disc a todos los integrantes del equipo, así como la elaboración de un perfil de liderazgo para el grupo. Los resultados son analizados con el equipo, y se definen oportunidades y compromisos para la mejora de la efectividad del grupo.
2. Outsourcing de Gestión Humana: Laborintos S.A.S. brinda soluciones en temas relacionados con el área de Gestión Humana para compañías que necesiten apoyo en procesos de desarrollo, clima y evaluación organizacional. Este servicio consiste en proporcionar una consultora por horas para desarrollar estas tareas para el cliente.

TARIFAS VIGENTES DE SERVICIOS ADICIONALES

Otros Servicios Ofrecidos a Empresas		Tarifas (sin IVA)	
Servicios Adicionales			
1	Taller de Liderazgo y Consolidación de Equipos (precio para un grupo máximo de 10 participantes)	\$	4,500,000
2	Outsourcing Gestión Humana (Valor por hora de trabajo)	\$	370,000



4. PUNTOS DE ATENCIÓN

4.A. PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Puntos de Atención Presencial	Descripción
Dirección, Ciudad y Teléfonos de Contacto	Avenida Carrera 15 #88-64 Oficina 605, Bogotá, D.C., Tel 7551991
Horario de Atención	Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00pm y de 1:00 pm a 5:00 pm
Población a atender	Oferentes y Demandantes de Empleo en General
Servicios que se ofrecen	<p align="center"><u>Servicios Básicos*</u></p> Registro de Oferentes, Demandantes y Vacantes Orientación Ocupacional a Oferentes y Demandantes Preselección Remisión
	<p align="center"><u>Servicios Asociados*</u></p> Taller Hoja de Vida de Alto Impacto Taller Estrategias Activas de Búsqueda de Empleo Taller de Entrevistas Efectivas Taller de Preparación para Pruebas Psicotécnicas
	<p align="center"><u>Servicios Adicionales*</u></p> Taller de Liderazgo y Consolidación de Equipos Outsourcing de Gestión Humana
Sistemas de Información y/o Aplicativos y/o Plataforma para la Prestación de los Servicios	Las hojas de vida registradas por oferentes y los datos de las compañías interesadas en contratar servicios en www.laborintos.com son almacenadas en Google Drive en formato Excel. El Registro de Demandantes y Vacantes se lleva en formato Excel.

* Ver tarifas en los puntos 2 y 3 del presente reglamento.



4.B. PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUAL

Puntos de Atención Virtual	Descripción
url	www.laborintos.com
Población a atender	Oferentes y Demandantes de Empleo en General
Servicios que se ofrecen	<u>Servicios Básicos*</u> Registro de Oferentes
	<u>Servicios Asociados*</u> Ninguno
	<u>Servicios Adicionales*</u> Ninguno
Soporte Técnico	Para soporte técnico se debe escribir por correo electrónico a info@laborintos.com . Las solicitudes serán atendidas de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm.
Descripción del Sistema de Información y su funcionamiento	<p><u>PARA OFERENTES</u></p> <p>Las hojas de vida registradas por oferentes en www.laborintos.com son almacenadas en Google Drive en formato Excel. Los oferentes que deseen registrar su hoja de vida en la base de datos de</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a www.laborintos.com 2. Ir al Link de "Registro" en el índice superior de la página 3. Presionar el botón que dice: "Envíenos su hoja de vida" 4. Completar el formulario de hoja de vida y una vez finalizado dar click en el botón que dice: "Enviar"
	<p><u>PARA DEMANDANTES</u></p> <p>Los datos de las compañías interesadas en contratar servicios en www.laborintos.com son almacenados en Google Drive en formato Excel. Los demandantes inetersados en contactar a Laborintos S.A.S. para solicitar una propuesta comercial deberán llevar a cabo los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar a www.laborintos.com 2. Ir al Link de "Registro" en el índice superior de la página 3. Presionar el botón que dice: "Reclute con Nosotros" 4. Completar la información requerida y dar click en el botón que dice: "Enviar"



5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

Labrintos S.A.S. 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 gestión y colocación, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Publico de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

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

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento;
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;
4. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
5. 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;
6. 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.
7. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.



6. DERECHOS DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO

6.1. DERECHOS DE LOS OFERENTES

Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

1. Recibir atención adecuada y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
3. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
4. Rectificar en la información registrada en el servicio publico de empleo en cualquier momento.
5. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
6. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
7. 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 DE LOS OFERENTES DE EMPLEO

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

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

6.2 DERECHOS DE LOS DEMANDANTES

Los demandantes tendrán los siguientes derechos:

1. Recibir un servicio adecuado y de calidad.
2. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación.



3. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
4. Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.
5. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
6. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
7. 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 DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO

Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

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



7. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

1. Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización;
2. Solicitar autorización para la ampliación de su ámbito de actuación;
3. Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;
4. Solicitar aprobación de las reformas al Reglamento de Prestación de Servicios al Ministerio del Trabajo;
5. Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;
6. Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal c del artículo 3 del presente decreto;
7. Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo;
8. 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;
9. Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
10. Estar sujeta a las actuaciones de control e inspección que lleve a cabo el Ministerio de Trabajo de acuerdo con las normas vigentes;
11. 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;
12. 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 de que trata el artículo 13 del presente decreto, 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;

13. Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
14. 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;
15. Remitir, dentro 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
16. 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.



8. DE LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Los usuarios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo podrán presentar sus quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO SPE:

1. Se recibirán quejas y reclamos en forma escrita, verbal o telefónica a través de los siguientes medios:
 - Puntos de atención al cliente.
 - Visitas a las empresas.
 - Línea telefónica de atención al cliente.
 - Oficios recibidos de los clientes.
 - Página Web de Laborintos
2. Todas las quejas y reclamos recibidas deberán ser direccionadas al Ejecutivo de Servicio al Cliente, rol que será desempeñado por la Asistente Administrativa de la compañía.
3. El Ejecutivo de Servicio al Cliente registrará las quejas o reclamos recibidas en el archivo de Excel denominado Registro de Quejas y Reclamos, consignando la información relativa a la queja:
 - Datos generales (nombre, cedula o NIT, dirección, teléfono, e-mail,)
 - Medio de recibo por el cual ingresó la queja.
 - Fecha de recibo de la queja.
 - Tipo de queja (sugerencia, reclamo, inconformidad).
 - Servicio donde ocurrió la queja.
 - Descripción general de la queja.
4. Una vez diligenciada la queja o reclamo del cliente en el Registro de Quejas y Reclamos, el Ejecutivo de Servicio al Cliente informará al área encargada del servicio que originó la queja, copiando a la Gerencia Comercial y a la Gerencia General de la compañía. Esta comunicación se debe hacer por correo electrónico a más tardar el siguiente día hábil del recibo de la queja.



5. El área encargada analizará las causas que generaron la queja y procederá a preparar una propuesta de respuesta por escrito a la queja. Dicha propuesta debe ser enviada a la Gerencia General y a la Gerencia Comercial dentro de los siguientes 5 días hábiles al momento en que el área encargada del servicio que generó la queja fue informada por el Ejecutivo de Servicio al Cliente.
6. La Gerencia General y la Gerencia Comercial revisarán la propuesta y la aprobarán o solicitarán los ajustes que consideren dentro de los 2 días hábiles siguientes.
7. El Ejecutivo de Servicio al Cliente comunicará la respuesta por correo electrónico a la persona que interpuso la queja o reclamo a más tardar el día hábil siguiente a que la respuesta sea aprobada por la Gerencia General y la Gerencia Comercial.
8. El Ejecutivo de Servicio al Cliente registrará en el Registro de Quejas y Reclamos la fecha en que esta respuesta final haya sido comunicada.
9. El Ejecutivo de Servicio al Cliente realiza seguimiento telefónico a la satisfacción del cliente con la respuesta o solución enviada a su queja. El registro de este seguimiento debe quedar consignado en el Registro de Quejas y Reclamos.



9. MARCO LEGAL

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, a la Ley 50 de 1990, Ley 1636 de 2013, al decreto 2852 de 2013 y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia, así como cualquier otra normativa que los modifique, adicione o las derogue.

MARCELA TURBAY ESTRADA

Representante Legal

Laborintos S.A.S.

