



REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE  
EMPLEO **LATIN AMERICAN HUMAN  
RESOURCES SAS**



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

## TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN	3
2. SERVICIOS	5
3. OTROS SERVICIOS	7
4. PUNTOS DE ATENCIÓN	8
5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	12
6. DERECHOS Y OBLIGACIONES	23
7. OBLIGACIONES DE LHR	25
8. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	27
9. MARCO LEGAL	27

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

## 1. DESCRIPCIÓN

Latin American Human Resources SAS en una compañía de derecho privado, con ánimo de lucro, constituida mediante Escritura Pública No. 0000021 del 9 de Enero de 2001 en la Notaría Cuarenta y Cinco (45) del Círculo Notarial de Bogotá, con domicilio en la ciudad de Bogotá en la Calle 114ª No 19ª -05, en adelante LHR.

En cumplimiento con la reglamentación del Servicio Público de Empleo y de acuerdo con la Ley 1636 de 2013 y el Decreto 1072 del 2015, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y la Unidad del Servicio Público de Empleo que regulan la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo en Colombia se implementa el presente reglamento siendo LHR una *agencia privada lucrativa de gestión y colocación de empleo* que se encuentra sujeta al régimen legal establecido para este tipo de agencias.


El presente reglamento tiene como objetivo determinar las condiciones, compromisos y características de los servicios prestados con relación a la gestión y colocación de empleo por parte de LHR, junto con los derechos y deberes de los usuarios de los servicios.

### 1.1 Definiciones:

**Servicio Público de Empleo:** Es un servicio obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado. El Estado asegurará la calidad en la prestación del servicio público, la ampliación de su cobertura, la prestación continua, ininterrumpida y eficiente de éste.

El Servicio Público de Empleo será prestado por personas jurídicas de derecho público o privado, a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio. La prestación del servicio podrá hacerse de manera personal y/o virtual.

La función esencial del Servicio Público de Empleo es la de lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a las necesidades de las empresas.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

**Agencias de Gestión y Colocación:** Se entiende por agencias de gestión y colocación de empleo, las personas jurídicas que ejercen las actividades de Registro de oferentes, demandantes y vacantes; Orientación ocupacional a oferentes y demandantes; Preselección, Remisión Y demás servicios registrados en el presente reglamento.


Para ello; las agencias de gestión y colocación analizarán los perfiles, aptitudes, conocimientos y cualificación profesionales de los trabajadores que requieran sus servicios para la búsqueda de empleo y los requerimientos y características de los puestos de trabajo ofertados. Estas agencias de colocación podrán desarrollar también actuaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, tales como orientación e información profesional, y con la selección de personal.

Son Agencias privadas lucrativas de gestión y colocación de empleo aquellas personas jurídicas que tienen entre sus objetivos la prestación de servicios de colocación percibiendo una utilidad.

**Oferente de Empleo:** Persona natural, mayor de edad, Colombiana o de cualquier nacionalidad, interesada en aplicar a las vacantes ofrecidas por las organizaciones que adelantan procesos de búsqueda y selección a través de LHR, también llamadas candidatos o trabajadores.

**Demandante de Empleo:** Persona natural o jurídica que ofrece vacantes de empleo. LHR exige para la prestación de sus servicios que las organizaciones demandantes de ofertas de empleo cuenten con las condiciones de existencia y representación legal de acuerdo a la legislación colombiana; y previamente debe existir la aceptación de la oferta comercial o la firma de contrato entre las partes para iniciar la prestación del servicio.

**Vacante:** Oferta de trabajo solicitada por un demandante de empleo o organización demandante a la cual los oferentes de empleo pueden aplicar para participar eventualmente en un proceso de selección.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

## 2. SERVICIOS


LHR ofrece los siguientes servicios relacionados con la gestión y colocación de empleo:

**a. Registro de oferentes, demandantes y vacantes:** A través del software RIS (Recruitment Intelligent System) diseñado, desarrollado y del cual LHR tiene los derechos de propiedad con el registro de soporte lógico No. 13-33-430 del 21 de junio de 2012. Este software es de utilización y acceso virtual a través de la página <https://lhr.azurewebsites.net/> donde los oferentes pueden registrar su currículum, sin ningún costo, crear un usuario y contraseña, y aplicar a las vacantes que se exponen en la página Web y que corresponden únicamente a las ofertas de empleo que ofrecen los demandantes que realizan procesos de búsqueda y selección a través de LHR. Las funcionalidades de la plataforma informática cumplen, pero no se limitan a las requisiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del Decreto 1072 de 2015.

El proceso de publicación de las vacantes se realiza por medio de la plataforma <https://lhr.azurewebsites.net/> al ingresar con el usuario administrador en la sección "vacantes". Los criterios que se deben cumplir para realizar la publicación de una vacante son los siguientes:

1. Diligenciar la información mínima relacionada con la vacante en concordancia con el artículo 3 de la resolución 02605 de 2014.
2. Seleccionar el tipo de vacante: confidencial o abierta.
3. Utilizar lenguaje de fácil comprensión, buena ortografía y redacción clara.
4. Evitar el uso de palabras y/o expresiones que puedan discriminar a ningún grupo o minoría en el lenguaje utilizado por razones de su orientación sexual, religión, raza o grupo étnico.
5. Revisión por parte de la Dirección de Reclutamiento.

**b. Orientación ocupacional:** LHR brinda orientación a candidatos oferentes de empleo, analizando su hoja de vida, capacidades, intereses y experiencia, con el fin de realizar un perfilamiento acorde

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

a sus características. Esa orientación la realizan los analistas de selección de LHR, a través de los siguientes instrumentos:

**1. Entrevista de orientación personalizada:** Mediante una reunión personal entre un profesional especializado de LHR y un candidato oferente de empleo, esta entrevista se realiza mediante la medición de competencias, habilidades, experiencia, formación e intereses con el fin de realizar un perfilamiento del candidato.

**2. Pruebas Psicotécnicas de orientación profesional:** LHR tiene a disposición de los candidatos en búsqueda de orientación ocupacional un DISC de perfiles profesionales, el cual provee preguntas orientadas a la identificación de fortalezas e intereses del candidato; arrojando resultados de las competencias identificadas en el candidato.


**3. Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo:** LHR dispone de profesionales especializados en la esquematización y ejecución de talleres que brindan herramientas a los oferentes de empleo, capacitando a los candidatos en la elaboración de hojas de vida, canales de búsqueda de empleo, networking, cartas de presentación, entre otras herramientas.

Los buscadores de empleo pueden acceder a este servicio solicitando una cita al correo [soporte@lhramericas.com](mailto:soporte@lhramericas.com) colocando en el asunto del correo "Solicitud Orientación Ocupacional". Luego de esto se le va a solicitar el registro en la plataforma aceptando la política de tratamiento de datos y posterior a este registro recibirá un correo con la citación para dicha sesión. Luego de recibir y aceptar la sesión de orientación esta se programa por medio de una videoconferencia y se le solicita al buscador presentarse con:

- Hoja de vida
- Documentos que certifiquen conocimientos y/o habilidades

La sesión tendrá una duración de 1 hora en la cual se aplicarán los instrumentos antes mencionados a criterio del consultor asignado y al finalizar la sesión el usuario recibirá por correo un informe con la retroalimentación de este proceso.

**Orientación a demandantes:** LHR brinda asesoría a los demandantes de empleo en la definición de parámetros para la definición y registro de vacantes, esta asesoría la brinda un asesor de

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

procesos de LHR, el cual posee las competencias necesarias para poder orientar al demandante en la correcta adecuación de los requerimientos de las vacantes a los medios de publicación de la misma.


- c. Preselección:** LHR realiza procesos de búsqueda y preselección de talento humano a través de procesos de selección individuales o masivos. El proceso consiste en recibir la descripción del perfil profesional requerido por la vacante del demandante de empleo con la mayor información detallada posible sobre los requisitos de formación, años de experiencia, experiencia afín a las funciones del cargo, dominio de idiomas, condiciones laborales y salariales entre otras. LHR realizará la búsqueda de oferentes a través de la base de datos propia de LHR, a través de bases de datos de terceros, de su propia red de contactos y redes sociales con el propósito de encontrar los oferentes que se ajusten a los requerimientos solicitados.

Una vez identificados los oferentes, estos son contactados personal o telefónicamente para validar su ajuste con los requisitos mínimos y su interés por la vacante. Con base en esta información se realiza un informe de preselección y presentación.

- d. Remisión:** Aquellos oferentes que cumplan con los requisitos y se encuentren interesados y ajustados a la vacante serán remitidos al demandante para su evaluación mediante el envío del Currículo y el informe de preselección y presentación.  
El envío al demandante de empleo de los perfiles de los candidatos preseleccionados se hace mediante correo electrónico; el informe de preselección y la presentación se hacen de manera presencial.

## **GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS**


De acuerdo al artículo 95 de la Ley 50 de 1990 y el artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015 se establece que la actividad de intermediación de empleo será prestada en forma gratuita para el buscador.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

### 3. OTROS SERVICIOS

- e. Evaluación o valoración de potencial** (*servicio adicional*): Los oferentes preseleccionados por los demandantes o los aspirantes a una vacante son invitados a la etapa de valoración de potencial, la cual consiste en evaluar mediante una entrevista por competencias, un Assessment center y la aplicación e interpretación de pruebas psicométricas del perfil del candidato. Con base en el estudio se redacta un informe final de resultados de la evaluación del oferente o candidato y es entregado al demandante de la vacante.
- f. Verificación de referencias laborales y académicas** (*servicio adicional*): en caso de ser requerido por los demandantes se realiza la validación frente a los últimos empleadores y entidades de formación sobre la veracidad de la información suministrada por el oferente.
- g. Movilización** (*servicio adicional*): Cuando las vacantes ofrecidas por los demandantes requieren del traslado de los oferentes a diferentes países o regiones LHR se encarga de todo el proceso de movilización del candidato, y en caso de ser requerido también el de su familia, hacia su nuevo lugar de trabajo. Esto incluye, sin limitarse, a lo relacionado con el trámite de visados, logística de viajes y acomodación, búsqueda de vivienda etc.
- h. Consultoría** (*servicio asociado*): Asesoría, soporte y acompañamiento profesional a los demandantes de empleo con el propósito de estructurar y ejecutar proyectos de reclutamiento, búsqueda y selección de talentos.
- i. Ferias laborales o talleres de reclutamiento** (*servicio adicional*): Diseño, estructuración y ejecución de jornadas de reclutamiento masivos que permiten convocar oferentes, dar a conocer oportunidades laborales, evaluar y preseleccionar candidatos en forma masiva en periodos cortos de tiempo mediante la realización de eventos presenciales y/o virtuales de reclutamiento.




	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

**j. Evaluación técnica (servicio adicional):** Consiste en la aplicación de pruebas de conocimiento técnico afín con los requerimientos técnicos de las vacantes tanto de manera virtual como presencial a los oferentes.


**k. Licenciamiento de Software RIS (Recruitment Intelligent System), (servicio adicional):** LHR otorga una licencia de uso y customiza las funcionalidades de la plataforma de acuerdo a las necesidades y requerimiento de los demandantes de empleo clientes de LHR para realizar campañas de reclutamiento y procesos de selección en nombre de LHR o de nuestros clientes.

#### 4. PUNTOS DE ATENCIÓN


PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	DESCRIPCIÓN
<b>Ciudad</b>	Bogotá
<b>Dirección</b>	Calle 114ª No 19ª -05 Barrio San Patricio
<b>Teléfonos de contacto</b>	+571 7428002
<b>Horario de atención al público</b>	Lunes a viernes 8:30 am a 5 pm *Días hábiles
<b>Población a atender:</b> Los servicios de LHR están abiertos a oferentes y demandantes de empleo en el área de Oil & gas y médica.	
<b>Servicios básicos de gestión y colocación de empleo</b>	
Servicio	Tarifa
<b>Registro de oferentes, demandantes y vacantes</b>	<b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito  <b>Tarifa demandantes:</b> Servicio gratuito
<b>Orientación ocupacional a oferentes</b>	<b>Tarifa:</b> Servicio gratuito

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

<b>Orientación a demandantes</b>	<b>Tarifa:</b> Servicio gratuito
<b>Preselección</b>	<p><b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito</p> <p><b>Tarifa demandantes:</b> Dependiendo el tamaño del proyecto, las tarifas oscilan entre 2 y 50 SMLMV; este rango depende del número de vacantes a cubrir y del número de candidatos que el demandante requiera para evaluar a cubrir dichas vacantes.</p>
<b>Remisión</b>	<p><b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito</p> <p><b>Tarifa demandantes:</b> Dependiendo el tamaño del proyecto, las tarifas oscilan entre 0.5 y 2 SMLMV; este rango depende del número de candidatos remitidos por vacante, el servicio que se cobra es por los conceptos de envío, el informe de preselección y la presentación.</p>
<b>Otros servicios de gestión y colocación de empleo</b>	
<b>Servicio</b>	<b>Tarifa</b>
<p><b>Evaluación o valoración de potencial</b> Tipo de servicio: <i>Adicional</i></p>	<p><b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito</p> <p><b>Tarifa demandantes:</b> Dependiendo el tamaño del proyecto, las tarifas oscilan entre 0.5 y 10 SMLMV; este rango depende del número de candidatos</p>

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

	remitidos a Assessment center y pruebas.
<b>Verificación de referencias laborales y académicas</b> Tipo de servicio: <i>Adicional</i>	<b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito <b>Tarifa demandantes:</b> entre 0.05 y 0.5 SMLMV por candidato, dependiendo del tipo y el número de referencias.
<b>Movilización</b> Tipo de servicio: <i>Adicional</i>	<b>Tarifa general:</b> Entre 0.5 y 3 SMLMV, cobrado al demandante de empleo por la movilización del candidato; este valor incluye todos los trámites de movilización; el valor depende del tipo de visado, si es movilización familiar y la documentación requerida.
<b>Consultoría</b> Tipo de servicio: <i>Asociado</i>	<b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito <b>Tarifa demandantes:</b> entre 1 y 5 SMLMV por proyecto, dependiendo de la complejidad del mismo.
<b>Ferias laborales o talleres de reclutamiento</b> Tipo de servicio: <i>Adicional</i>	<b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito <b>Tarifa demandantes:</b> entre 5 y 80 SMLMV por feria, dependiendo del número de vacantes a cubrir y del número de candidatos participantes de la feria. Esta tarifa incluye reclutamiento, logística y demás aspectos necesarios para su correcta ejecución.
<b>Evaluación técnica</b> Tipo de servicio: <i>Adicional</i>	<b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

	<b>Tarifa demandantes:</b> entre 0.1 y 0.5 SMLMV por candidato remitido por el empleador, dependiendo del tipo de prueba.
<b>Licenciamiento de Software RIS</b> Tipo de servicio: <i>Adicional</i>	<b>Tarifa oferentes:</b> Servicio gratuito <b>Tarifa demandantes:</b> entre 5 y 20 SMLMV por plataforma, dependiendo del número de módulos necesarios y complejidad de desarrollo del RIS.


## CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE LAS VACANTES

El proceso de publicación de las vacantes se realiza por medio de la plataforma <https://lhr.azurewebsites.net/> al ingresar con el usuario administrador en la sección "vacantes". Los criterios que se deben cumplir para realizar la publicación de una vacante son los siguientes:

6. Diligenciar la información mínima relacionada con la vacante en concordancia con el artículo 3 de la resolución 02605 de 2014.
7. Seleccionar el tipo de vacante: confidencial o abierta.
8. Utilizar lenguaje de fácil comprensión, buena ortografía y redacción clara.
9. No discriminar a ningún grupo o minoría por razones de su orientación sexual, religión, raza o grupo étnico.
10. Revisión por parte de la Dirección de Reclutamiento.

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica de LHR RIS donde se llevan a cabo los procesos de inscripción de oferentes, es virtual y de acceso a través de internet en la dirección <https://lhr.azurewebsites.net/> La plataforma está disponible los 365 días del año por las 24 horas del día para que los oferentes puedan ingresar a registrar o actualizar información.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

Los términos de uso y la política de privacidad y uso de la información están disponibles al momento de la inscripción y deben ser aceptados para acceder a registrar la información

## **GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS**

De acuerdo con el artículo 95 de la Ley 50 de 1990 y el artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015 se establece que la actividad de intermediación de empleo será prestada en forma gratuita para el trabajador.

## **SOPORTE TÉCNICO Y HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

Para brindar soporte técnico LHR dispone de un correo electrónico para la atención de solicitudes relacionadas con el funcionamiento de la página [soporte@lhramericas.com](mailto:soporte@lhramericas.com). Adicionalmente esta disponible la línea de atención en Bogotá +57 1 7428002 ext 101. El horario de atención para solicitudes es de lunes a viernes de 8:30 am a 5:00 pm.


## **5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

LHR, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

### **FINALIDAD**

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de LHR con las siguientes finalidades:

1. Participar en los procesos de selección que se desarrollen a través de LHR.
2. Ser informado sobre vacantes y procesos de selección vigentes.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

3. Ser invitado a participar de un proceso de selección o evaluación por parte de LHR.
4. Hacerle más sencillo el uso de nuestra página web.
5. Adaptar el contenido más relevante a sus intereses.
6. Informarle de noticias importantes concernientes a LHR.
7. Informarle sobre nuestros nuevos productos o servicios, actualizaciones de productos, cuestiones de soporte técnico, eventos y ofertas especiales.
8. Prevenir y detectar el fraude u otras actividades ilegales o prohibidas.
9. Velar por la seguridad e integridad de nuestra Página Web.
10. Mientras se facilita soporte técnico o consultoría respecto de algún producto.
11. Para formar parte del proceso de mantenimiento y modernización de nuestros productos.
12. Para formar parte de medios automatizados como protocolos de comunicación.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LHR, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:


Conocer los Datos Personales sobre los cuales LHR está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a LHR para el Tratamiento de sus Datos Personales.

Ser informado por LHR, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

Solicitar a LHR la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LHR, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

## **ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA**


LHR dispone de asesores legales, los cuales tienen a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de LHR, están obligados a reportar estas Bases de Datos a los asesores Legales y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

Los asesores legales de LHR también han sido designados como responsables de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

## **AUTORIZACIÓN**

LHR debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

1. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.
2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LHR realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LHR, tales como:

Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización como el indicado en el anexo 1.

De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.

Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

**IMPORTANTE:** En ningún caso LHR asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LHR, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

3. Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

Los Datos Personales que serán recolectados.

La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.


Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales

Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.

El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

## **DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE**



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con :

Origen racial o étnico.

Orientación política.

Convicciones religiosas / filosóficas.

Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.

Salud.

Vida sexual.

Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LHR SAS deberá:


Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

**IMPORTANTE:** Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

### **DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LHR sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LHR deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

### **PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por LHR, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

#### **ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:**

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LHR, a través de los medios indicados más adelante:


Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a LHR para el Tratamiento de sus Datos Personales.

Información respecto del uso que se le ha dado por LHR a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

LHR ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

Comunicación dirigida a LHR LATIN AMERICAN HUMAN RESOURCES  
Asuntos Legales Sede LHR en la ciudad de Bogotá D.C.  
Solicitud presentada al correo electrónico: [soporte@lhramericas.com](mailto:soporte@lhramericas.com)

Atención y respuesta por parte de LHR:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:**  
¿En qué consiste el trámite?


El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

La corrección o actualización de la información.  
La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.  
Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Atención y respuesta por parte de LHR:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LHR deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a Asuntos Legales de LHR Latin American Human Resources, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.


Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA**

Cuando se accesa o utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LHR, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de LHR tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

### **SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

LHR, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de LHR se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LHR no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LHR y sus Encargados. LHR exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

## **TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES**


LHR podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente LHR podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a LHR cuando: a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de LHR; b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre LHR y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

Dar Tratamiento, a nombre de LHR a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.

Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE**

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

## **VIGENCIA**


Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 30 de julio de 2013.

## **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE OFERENTES:**

En la página principal de <https://lhr.azurewebsites.net/> los oferentes pueden registrar sus datos de manera gratuita a través del link CV Register. Para crear un usuario deberá ingresar el correo electrónico y hacer clic en Log in. El sistema identificará si se trata de un registro existente o uno nuevo. De tratarse de un registro nuevo el sistema informará sobre la política de uso y política de privacidad, las cuales deben ser aceptadas para continuar con el proceso. En caso se aceptaras se debe continuar haciendo clic en el botón NEXT.

Posterior a esto se debe ingresar una contraseña (password) y confirmarlo. Se desplegará un formulario para ser diligenciado en su totalidad compuesto por información personal, datos de contacto, formación académica. Registrada esta información el sistema permitirá registrar mayor información sobre formación académica complementaria, idiomas, experiencia profesional, y adjuntar el currículum en formato Word o Pdf siempre y cuando su tamaño no exceda los 4 MG.

Una vez registrado el oferente podrá aplicar a las vacantes disponibles en la plataforma.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

Adicionalmente a través del correo y la contraseña el oferente podrá ingresar a la plataforma indefinidamente para realizar ajustes en la información, actualizar datos y aplicar a nuevas oportunidades laborales.

### **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DEMANDANTES:**

Los demandantes de empleo, previa formalización de las condiciones comerciales y/o contractuales con LHR serán publicados por personal autorizado de LHR en la plataforma informática. Ningún demandante tendrá acceso directo ni indirecto a la base de datos ni a los currículos registrados en la página. No podrá publicar vacantes o administrarlas a través de la herramienta virtual.


### **CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VACANTES**

Las vacantes serán publicadas por personal de LHR de acuerdo con la información suministrada por el demandante. Cada vacante tendrá como mínimo la información detallada sobre: nombre de la vacante, número de vacantes, tipo de contrato, duración del contrato, formación académica requerida, años de experiencia mínimos, descripción de la experiencia afín con las funciones del cargo, rango salarial, idiomas requeridos y su nivel mínimo, manejo de software, certificaciones requeridas, y localidad (Ciudad y País)

### **PROCEDIMIENTO Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN**

Solo funcionarios autorizados por LHR podrán tener acceso a la información contenida en la base de datos de oferentes de LHR para realizar procesos de búsqueda y preselección.

La preselección se realizará comparando la información contenida en el currículo de los oferentes frente a los requerimientos mínimos de las vacantes solicitadas por los demandantes. El funcionario autorizado por LHR deberá velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y profesional de los oferentes, en todo caso, garantizando en sus

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

actuaciones el principio de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo. Una vez identificado el candidato afín a la vacante, este será contactado telefónica o personalmente para validar el cumplimiento de los requerimientos y el interés en ser presentado al demandante. Con base a esta entrevista si se corrobora el cumplimiento de los requerimientos de la vacante y se cuenta con la aprobación del candidato se elabora un informe de presentación, el cual es remitido al demandante junto con el currículum del candidato.


## 6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO

### **DERECHOS DE LOS OFERENTES**

Los oferentes tienen derecho a:

- a. Inscribirse en la plataforma informática de LHR y participar de los procesos de selección que lleve a cabo la firma de manera gratuita.
- b. Consultar y aplicar a las ofertas de empleo que se encuentran vigentes en la plataforma tecnológica.
- c. Recibir atención profesional de manera oportuna y adecuada basado en los principios de respeto e igualdad.
- d. Ser informado sobre el manejo y tratamiento que tendrán los datos que suministre a LHR, y ser utilizada con estricto cumplimiento de las normas constitucionales legales en materia de protección de Datos Personales y con sujeción al manual de política de tratamiento de datos personales de LHR.
- e. Ser informado sobre el resultado de los procesos de selección en los que ha participado a través de LHR.
- f. Que se garantice el respeto a la intimidad y dignidad en el tratamiento de sus datos.
- g. Actualizar, rectificar o eliminar cualquier información personal en el momento que sea requerido.
- h. Solicitar la eliminación de sus datos personales de la plataforma informática de LHR en el momento que lo considere necesario, para lo cual deberá enviar una solicitud escrita explícita al correo electrónico [soporte@lhramericas.com](mailto:soporte@lhramericas.com).



	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

- i. Ser consultado e informado antes de enviar su información a cualquier demandante de empleo cliente de LHR.
- j. Tener acceso al reglamento de prestación de servicios en cualquier momento.
- k. Tener acceso a la política de privacidad y uso de la plataforma informática.
- l. Presentar quejas y reclamos y que estas sean atendidas y contestadas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

### **OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES**


Son obligaciones de los oferentes:

- a. suministrar información veraz en la plataforma informática y en el currículum suministrado.
- b. Informar oportunamente su decisión de continuar o no en un proceso de selección.
- c. Informar oportunamente su decisión de no continuar utilizando los servicios de LHR.
- d. Cada oferente es responsable del uso de los servicios en línea de la plataforma informática de LHR.
- e. Cumplir con las normas establecidas para el uso y seguridad de la herramienta.
- f. Informar a LHR sobre las irregularidades, problemas o inconvenientes relacionados con los servicios, para que se puedan aplicar los correctivos oportunamente.
- g. Todo lo que este relacionado con la cuenta de usuario y clave es de su responsabilidad exclusiva. La clave para el ingreso a la plataforma es personales e intransferibles.

### **DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO**

Son derechos de las empresas demandantes:

- a. Recibir un servicio profesional, de calidad, eficiente y oportuno por parte de LHR
- b. Conocer en detalle el alcance de los servicios ofrecidos por LHR así como los tiempos de respuesta y costos asociados.
- c. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de LHR


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

- d. Conocer la gestión realizada por LHR en el desarrollo de la prestación de sus servicios
- e. Que se garantice el respeto a la intimidad, dignidad y confidencialidad en el manejo de sus datos.
- f. Presentar las quejas y reclamos a las que haya lugar a LHR y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

## **OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO**

Son obligaciones de las empresas demandantes

- a. Estar constituidas legalmente, en Colombia cumpliendo con la reglamentación que aplique y no estar involucrados en procesos que puedan afectar el buen nombre de LHR o de los oferentes que participen en sus procesos de selección al momento de su vinculación.
- b. Firmar la oferta comercial presentada por LHR en aceptación de las condiciones comerciales ofrecidas.
- c. Suministrar información veraz y completa sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas; esto incluye sin limitarse a información sobre requisitos mínimos en formación, años de experiencia, experiencia afín a las funciones de cargo, certificaciones requeridas, manejo de software, dominio de idiomas, tipo de contrato, condiciones salariales, locación, turnos, horario de trabajo, fecha de inicio de contrato y toda aquella información requerida.
- d. Pagar a LHR las tarifas correspondientes a la prestación de los servicios contratados dentro de los plazos acordados.
- e. Informar oportunamente a LHR la cancelación o suspensión de las vacantes ofertadas a través de LHR.
- f. Utilizar la información suministrada por LHR sobre oferentes, únicamente para el proceso de selección que se adelanta, sin compartirla con terceros ni ser utilizada en procesos de selección diferentes, posteriores o paralelos.
- g. Suministrar retroalimentación oportuna en un plazo no mayor a 10 días hábiles sobre el resultado de la evaluación de los candidatos presentados por LHR.


	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

- h. Cumplir con las condiciones de vinculación establecidas en las vacantes ofertadas.

## 7. OBLIGACIONES DE LHR

Son obligaciones de LHR:

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios.
- b) Prestar de manera gratuita los servicios relacionados con la búsqueda empleo a los trabajadores, candidatos u oferentes de empleo.
- c) Garantizar el respeto a la intimidad y dignidad de los oferentes y demandantes en el tratamiento de sus datos, sometiendo la actuación en esta materia, a lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 2.2.6.1.2.3 del Decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones sobre la materia.
- d) Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal 3 del artículo 2.2.6.1.2.2 del decreto 1072 de 2015.
- e) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1582 de 2012.
- g) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido de los oferentes remitidos.
- h) 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.
- i) Emitir los reportes que sean exigidos por la reglamentación derivada del Servicio Público de Empleo en la forma y condiciones establecidas para ello.

	<b>REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO</b>	Código: PR-Rg-01
		Versión: 1
		Vigente desde: 18/Ene/2019

- j) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos que presenten oferentes y demandantes en un plazo no mayor a de quince (15) días hábiles a su recepción.

## 8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Procedimiento para presentación y atención de peticiones, quejas y reclamos.

Los oferentes y demandantes de empleo pueden presentar peticiones, quejas y reclamos por los servicios que ofrece LHR mediante correo electrónico a [soporte@lhramericas.com](mailto:soporte@lhramericas.com), llamando al teléfono en Bogotá +57 1 7428002 ext. 101 o por medio de comunicación escrita que se puede radicar en la calle 114 A No 19 A 05. El horario de atención es de 8:30 AM a 12:M y 2:00 PM a 5:00 PM durante los días hábiles. Las comunicaciones recibidas por estos medios serán contestadas en un plazo no mayor a 15 días hábiles siguientes a la presentación de la misma. Las comunicaciones recibidas por cualquier medio serán respondidas electrónicamente por e-mail a la dirección registrada o informada por la persona que realiza la petición, queja o reclamo.

## 9. MARCO LEGAL

LHR prestará cada uno de servicios de gestión y colocación de empleo anteriormente descritos de acuerdo a lo dispuesto por la ley 1636 de 2013, el Decreto 1072 de 2015 y las demás leyes, decretos y normas que regulan la búsqueda, colocación e intermediación laboral en Colombia.