

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 1 de 13

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

1. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA

TICJOB S.A.S., es una empresa privada, con ánimo de lucro, constituida como sociedad comercial, registrada el 09 de marzo de 2016, bajo el No: 02699990 del Libro IX, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá.

1.1 TIPO DE PRESTADOR:

TICJOB S.A.S., prestará sus servicios como agencia privada lucrativa de gestión y colocación de empleo basada en la legislación colombiana, cómo lo establece el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 295 de 2017, la Resolución 293 de 2017, la Resolución 2605 de 2014, la Resolución 129 de 2015, la Resolución 3999 de 2015, Decreto 2852 de 2013, la Ley 1636 de 2013 y las demás normas aplicables.

2. SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Ticjob.co es un portal de empleo especializado en el sector TIC y funciona como punto de encuentro o intermediador laboral entre oferentes (candidatos) y demandantes (empresas) de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17 del decreto 1072 de 2015 y la Resolución 3999 del 2015.

A continuación, se describen cada uno de los servicios básicos de gestión y colocación prestados.

a) Registro de oferentes, demandantes y vacantes:

Registro de oferentes (candidatos)

El procedimiento para llevar a cabo el registro de candidatos en nuestro portal de empleo es el siguiente:

1. El candidato debe ingresar a la página web: www.ticjob.co, sólo se puede registrar por la página web.
2. En la página de inicio, el candidato puede realizar el registro de su hoja de vida de manera gratuita, ingresando a la opción, "Crear tu hoja de vida" ubicada en la parte superior derecha o en la opción "Publica tu hoja de vida".
3. El candidato debe diligenciar en su totalidad el formato con información veraz.

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 2 de 13

- ✓ Datos básicos: nombre, apellido, fecha de nacimiento, nacionalidad, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono celular, teléfono fijo (opcional).
- ✓ Responder si tiene permiso de trabajo en Colombia
- ✓ Responder si tiene alguna discapacidad
- ✓ Responder si es hombre o mujer
- ✓ Seleccionar qué tipo de documento de identificación posee
- ✓ Colocar su número de documento
- ✓ Si lo desea puede ingresar la URL de su perfil de linkedin (esto es opcional).
- ✓ Debe adjuntar su hoja de vida preferiblemente en formato pdf. También se admite en Word.
- ✓ Debe dar un nombre a su perfil.
- ✓ Debe diligenciar la matriz de competencias, indicando los conocimientos técnicos que posee.
- ✓ Debe escoger el tipo de contrato que desea.
- ✓ Debe escoger la jornada que se adapte a sus necesidades.
- ✓ Debe colocar en la parte de salario, su salario actual o cero (0) si no está trabajando actualmente.
- ✓ Debe colocar sus expectativas salariales.
- ✓ Debe seleccionar en el mapa la ciudad o ciudades donde desea ejercer sus labores.
- ✓ Pasa a la sección de nivel de estudios y debe rellenar el título obtenido, el año de obtención del título, la institución que lo otorga y el grado o nivel y puede diligenciar más estudios si así lo desea.
- ✓ Pasa a la sección de experiencia y puede escoger desde primer empleo, si es inferior a 6 meses, si está en el rango de 6 meses a 2 años, de 2 a 5 años, de 5 a 10 años o más de 10 años.
- ✓ Debe citar su experiencia, colocando el inicio de su labor, y el fin, rol ocupado, empresa y sector, tiene un espacio para citar los logros obtenidos.
- ✓ Debe si desea citar sus metas profesionales.
- ✓ Debe seleccionar el idioma o idiomas que domina.
- ✓ Debe seleccionar si está disponible, trabajando o en un proyecto hasta determinada fecha.
- ✓ Si desea, el candidato podrá activar las alertas de empleo, de esta manera recibirá notificaciones de ofertas laborales que se ajusten a su perfil.
- ✓ El candidato deberá aceptar las condiciones y políticas de uso de ticjob.co, para poder finalizar el registro de su hoja de vida.
- ✓ El candidato puede consultar, leer, descargar las Condiciones de Uso y La Política de Privacidad de ticjob.co tan sólo dando un click sobre ellas.

4. Una vez completado el registro, el candidato recibirá un correo electrónico a la dirección que ha colocado previamente. En este correo se le notificará su

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 3 de 13

usuario y clave de acceso al portal, de esta manera podrá acceder a ticjob.co y postularse a las ofertas de su interés.

5. En su primera conexión el candidato deberá cambiar la clave que le ha sido proporcionada de forma aleatoria.


Registro de demandantes (empleadores o empresas)

El procedimiento para llevar a cabo el registro de empresas en nuestro portal de empleo es el siguiente:

Este proceso está a cargo del equipo comercial de ticjob.co. Se puede hacer desde el área comercial o una empresa nueva que requiera los servicios de ticjob.co puede crearse cómo nueva empresa y posteriormente será validada por el área comercial de acuerdo, a los servicios adquiridos o a adquirir. Para el registro de una nueva empresa ticjob.co requiere la siguiente documentación e información:

1. Nombre o Razón Social, NIT para ello se pide que adjunte el RUT y Certificado de Existencia y Representación Legal. De esta manera se verifica su nombre, NIT, teléfono y la dirección tanto física como electrónica.
2. Logo corporativo
3. Página web de la empresa.
4. Información de la empresa (breve descripción de cómo desean que salga en sus ofertas de empleo).
5. Datos de la persona de contacto, que estará como primer contacto con el comercial de ticjob.co que tenga asignada esta cuenta: nombre, correo electrónico, número telefónico.
6. Lista de los reclutadores que ingresarán al portal (nombres completo y correo)
7. Esta información será verificada por el equipo comercial y jurídico de ticjob.co, con el fin de garantizar la existencia y legalidad de la empresa.
8. Una vez verificada la información, se procede a la creación de la empresa en el portal, se carga su nombre, su NIT, su logo, la información corporativa y se crean las cuentas de los reclutadores.
9. Se envían las credenciales a cada uno por correo electrónico y se les envía el manual para publicar ofertas, se les explica que una vez ingresen pueden tener el manual de cómo utilizar la plataforma.
10. Si las empresas han comprado paquetes superiores a 10 ofertas de empleo se les realiza una capacitación presencial o remota.
11. Las empresas ya pueden publicar sus ofertas de empleo.
12. En la configuración de la empresa se coloca la vigencia del paquete, siendo un año por lo general la validez de utilización del portal.

Las nuevas empresas pueden registrarse en la página web, siguiendo este paso a paso:

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 4 de 13

- ✓ Ingresan a www.ticjob.co
- ✓ Se dirigen a la sección "Empresas". Ubicada en la parte superior de la página web.
- ✓ Van a "Regístrate ahora"
- ✓ Se solicitará a la nueva empresa, la siguiente información: Razón Social, NIT, Industria, Página web, Logo y breve descripción de la empresa, así como los datos de contacto de la persona que está haciendo el registro: Nombre, Apellidos, Teléfono, Correo Electrónico, Contraseña y confirmar la contraseña.

Todas las empresas, siempre deberán pasar por un proceso de revisión y autorización por parte del equipo comercial y jurídico de Ticjob S.A.S. Una vez validada la información y sus documentos, se procede a facturar el paquete a adquirir, una vez fijadas las condiciones comerciales. Se da de alta a la empresa y los reclutadores de las empresas ya pueden empezar a publicar sus ofertas de empleo.

Registro de Vacantes:


El procedimiento para la publicación de ofertas de empleo se hace mediante el paquete de ofertas que haya adquirido la empresa y se realiza por el uso de créditos. Un (1) crédito es igual a una (1) oferta de empleo.

Todas las ofertas de empleo que se publican en nuestro portal de empleo tienen una vigencia de 30 días calendario en línea, después de los cuales esta oferta será automáticamente puesta "off-line" o fuera de línea.

La publicación de las vacantes estará a cargo de los reclutadores de las empresas registradas en ticjob.co, los cuales recibirán una capacitación sobre el uso de la herramienta (formación presencial o virtual) antes de recibir sus claves de acceso a ticjob.co. En caso que no reciban la capacitación, se enviará el manual de cómo publicar una oferta.

Para la publicación de la oferta se debe hacer lo siguiente:

1. El reclutador ingresa a www.ticjob.co
2. Se dirige a la parte superior derecha "Empresas"
3. Digita sus credenciales de acceso a la plataforma.
4. Llega a su home.
5. Va a la parte superior "Crear oferta"
6. Comienza a diligenciar el formato
7. Escoge el idioma en que va a publicar su oferta (Español / Inglés)
8. Le asigna un título a su oferta.
9. Si internamente manejan un número de referencia lo digita.

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 5 de 13

10. Escoge el lugar de trabajo (para dónde requiere el personal)
11. Luego hay una sección de descripción de la empresa, esto ya está cargado por defecto.
12. Viene la sección para el cuerpo o descripción de la oferta, en la capacitación se les insiste que la oferta debe llevar un título, la formación que se desea, la experiencia general y específica, los criterios técnicos y las condiciones laborales.
13. Dan siguiente y los lleva a la matriz de competencias y seleccionan los criterios técnicos que requiere ese perfil.
14. Van a sección experiencia y formación y seleccionan la experiencia que necesitan y seleccionan el nivel de estudio mínimo que requieren, hay una sección y el reclutador puede escoger el nivel mínimo de estudios que se admite para la oferta que está publicando.
15. Van a la sección contratar y seleccionan el tipo de contrato que ofrecerán y luego la jornada que necesitan.
16. Verifican el lugar de trabajo en el mapa o lo complementan y dan siguiente.
17. Colocan el correo electrónico del reclutador.
18. Colocan "poner on line"
19. Dan click en "finalizar" y sale un aviso que dice que la oferta de empleo se ha publicado.
20. Cómo las vacantes están atadas a una empresa siempre que los candidatos dan click para ver la vacante sale el nombre de la empresa, la información de la misma y un resumen de las condiciones que ofrece para la vacante y todo el cuerpo de la oferta con el rol, descripción de la oferta y toda la información que requieren del perfil.

Todo lo anterior conforme a la Resolución 2605 de 2014 y a la Resolución 129 de 2015.

b) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes

Nuestro portal, no ofrece servicios de orientación ocupacional.

c) Preselección

Preselección Oferentes / Candidatos

Los usuarios registrados en ticjob.co tienen una cuenta y pueden realizar las siguientes actividades dentro del portal:

- Aplicar a ofertas laborales.
- Darse de alta en la base de datos.
- Modificar su información personal.
- Ver el listado de las ofertas a las que ha aplicado.
- Crearse alertas de ofertas laborales.

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 6 de 13

Los usuarios podrán administrar sus postulaciones, ingresando con su usuario y clave de registro en ticjob.co y ver su avance en el proceso.

Desde allí los candidatos podrán: Actualizar su hoja de vida, crearse alertas de empleos que se ajusten a su perfil.

La opción Mis candidaturas permite al candidato ver las ofertas a las que ha aplicado, y saber si ha sido descartado o cómo va dentro del proceso.

La opción de configuración permite a los candidatos realizar modificaciones de su cuenta, como cambio de correo electrónico e idioma.

Ticjob.co se esfuerza por ofrecer a los candidatos una cobertura total de los empleos disponibles en el mercado TIC de Colombia. Presentamos empleos IT provenientes de toda la gama de empresas: sea cual sea su tamaño, o sector de la economía (banca, telecomunicaciones, empresas de desarrollo de software, seguridad de la información, energía, consultoría, entre otros).

Preselección Demandantes / Empresas

Ticjob.co, ofrece los servicios únicamente de portal de empleo (plataforma digital), pero son los reclutadores de las empresas los que realizan el proceso de preselección de los candidatos que se han postulado a sus ofertas laborales o que han encontrado en la búsqueda que realizan en nuestra base de datos, todo este proceso se realiza dentro de nuestra página web.

Esto es lo que hace Ticjob.co en el proceso de preselección.

d) Remisión

Una vez los reclutadores de las empresas han realizado el proceso de preselección de los candidatos dentro de la plataforma, según se ajusten al perfil de la vacante publicada, los contactan, y continúan con su proceso interno de selección.

Es importante aclarar que ticjob.co no realiza el proceso de remisión directamente, sino que facilita a las empresas que seleccionen a los candidatos a contactar por medio del portal.

e) Gratuidad

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 7 de 13

Gratuidad Oferentes / Candidatos

Los servicios ofrecidos por ticjob.co serán prestados siempre de forma gratuita para los oferentes / candidatos, de acuerdo con el Artículo 2.2.6.1.2.4 del decreto 1072 de 2015.

3. OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

Ticjob.co no ofrece servicios asociados, relacionados o adicionales.

4. PUNTOS DE ATENCIÓN

PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL	DESCRIPCIÓN
URL: http://www.ticjob.co	En esta página pueden los candidatos revisar las ofertas publicadas, registrarse al portal o postular.
Población a atender: Ticjob.co está dirigido a profesionales y personas pertenecientes al sector TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) en Colombia. Cuando hablamos de perfiles TIC, nos enfocamos en las siguientes profesiones: Ingeniero(a)s de Sistemas, Ingeniero(a)s Electrónicos, Ingeniero(a)s de Telecomunicaciones, Ingeniero(a)s Mecatrónicos, pero también pueden registrarse personas con formación Técnica en adelante, o incluso personas que aún no hayan terminado su Técnico, pero que ya cuenten con experiencia en el sector TIC. Adicional, se pueden registrar perfiles híbridos no necesariamente netamente técnicos, pero que cuenten con experiencia en el sector TIC, cómo Comerciales, Reclutadores y personas que manejen los procesos de Compras.	
Servicios básicos de gestión y colocación de empleo	
Servicio 1. Publicación de Ofertas de Empleo	Las tarifas varían en función del número de ofertas publicadas. Las tarifas se actualizan anualmente y están disponibles directamente en la web: https://user.recruiter.ticjob.co///order
Servicio 2. Acceso a la base de datos	Las tarifas varían en función del número de usuarios que necesitan acceso a nuestra BBDD y están disponible directamente en la web: en función del número de ofertas publicadas. Las tarifas se actualizan anualmente y están disponibles directamente en la web: https://user.recruiter.ticjob.co///order

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 8 de 13

Soporte Técnico:

Los usuarios de ticjob.co pueden tener soporte técnico así:
En nuestra página web www.ticjob.co tenemos habilitado un enlace "Contáctenos" donde empresas y candidatos pueden ingresar a una plantilla y generar una solicitud como: problemas al ingresar a su sesión, solicitar información, soporte técnico, realizar una petición, entre otras.

- Oferentes /candidatos podrán comunicarse al teléfono 57 (1) 7164755 de lunes a viernes en horario de oficina. Reciben respuesta máximo 72 horas después de enviado su correo, si la atención es telefónica se hace acompañamiento telefónico hasta que su caso quede solucionado.
- Demandantes / Empresas: pueden contactarse vía telefónica con el comercial asignado, que desde que realiza la venta es quien ofrece su acompañamiento y pueden atender los requerimientos vía celular, teléfono fijo 57 (1) 7164755 o al correo electrónico del comercial o al correo info@ticjob.co se da respuesta a las peticiones dentro de las siguientes 24 horas si es atención personalizada con el equipo comercial.

Nota. Anteriormente se ha citado ampliamente el procedimiento detallado para los demandantes y oferentes de la prestación de nuestros servicios.

5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Ticjob.co está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los candidatos y empleadores, 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 Público 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.

6. DERECHO DE LOS OFERENTES Y DEMANDANTES DE EMPLEO

6.1. Derechos de los Oferentes: los buscadores y/o trabajadores tendrán derecho a:

- a) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- b) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.


	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 9 de 13

- c) Rectificar la información registrada en www.ticjob.co en cualquier momento.
- d) Recibir de forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- e) Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- f) 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.
- g) Por ningún motivo habrá exclusiones a los oferentes por sexo, edad, etnia, origen, creencias, identidad de género, orientación sexual, entre otros.
- h) Recibir una atención adecuada que incluye un trato respetuoso, amable, cordial y con calidad.

6.2. Derechos de los Demandantes de Empleo:

Los demandantes o empresas tendrán los siguientes derechos:

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de ticjob.co, al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a ticjob.co.
- d) Rectificar la información registrada en www.ticjob.co en cualquier momento.
- e) Recibir información sobre el precio que tendrán los servicios que solicita a ticjob.co.
- f) Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- g) Conocer las gestiones realizadas por ticjob.co en el desarrollo de la prestación del servicio.
- h) Presentar quejas y reclamos a www.ticjob.co y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 10 de 13

7. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

Ticjob.co tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;
- b) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 12 del presente reglamento;
- c) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los trabajadores;
- d) 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 6 del decreto 722 de 2013;
- 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) 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, el artículo 20 del Decreto 722 de 2013 y demás disposiciones sobre la materia;
- g) 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.
- h) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- i) 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;
- j) Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en el mes

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 11 de 13

anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;

k) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la agencia de gestión y colocación, dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.

h) Los demandantes y oferentes deberán aceptar el tratamiento de los datos (haciendo énfasis en el numeral 4 tratamiento de la información) de acuerdo con la ley de habeas data.

i) Los demandante y oferentes deben realizar la lectura del reglamento de la prestación del servicio.

7.1. Obligaciones de los Oferentes de Empleo:

Los oferentes de trabajo tendrán las siguientes obligaciones:

a) Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida. Deberán completar el 100% de los datos del formulario del portal de forma veraz.

b) Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

c) Los oferentes deberán aceptar el tratamiento de los datos (haciendo énfasis en el numeral 4 tratamiento de la información) de acuerdo con la ley de habeas data.

d) Los oferentes deben realizar la lectura del reglamento de la prestación del servicio.

7.2. Obligaciones de los Demandantes de Empleo:

Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.

b) A informar a www.ticjob.co cuando no estén interesados en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.

c) Las empresas deben garantizar que sus vacantes cumplen con la normatividad vigente para la publicación de acuerdo con lo establecido en

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 12 de 13

la Resolución 2605 de 2014 y la Resolución 129 de 2015 expedidas por la Unidad del SPE por medio de las cuales se desarrollan los lineamientos sobre el registro y publicación de vacantes.

d) Los demandantes deberán aceptar el tratamiento de los datos (haciendo énfasis en el numeral 4 tratamiento de la información) de acuerdo con la ley de habeas data.

e) Los demandantes deben realizar la lectura del reglamento de la prestación del servicio.

8. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS - PQRSD:

Los oferentes y demandantes podrán presentar sus peticiones, quejas y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:


1. Tenemos habilitada una línea de atención a empresas y candidatos en el teléfono 571 7164755 (línea Bogotá) de lunes a jueves en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Allí podrán recibir soporte vía telefónica ante cualquier tipo de solicitud, queja o reclamo. Esta solicitud será atendida inmediatamente y se darán las instrucciones e indicaciones para solucionar la petición del oferente o demandante. En caso de que por alguna razón no se pueda solucionar de manera inmediata se solicitará el correo del usuario y se pedirá que envíe los soportes (pantallazos) de la situación que presenta inconveniente, se dará respuesta a esta solicitud dentro de las siguientes 72 horas vía correo electrónico.

2. En nuestra página web www.ticjob.co tenemos habilitado un enlace "Contáctenos" donde empresas y candidatos pueden ingresar a una plantilla y generar una solicitud como: problemas al ingresar a su sesión, solicitar información, soporte técnico, realizar una petición, entre otras.

Una vez el equipo de ticjob.co recibe la petición tiene 72 horas para dar respuesta al usuario.

3. Los usuarios y las empresas también pueden escribirnos a: info@ticjob.co

Los usuarios y empresas obtendrán respuesta por medio de correo electrónico en un plazo máximo de 72 horas contados a partir de la presentación de la queja o reclamo, si la queja o reclamo se presenta vía correo electrónico o a través del enlace "Contáctenos".

	REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO	FECHA: 2020-05-05	
		VERSIÓN: 2.0	PÁGINA: 13 de 13

4. Los Demandantes / Empresas: pueden contactarse vía telefónica fijo o celular con el comercial asignado, que desde que realiza la venta es quien ofrece su acompañamiento y está en capacidad de atender cualquier requerimiento vía celular, teléfono fijo 57 (1) 7164755 o al correo electrónico del comercial o al correo info@ticjob.co se dará respuesta a las peticiones dentro de las siguientes 24 horas si es atención personalizada con el equipo comercial.

9. MARCO LEGAL

Los servicios prestados por TICJOB S.A.S., están acordes a la normatividad vigente con el Servicio Público de Empleo. Actualmente se encuentran vigentes la Ley 1636 de 2013 y el Decreto 1072 de 2015, así como las demás reglamentaciones que ha expedido el Ministerio de Trabajo y la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo. La normatividad vigente puede ser consultada en la página web: <http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/normatividad>