

AGENCIA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS – CONFA, ENTIDAD PRIVADA SIN ÁNIMO DE LUCRO, DOMICILIADA EN LA CIUDAD DE MANIZALES, CON PERSONERÍA JURÍDICA RECONOCIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN No. 0064 del 9 de Febrero de 1984 POR LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 1. OBJETO. El presente reglamento de prestación de servicios tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como los derechos y deberes de los usuarios del servicio de Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas - CONFA.

Artículo 2. MARCO LEGAL. Los servicios de gestión y colocación se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, Ley 789 de 2002, Ley 1438 de 2011, Ley 1450 de 2011, la Ley 1636 de 2.013, el Decreto 2852 de 2.013, la Resolución 2605 de 2.014, el Decreto 1072 de 2015, la Resolución 03999 de 20415, aquellas que regulan la intermediación laboral en Colombia y las demás normas legales que regulen o modifiquen las mismas.

Artículo 3. NATURALEZA DE LA AGENCIA. La Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA, persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil y que cumple funciones de seguridad social según el artículo 39 de la Ley 21 de 1982, constituye, dentro de su

portafolio de servicios, una Agencia Privada No Lucrativa de Gestión y Colocación de Empleo para la prestación de servicios de colocación, de conformidad a lo señalado en el Artículo 29 y 30 de la Ley 1636 de 2013 y Artículo 16 del Decreto 2852 de 2013 y el Decreto 1072 de 2015.

Artículo 4. OBJETIVOS: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas – ConfaA, tendrá los siguientes objetivos:

- ◆ Favorecer el encuentro entre la oferta y demanda de empleo, asesorando al buscador a encontrar un empleo conveniente y al empresario en la definición de perfiles laborales y condiciones de trabajo digno y decente.
- ◆ Brindar una oferta de servicios de gestión y colocación de empleo, que atienda los requerimientos de trabajadores y empleadores en materia de intermediación laboral.
- ◆ Identificar con el buscador de empleo el perfil y proyecto laboral de acuerdo con su formación, experiencia, intereses, motivaciones, necesidades y habilidades ocupacionales.
- ◆ Acompañar a las empresas en la definición de perfiles laborales y en la preselección de los mejores candidatos para su empresa.

Artículo 5. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE COLOCACIÓN. Los servicios básicos de gestión y colocación consistentes en registro de oferentes, demandantes y vacantes, Orientación ocupacional a oferentes y demandantes,

Preselección (básico y adicional a los empresarios que soliciten pruebas psicotécnicas) y remisión se prestarán en forma gratuita.

Artículo 6. SERVICIOS. Los servicios que prestará la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA a los oferentes y a los demandantes de empleo, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 18 del Decreto 2852 de 2013 son:

- a) **Registro de oferentes, demandantes y vacantes:** Las condiciones, requisitos y procedimiento para la prestación del servicio se encuentra descrita en los Artículos 11, 12 y 13 del presente reglamento.
- b) **Orientación ocupacional a oferentes:** Este servicio permite a las personas tener un mayor conocimiento de sus condiciones personales (intereses, motivaciones y necesidades) y ocupacionales articulados con su historia laboral que movilicen las oportunidades para el ingreso al mercado de trabajo y la creación y/o fortalecimiento de unidades productivas.

Procedimiento:

1. Solicitud del documento de identidad
2. Información sobre los servicios del Mecanismo de Protección al Cesante o programas especiales a los que aplique.
3. Validación de la información registrada en la hoja de vida, frente a nivel educativo, experiencia, tiempo que lleva cesante y aspiración del cesante frente a ubicación laboral.
4. Definición de la Tipología de Cesante de conformidad con el análisis realizado de tiempo de desempleo, nivel educativo, experiencia y dinámica de la ocupación actual.

5. Aplicación de pruebas de orientación ocupacional de conformidad con la tipología definida y el nivel educativo de los oferentes.
6. Socialización de resultados y elaboración de perfil laboral en conjunto con el buscador de empleo.
7. Definición de la ruta de empleabilidad (Talleres para la búsqueda de empleo, competencias claves y transversales, formación)
8. Orientación sobre la consulta de vacantes y auto postulación a las mismas
9. Finalización y Cierre de entrevista
10. Si el cesante es Víctima del Conflicto Armado se realiza la encuesta de caracterización.

Para hacer uso de este servicio, en Manizales, Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio y Manzanares, los oferentes podrán asistir a las instalaciones de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, de conformidad con la cita asignada, entendiendo que en los municipios ésta se asignará en la semana de atención correspondiente.

1.2 Empleadores:

Los empleadores podrán asistir a las convocatorias que realice el Mecanismo de Protección al Cesante sobre:

1. Servicios ofrecidos y procedimiento para acceso a los mismos
2. Entrenamiento en el manejo de aplicativos
3. Talleres sobre necesidades identificadas en la gestión empresarial

c) Preselección: El procedimiento y los criterios de preselección se encuentran descritos en el Artículo 14 del presente reglamento.

d) Remisión: Una vez realizado el proceso de preselección, se procederá a enviar al demandante, la información de los oferentes que cumplan con el perfil requerido por la empresa.

Artículo 7. PRINCIPIOS ORIENTADORES. La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas – CONFA, prestará sus servicios con sujeción a los principios contemplados en el Artículo 3 del Decreto 2852 de 2.013 orientados a Eficiencia, Universalidad, Igualdad, Libre escogencia, Integralidad, Confiabilidad, Enfoque diferencial y Calidad.

Artículo 8. DIRECCIÓN REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO. Corresponde al

Ministerio de Trabajo la dirección, regulación y supervisión de la prestación del Servicio Público de Empleo, con el fin de armonizar y articular las políticas, planes y programas de gestión, fomento y promoción del empleo, en atención a las prioridades que establezca el Gobierno Nacional para el logro de una eficiente prestación del servicio.

Artículo 9. RECURSOS APLICABLES AL SERVICIO. La Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA prestará los servicios de gestión y colocación de empleo con cargo a los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al

Cesante, conforme a lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución 000531 del 11 de febrero de 2.014.

ARTÍCULO 10. LUGAR DE LAS OFICINAS. Los servicios de gestión y colocación de empleo se prestarán en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

Manizales: Carrera 23 N° 62-39 Centro Empresarial Capitalia, Segundo Piso. El servicio se prestará en el horario de lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.

Dorada: Carrera 3 # 14-49 Piso 2. El servicio se prestará en el horario de lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m.

Para los siguientes municipios, los puntos de atención serán itinerantes y funcionarán de conformidad con la demanda tanto de oferentes como de empresas, para tal efecto funcionarán de 8:00 a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. y tendrán domicilio en las siguientes direcciones:

- ✓ **Chinchiná:** Carrera 8 No 12-26, Teléfono 8504125 – 8505783, atenderá la primera semana del mes.
- ✓ **Riosucio:** Calle 6 N° 6 – 13 Calle Peatonal, Teléfonos 8591571 – 8591169 atenderá la segunda semana del mes.
- ✓ **Anserma Caldas:** Calle 8 N° 3-38 Teléfono 8532285, atenderá los tres primeros días de la tercera semana del mes.
- ✓ **Manzanares:** Calle 5 N° 3 -78 Teléfono 3148905626, atenderá la última semana

del mes.

Artículo 11. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES. Las personas interesadas en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

REQUISITOS:

- a) Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, deberá autorizar por escrito el manejo de la información personal que suministra para la prestación de los servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo, para ello deberá diligenciar el formato consentimiento informado cuando asista a recibir los servicios de la Agencia.
- b) Suministrar la siguiente información: 1. Presentación del documento de identidad. 2 .Datos personales. 3. Información académica con sus respectivos soportes. 4. Información sobre experiencia laboral con sus respectivos soportes en caso de tenerlos.

Nota: Aplica para cada uno de los puntos de Atención ubicados en Manizales, Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio y Manzanares.

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE OFERENTES:

- 1. Se identifica la necesidad del oferente de manera telefónica o presencial
- 2. Se valida información para los diferentes servicios ofrecidos por el Mecanismo de Protección al Cesante (Agencia de Gestión y Colocación de Empleo,

Beneficios Fosfec, Programa 40.000 empleos u otros programas sociales que maneje la Agencia). Si la solicitud fue telefónica se le informa que debe ingresar la hoja de vida a través del aplicativo www.serviciodeempleo.gov.co y nuevamente debe contactarse para validación del registro y asignación de entrevista de orientación laboral.

3. Cuando la solicitud es presencial, se activa la inscripción de la hoja de vida a través de la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co, si el oferente requiere apoyo para el ingreso de la información deberá proceder de la siguiente manera:

En Manizales y la Dorada, podrán asistir a las instalaciones de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo, donde encontrarán una sala de auto consulta con computadores disponibles para el ingreso y acompañamiento por parte de la auxiliar de la Agencia de Empleo.

En los municipios de Chinchiná, Anserma, Riosucio y Manizales y el oferente deberá asistir o comunicarse telefónicamente para solicitar la cita para la activación de la hoja de vida en la semana de atención que tenga cada municipio.

4. Si aplica para beneficios económicos de Fosfec, se hace entrega del Formulario Único de postulación al Mecanismo de Protección al Cesante para que sea diligenciado y complementado con los diferentes soportes.

5. Si aplica para otros programas de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo se realiza la validación de los requisitos en las bases de datos definidas para cada uno.

Artículo 12. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DEMANDANTES: Las empresas interesadas en acceder a los servicios de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de la Caja de Compensación Familiar de Caldas CONFA, deberán cumplir con las siguientes condiciones:

REQUISITO:

Conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, deberá autorizar por escrito el manejo de la información personal que suministra para la prestación de los servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo, cuando asista de manera personal y solicite apoyo a la Unidad Empresarial para la creación de la empresa, si ésta realiza la inscripción directamente por el aplicativo www.serviciodeempleo.gov.co se considera cumplido este requisito.

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DEMANDANTES:

Las empresas pueden registrarse de la siguiente manera:

1. De manera directa: La empresa realiza su inscripción mediante la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co
2. La empresa puede solicitar telefónicamente la creación de la misma suministrando la información solicitada por la plataforma. Para el caso de Manizales y la Dorada se dará respuesta de manera inmediata gestionando con los profesionales de la Agencia. En los municipios de Chinchiná, Anserma, Riosucio y Manzanares y las auxiliares administrativas tomarán la solicitud y la remitirán a la Unidad Empresarial quienes darán trámite a la misma.
3. Asistir a las instalaciones de la Agencia de Empleo en donde se apoyará el ingreso de la empresa de conformidad con la solicitud del empresario para el

caso de Manizales y la Dorada. En los municipios de Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manizales, las auxiliares administrativas tomarán la solicitud y la remitirán a la Unidad Empresarial quienes darán trámite a la misma.

Artículo 13. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES

REQUISITO:

Para que una empresa registre la vacante, deberá estar inscrita en la plataforma www.serviciodeempleo.gov.co , si no lo está, se le envía el formato para el registro de empresa.

PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES.

Los demandantes podrán realizar solicitud de registro de vacantes de manera telefónica, escrita o personal a la Agencia de Colocación para la prestación de los servicios. Al momento del contacto con el empresario se le toman los datos completos y se verifica, inicialmente, que la empresa esté registrada en la plataforma, si está registrada, se le remite el formato Registro de Vacante, el cual debe ser totalmente diligenciado.

Cuando la vacante se ha registrado directamente por el empresario, se hace revisión de los datos según Resolución 2605 de junio de 2014 y se establece contacto con el empresario para ampliar o validar la información de la misma, además se identifica si requiere proceso por la Agencia o si el registro obedece a cumplimiento de la legislación vigente.

Tanto para Manizales como para los municipios de Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manizales se aplica el procedimiento descrito, entendiendo que si un empresario publica una vacante para un municipio independiente de la semana de atención en que se encuentre se dará trámite y respuesta al empresario.

Artículo 14. PROCEDIMIENTOS Y CRITERIOS DE PRESELECCIÓN: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CONFA, realizará la preselección de candidatos en atención a las condiciones y requisitos establecidos por el demandante de empleo, preservando la plena aplicación del principio de igualdad. Para ello realizará las siguientes actividades:

1. El profesional de intermediación laboral revisará la vacante que fue activada por Gestión Empresarial y contactará al empresario para informar inicio del proceso y en caso que se requiera por las condiciones del perfil negociará tiempos de respuesta.
2. El profesional de intermediación laboral identificará los oferentes que cumplen los perfiles solicitados por el empresario, ya sea de los auto postulados en la plataforma o los que gestione para dar respuesta al requerimiento y validará con ellos la oferta laboral. De acuerdo con el perfil requerido convocará a entrevista de preselección y definirá los perfiles que más se ajusten a la necesidad de la empresa.
3. Se remitirán al empresario las que se ajusten al cargo y acepten las condiciones de la vacante, realizando la gestión en plataforma.

4. El empresario revisará y definirá de acuerdo con los resultados de la prueba técnica si requiere aplicación de pruebas psicotécnicas las cuales se aplican de acuerdo al nivel educativo al cargo definido.

5. Remisión al empresario de los informes por competencias de los candidatos para toma de decisiones.

6. Validación del resultado con el empresario y finalización del proceso.

Tanto para Manizales como para los municipios de Dorada, Chinchiná, Anserma, Riosucio, y Manzanares se aplica el procedimiento descrito.

Artículo 15. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. La Agencia de Gestión y Colocación 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 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.

Artículo 16. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento;
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;

- c. 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;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 17. DERECHO DE LOS OFERENTES: Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- a. Recibir atención adecuada y de calidad en la agencia de gestión y colocación de empleo CONFA.
- b. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia de gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre a la agencia de gestión y colocación.
- d. Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

- f. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g. Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas de conformidad al Artículo 19 del presente reglamento.

Artículo 18. 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.
- b. Informar a la agencia de gestión y colocación cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación, o cuando se haya vinculado laboralmente por otro medio diferente a los servicios prestados por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo de CONFA.

Artículo 19. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO. Los demandantes tendrán los siguientes derechos:

- a. Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- b. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la agencia gestión y colocación de empleo, al momento de la inscripción.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la agencia de gestión y colocación
- d. Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Recibir información sobre el costo que tendrán los servicios que solicita a la agencia de gestión y colocación.

- f. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- g. Conocer las gestiones realizadas por la Agencia de gestión y Colocación de Empleo en desarrollo de la prestación de servicio, y
- h. Presentar quejas y reclamos a la agencia de gestión y colocación y que estas sean atendidas de conformidad al Artículo 19 del presente reglamento.

Artículo 20. 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. Suministrar la información para el registro y/o publicación de las vacantes de conformidad con la resolución 2605 de 2014.
- c. Informar a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo el resultado del proceso, retroalimentando sobre los aciertos o dificultades en la prestación del servicio.
- d. Informar oportunamente cuando no esté interesado en que se continúen prestándole los servicios de gestión y colocación, o cuando hayan suplido sus vacantes con personal diferente al enviado por la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo.

Artículo 21. OBLIGACIONES DE LA AGENCIA: La Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CONFA, como operador del Servicio Público de Empleo tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a los usuarios del mismo

- b) Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron la obtención de la autorización
- c) Tener un reglamento de prestación de servicios y darlo a conocer a los usuarios
- d) Prestar los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los usuarios;
- e) 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;
- f) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- g) En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de las mismas, hacer constar la condición en que actúa, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizado, la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo y utilizar la imagen de la identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio de Trabajo.
- h) Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.
- i) Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca el Ministerio de Trabajo mediante resolución,
 - h) Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo.
 - i) Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de gestión y colocación, remitir a la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo,

el certificado respectivo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.

- j) Remitir a la autoridad administrativa, las reformas estatutarias de las personas jurídicas autorizadas como prestadoras del servicio público de empleo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su adopción, y
- k) Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.

Artículo 22. 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:

♦ **Quejas y reclamos relativos al manejo de la información:**

De conformidad a la Ley 1581 de 2012, aquellas personas que presenten quejas o reclamos referentes a el manejo de la información suministrada a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Confa en virtud del servicio que ésta presta, se aplicará el siguiente procedimiento:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a la Coordinadora de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo Confa, quien deberá contener la identificación del titular de la información, relación de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección para notificaciones y los documentos soporte que quiera anexar.
2. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el

solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

3. El término máximo para atender 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 el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

◆ **Derechos de Petición:**

A las peticiones que eleven las personas a la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo CONFA, se les aplicará el siguiente trámite:

1. Las peticiones se resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
2. Si la petición es de documentos, el término para resolver será dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud.

Las peticiones mediante las cuales se eleve una consulta, será contestada dentro de los treinta días (30) siguientes a la radicación de la solicitud; no obstante, si no fuere posible dar respuesta en el término señalado, se pondrá en conocimiento del interesado tal situación, señalando el plazo en el cual se dará respuesta de fondo a la solicitud, sin que este plazo pueda exceder de treinta (30) días.