

**MINISTERIO DEL TRABAJO****RESOLUCIÓN NÚMERO****DE 2021****( )**

Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por el Ministerio del Trabajo y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas para la prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo

**EL MINISTRO DEL TRABAJO**

En ejercicio de sus atribuciones legales, y en particular las conferidas en el artículo 27 de la Ley 1636 de 2013 y en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 2.2.6.1.2.19 del Decreto 1072 de 2015, modificado por el artículo 6 del Decreto 1823 de 2020 y

**CONSIDERANDO**

Que la Ley 1636 de 2013 creó el Mecanismo de Protección al Cesante, el cual está integrado, entre otros componentes, por el Servicio Público de Empleo, que se encuentra sujeto a la dirección, coordinación y control del Estado.

Que el artículo 28 de la Ley 1636 de 2013, señala que prestarán los servicios de gestión y colocación de empleo la Agencia Pública de Empleo a cargo del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, las agencias públicas y privadas de gestión y colocación de empleo y las bolsas de empleo, que cumplan los requisitos de operación y desempeño que defina el Ministerio del Trabajo para su autorización.

Que en el artículo 195 de la Ley 1955 de 2019 dispone que la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo - UAESPE, como articuladora de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, definirá los servicios básicos y especializados de gestión y colocación de empleo y fijará las reglas para la prestación de estos servicios, para contribuir al acceso al empleo formal de las personas que enfrentan barreras, especialmente la población más vulnerable.

Que el artículo 2.2.6.1.2.19 del Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el artículo 6 del Decreto 1823 de 2020, consagra que las personas jurídicas interesadas en prestar servicios de gestión y colocación de empleo deberán acreditar el cumplimiento de las condiciones jurídicas, operativas y técnicas para el ejercicio de estos conforme con las definiciones que adopte mediante resolución esta entidad, y que una vez autorizados, quedan obligados a mantener dichas condiciones durante todo el tiempo de vigencia de la prestación del servicio so pena de las multas y sanciones a las que haya lugar.

Que el artículo 2.2.6.1.2.18 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, modificado por el artículo 5 del Decreto 1823 de 2020, señala que atendiendo al principio de eficiencia del Servicio Público de Empleo y a la suficiencia de la Red para su prestación, las personas jurídicas de derecho público o privado obtendrán autorización para la prestación del Servicio Público de Empleo previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el referido decreto, y que la misma tendrá una vigencia de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que quede en firme el acto administrativo con el cual se otorgó.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

Que de conformidad con el artículo 2.2.6.1.2.15 del Decreto 1072 de 2015 modificado por el artículo 3 del Decreto 1823 de 2020, y en virtud del artículo 2.2.6.1.2.17 del Decreto 1072 de 2015, modificado por el artículo 4 del Decreto 1823 de 2020, los prestadores del Servicio Público de Empleo podrán prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación de empleo de manera presencial, virtual o mixta.

Que de acuerdo con el artículo 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015 modificado por el artículo 7 del Decreto 1823 de 2020, los servicios básicos de gestión y colocación se deben prestar de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.

Que en virtud del artículo 2.2.6.1.2.29 del Decreto 1072 de 2015 modificado por el artículo 13 del Decreto 1823 de 2020 las agencias de empleo podrán cobrar a potenciales empleadores y oferentes por los servicios especializados de gestión y colocación de empleo.

Que el artículo 2.2.6.1.2.36 del Decreto 1072 de 2015 modificado por el artículo 15 del Decreto 1823 de 2020 consagra que las Bolsas de Empleo podrán cobrar a los potenciales empleadores por la prestación de servicios especializados de gestión y colocación previamente autorizados.

Que mediante Resolución 334 de 2014, se delegó en la Unidad del Servicio Público la función de recibir, tramitar y autorizar las solicitudes presentadas para realizar la actividad de gestión y colocación de empleo, mediante la expedición del correspondiente acto administrativo en los términos previstos en la Sección Segunda del Capítulo I del Título VI de la Parte Segunda del Libro Segundo del Decreto 1072 de 2015 modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020 y demás normas que la reglamenten.

Que mediante Resolución 1481 de 2014 se establecieron los requisitos que las agencias de servicios de gestión y colocación de empleo deben cumplir para reclutar o colocar oferentes de mano de obra en el extranjero.

Que mediante Resolución 1397 de 2015 modificada por el artículo 11 de la Resolución 293 de 2017, se estableció la caracterización de los puntos de atención para la prestación de los servicios de gestión y colocación.

Que por lo expuesto es necesario derogar la Resolución 3999 de 2015 toda vez que se requiere establecer las condiciones jurídicas, técnicas y operativas que deberán cumplir las personas jurídicas interesadas en obtener la autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como el alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo.

Que en mérito de lo expuesto se,

## RESUELVE

### CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** La presente resolución tiene por objeto definir las condiciones jurídicas, técnicas y operativas que deben cumplir las personas jurídicas interesadas en obtener y mantener la autorización para la prestación de los servicios de gestión y

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

colocación de empleo, así como el alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo.

**Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*** La presente resolución aplica para las personas jurídicas de derecho público o privado interesadas en prestar servicios de gestión y colocación de empleo.

**Artículo 3. *Definiciones.*** Para la aplicación de las disposiciones en materia del Servicio Público de Empleo, deberán tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

**1. Servicios básicos de gestión y colocación de empleo.** Para que se cumpla la finalidad de facilitar el encuentro entre oferta y demanda laboral, las personas jurídicas deberán garantizar como mínimo la prestación de las siguientes actividades:

**1.1. Registro.** Es la inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

**1.2. Registro de oferentes o buscadores.** Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

**1.3. Registro de potenciales empleadores.** Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como mínimo: tipo de persona (natural o jurídica); razón social o nombre; número del nit o documento de identificación; datos del representante legal (nombre y correo electrónico); domicilio (ciudad, departamento y país); datos de la persona de contacto (nombre, teléfonos y correo electrónico).

**1.4. Registro de vacantes.** Es la inscripción presencial y/o virtual, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

**1.5. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores.** Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral, brindar información del mercado laboral y programas de empleo o asesorar la búsqueda de empleo y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

**1.6. Orientación a potenciales empleadores.** Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados.

**1.7. Preselección.** Permite identificar entre los oferentes o buscadores inscritos aquellos que cumplan con el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

**1.8. Remisión.** Son las acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

cumplen con lo requerido en la vacante por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

**2. Servicios especializados.** Son aquellos dirigidos a mejorar las condiciones de empleabilidad, la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal, o facilitar procesos de gestión del talento humano, los cuales se clasifican en:

**2.1. Asociados.** Son aquellos servicios, diferentes a los básicos y adicionales, dirigidos al oferente o buscador que tienen como finalidad mejorar las condiciones de empleabilidad o mitigar las barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal.

**2.2. Adicionales.** Son aquellos servicios dirigidos a los potenciales empleadores, diferentes a los básicos y asociados, que tienen como finalidad facilitar los procesos de gestión de talento humano o mitigar las barreras para el acceso o permanencia a un empleo formal.

**3. Modalidades para la prestación de los servicios.** Las personas jurídicas que hagan parte de la Red de Prestadores podrán prestar los servicios de gestión y colocación mediante las siguientes modalidades.

**3.1. Presencial.** Es la prestación de los servicios en espacios físicos autorizados como puntos de atención.

**3.2. Virtual.** Es la prestación de los servicios exclusivamente por medios y/o herramientas electrónicas en los cuales no hay interacción humana entre el usuario y el prestador.

**3.3. Mixta.** Es la prestación de un servicio o varios servicios de manera presencial y virtual, es decir, en espacios físicos autorizados como puntos de atención y/o a través de medios y/o herramientas electrónicas.

**Parágrafo 1.** El solicitante definirá el procedimiento para la prestación de los servicios básicos y especializados, el cual deberá contener la planeación, la ejecución, el control y seguimiento de cada servicio de manera desagregada de acuerdo con la modalidad de prestación (presencial, virtual o mixta).

**Parágrafo 2.** Para efectos del presente artículo se deberán tener en cuenta las actividades que integran los servicios básicos y especializados establecidas en el anexo técnico de esta resolución.

**Parágrafo 3.** Durante el término de autorización, el prestador deberá facilitar al oferente o buscador y al potencial empleador información sobre el uso del sistema de información autorizado.

**Artículo 4. Asesoría previa a la solicitud de autorización.** La Unidad del Servicio Público de Empleo, a solicitud del interesado en prestar servicios de gestión y colocación de empleo, realizará una (1) asesoría previa antes del inicio del trámite de autorización, con el fin de que cuando se solicite la misma, se facilite la acreditación de las condiciones jurídicas, técnicas y operativas requeridas para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

**Parágrafo.** Cuando el solicitante haya hecho parte de la red de prestadores del Servicio Público de Empleo deberá presentar en la asesoría los documentos técnicos actualizados.

**Artículo 5. Visitas de verificación a puntos de atención durante el trámite de autorización.** La Unidad del Servicio Público de Empleo, en los casos que requiera, efectuará visita de verificación al (los) Punto(s) de Atención que se pretenda autorizar, en la cual se tendrán en cuenta los criterios jurídicos, técnicos y operativos establecidos en la normatividad vigente.

## CAPÍTULO 2

### CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Artículo 6. Planificación de la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo.** Las personas jurídicas que soliciten la autorización para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo, atendiendo lo dispuesto en el artículo 6 de la presente Resolución, deberán planificar la prestación de los servicios mediante la elaboración de un proyecto de viabilidad que contenga:

1. La identificación del solicitante teniendo en cuenta la caracterización del (los) punto(s) de atención de acuerdo con la normatividad vigente.
2. Justificación para la implementación del Servicio Público de Empleo.
3. Definición de objetivos estratégicos para la prestación del Servicio Público de Empleo.
4. Análisis del contexto teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos, laborales y actores claves del territorio donde se van a prestar los servicios de gestión y colocación de empleo, soportado en publicaciones y/o fuentes de información.
5. Identificación de usuarios potenciales que serán atendidos por el prestador del Servicio Público de Empleo.
6. Esquema de operación estructurado a través de procedimientos por cada uno de los servicios de gestión y colocación de empleo, los cuales deben ser coherentes con el Reglamento de Prestación de Servicios. Los procedimientos deben establecerse de forma independiente de acuerdo con la modalidad de prestación (presencial y/o virtual) y discriminarse en caso de que varíen de un punto de atención a otro.
7. Definición de los recursos necesarios para la implementación de los servicios.
  - 7.1 Recursos financieros: aquellos con los cuales se soportará la prestación de los servicios tanto básicos como especializados y su origen. El solicitante deberá sustentar la destinación de dichos recursos atendiendo la naturaleza de la persona jurídica a autorizar o del prestador que desee continuar con su autorización.
  - 7.2 Talento humano: incluye la definición de la estructura organizacional y la definición de perfiles del personal competente de acuerdo con los servicios que serán autorizados junto con las funciones a desarrollar.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

- 7.3** Recursos tecnológicos: nombre del sistema de información y descripción de las funcionalidades atendiendo lo indicado por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo mediante acto administrativo.
- 8.** Infraestructura física entendida como el (los) lugar(es) en el (los) que se prestarán los servicios de forma presencial teniendo en cuenta la estimación de usuarios potenciales.
- 9.** Indicadores de gestión y calidad para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo en concordancia con la normatividad vigente.
- 10.** Cronograma en el cual se describan las actividades de alistamiento para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.
- 11.** Identificación, análisis y plan de tratamiento de riesgos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.

**Parágrafo 1.** Cuando se solicite la autorización para la prestación exclusiva de servicios virtuales, no será necesario planificar la infraestructura física del numeral 8° contenida en el presente artículo.

**Parágrafo 2.** Para efectos del presente artículo, se deberán tener en cuenta los criterios definidos en el anexo técnico de esta resolución, al igual que aquellos que contemple la norma técnica respecto a los requisitos para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo que adopte el Ministerio del Trabajo.

**Parágrafo 3.** El cronograma de actividades descrito en el numeral 10° del presente artículo no podrá superar el término de apertura del punto de atención, dicho término no podrá ser superior a dos (2) meses contados a partir de la ejecutoria del acto administrativo que autorice la prestación del servicio.

**Parágrafo 4.** En caso de solicitar modificación de las condiciones autorizadas por un cierre de punto de atención, el prestador deberá presentar en el proyecto de viabilidad un plan de cierre en el cual se evidencie la migración de usuarios, la forma en que notificarán a los usuarios dicha migración, el cierre de vacantes y las demás actividades que se requieran.

**Parágrafo 5.** La Unidad del Servicio Público de Empleo desarrollará el instrumento para la elaboración del proyecto de viabilidad del que trata el presente artículo.

**Artículo 7. Informe de la gestión realizada por los prestadores o las personas jurídicas que hayan integrado la Red de Prestadores.** El proyecto de viabilidad del que se refiere el artículo 5° de la presente resolución, también deberá contener un informe en el que se establezca el balance de la gestión realizada por el prestador o la persona jurídica que haya integrado la Red de Prestadores durante el periodo de autorización inmediatamente anterior, dicho informe deberá contener como mínimo un análisis de indicadores, servicios y capacidad operativa, para lo cual podrá tener en cuenta los siguientes aspectos:

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

### **1. Indicadores.**

**1.1** Análisis de los indicadores de gestión respecto a los resultados de la prestación de los servicios autorizados y la correlación que existe entre ellos.

**1.2** Análisis de la proyección de usuarios potenciales Vs. usuarios atendidos.

### **2. Servicios.**

**2.1** Resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios oferentes o buscadores y potenciales empleadores.

**2.2** Cumplimiento del plan de mejoramiento generado en la visita de seguimiento del periodo de autorización inmediatamente anterior.

**2.3** Análisis de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) recurrentes en la prestación de los servicios, su respuesta y las acciones realizadas para prevenirlas.

**2.4** Las acciones implementadas en el marco de la norma técnica colombiana de calidad "requisitos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo".

**2.5** Las alianzas estratégicas o convenios que suscribió o en los que participó para la prestación de los servicios autorizados.

**2.6** Los planes de tratamiento y acciones de intervención frente a los riesgos identificados durante la prestación de los servicios.

**2.7** Planes de comunicación y promoción del servicio.

**2.8** La implementación de estrategias, experiencias o programas exitosos durante la gestión de la prestación de los servicios.

**2.9** Metas para el nuevo periodo de autorización.

### **3. Capacidad operativa.**

**3.1** Los planes de capacitación ejecutados que se realizaron al personal.

**3.2** Las actividades de articulación organizadas por el Ministerio del Trabajo, la Unidad del SPE u otros actores de la Región en las cuales participó.

**3.3** La justificación frente a la apertura o cierre de punto(s) de atención (si aplica).

**3.4** Análisis de la implementación de las estrategias móviles (si aplica).

**3.5** Las adecuaciones locativas llevadas a cabo para la prestación de los servicios (si aplica).

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

**Artículo 8. Planificación por tipo de prestador.** En la planificación de los servicios a que refiere el artículo 5° de la presente Resolución, tendrán que observarse las siguientes reglas especiales, de acuerdo con el tipo de prestador:

- 1. Agencias Públicas de Gestión y Colocación de Empleo.** Cuando la solicitud de autorización sea presentada por una Entidad Pública, el proyecto de viabilidad deberá contener en la identificación de los recursos financieros una propuesta de presupuesto desarrollando los gastos y su fuente de financiación por el término de autorización. Por otro lado, cuando se trate de la autorización o la apertura de un nuevo punto de atención, el proyecto de viabilidad deberá contener el análisis del contexto teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos, laborales y actores claves del territorio donde se van a prestar los servicios de gestión y colocación de empleo en virtud del numeral 4° del artículo 5° de la presente Resolución.
- 2. Agencias Privadas constituidas por Cajas de Compensación Familiar.** Para acreditar la definición de los recursos financieros, bastará la presentación del Plan Anual de Inversión aprobado por la Superintendencia del Subsidio Familiar. Además, cuando se trate de la autorización o la apertura de un nuevo punto de atención, el proyecto de viabilidad deberá contener el análisis del contexto teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos, laborales y actores claves del territorio donde se van a prestar los servicios de gestión y colocación de empleo en virtud del numeral 4° del artículo 5° de la presente resolución.
- 3. Agencias Privadas de Gestión y Colocación de Empleo.** Cuando se pretenda obtener autorización como Agencia Privada de Gestión y Colocación de Empleo el proyecto de viabilidad deberá contener el análisis del contexto del que habla el numeral 4° del artículo 5° de la presente resolución.
- 4. Bolsas de Empleo de Instituciones de Educación Superior.** Cuando se pretenda obtener autorización como Bolsa de Empleo de Institución de Educación Superior, serán opcionales en el proyecto de viabilidad de que trata el artículo 5°, los componentes señalados en el numeral 4° y 7.1° del numeral 6° de dicho artículo.
- 5. Bolsas de Empleo.** Cuando una entidad sin ánimo de lucro, distinta a una institución de educación superior, solicite autorización como bolsa de empleo, el proyecto de viabilidad deberá contener el análisis del contexto dispuesto en el numeral 4° del artículo 5° de esta resolución en el que también se desarrolle un aparte relacionado con la oferta de servicios en el ámbito de su competencia.

**Artículo 9. Infraestructura física para la prestación de los servicios de forma presencial.** Quienes pretendan prestar los servicios o alguno de los servicios de gestión y colocación de empleo de forma presencial, deberán contar con una infraestructura adecuada, teniendo en cuenta los servicios que se prestan y los usuarios a atender, que incluya:

- 1.** Instalaciones y espacios adecuados para la prestación de los servicios autorizados.
- 2.** Uso de imagen del Servicio Público de Empleo, de conformidad con los lineamientos fijados por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.



Continuación de la Resolución “*Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo*”

3. Equipamiento.

4. Demás características señaladas en el anexo técnico de la presente resolución, así como las condiciones que establezca la norma técnica respecto a los requisitos para la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo que adopte el Ministerio del Trabajo.

**Artículo 10. Del sistema de información para la prestación del Servicio Público de Empleo.** Las personas jurídicas que deseen autorizarse para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo deberán contar con un sistema de información propio o podrán hacer uso del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo. El sistema de información propio del que se refieren los artículos 2.2.6.1.2.21, 2.2.6.1.2.22 y 2.2.6.1.2.23 del Decreto 1072 de 2015 deberá tener las características funcionales y técnicas, así como los mecanismos de interoperabilidad y compatibilidad con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, las cuales serán definidas por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo mediante acto administrativo.

**Artículo 11. Condiciones jurídicas.** Para la obtención de la autorización de prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo no se exigirán condiciones jurídicas distintas de las previstas en la Resolución 1481 de 2014 expedida por este Ministerio, el artículo 2.2.6.1.2.19 del Decreto 1072 de 2015 modificado por el artículo 6 del Decreto 1823 de 2020 y demás normas que las adicionen, modifiquen, complementen o deroguen.

**Artículo 12. Condiciones de calidad.** De conformidad con las condiciones establecidas en la presente Resolución, la Unidad del Servicio Público de Empleo mediante acto administrativo señalará los estándares de calidad para la prestación del servicio.

### CAPÍTULO 3 DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 13. Anexo técnico.** Para los efectos de la presente Resolución, serán vinculantes las condiciones especificadas en el Anexo Técnico, al igual que aquellas que defina la norma técnica de calidad sobre el asunto.

**Artículo 14. Vigencia y Derogatoria.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución 3999 de 2015.

Dado en Bogotá DC,

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**ÁNGEL CUSTODIO CABRERA**  
Ministro del Trabajo

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

## ANEXO TÉCNICO

### SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALIZADOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Para efectos del desarrollo de la(s) actividad(es) que hacen parte del servicio básico de orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores y de los servicios especializados, las personas jurídicas interesadas en autorizarse deberán tener en cuenta, entre otros, uno o alguno de los siguientes instrumentos:

#### 1. Servicios básicos.

##### 1.1 La orientación ocupacional a oferentes o buscadores incluye actividades como:

- 1.1.1 Entrevista individual o grupal de orientación y/o identificación de barreras a buscadores de empleo.
- 1.1.2 Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.
- 1.1.3 Actividades grupales sobre competencias básicas (claves y transversales).
- 1.1.4 Construcción, reconstrucción o actualización de la hoja de vida.
- 1.1.5 Actividades individuales o grupales sobre herramientas para el autoempleo y/o búsqueda de empleo.

##### 1.2 La orientación ocupacional a potenciales empleadores incluye actividades como:

- 1.2.1 Entrevista (visita) de orientación y/o análisis del entorno laboral al empleador.
- 1.2.2 Asesoría para la definición y registro de vacantes.
- 1.2.3 Hoja de ruta de servicios al empleador.
- 1.2.4 Actividades grupales sobre mercado laboral, inclusión laboral, modalidades de contratación, beneficios tributarios, entre otras temáticas.

#### 2. Servicios especializados.

##### 2.1 Los servicios asociados incluye actividades como:

- 2.1.1 Entrevistas a profundidad.
- 2.1.2 Entrevistas por competencias.
- 2.1.3 Pruebas Psicotécnicas especializadas.
- 2.1.4 Reconstrucción de soportes de hoja de vida.
- 2.1.5 Asesoría para la certificación de competencias laborales.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

2.1.6 Fortalecimiento de habilidades Sico-emocionales.

2.1.7 Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas.

2.1.8 Seguimiento Post vinculación.

**2.2 Los servicios adicionales incluye actividades como:**

2.2.1 Pruebas Psicotécnicas especializadas.

2.2.2 Estudios de seguridad.

2.2.3 Acompañamiento a los procesos de vinculación.

2.2.4 Talleres y actividades de capacitación.

2.2.5 Diagnóstico y análisis de la rotación de personal.

2.2.6 Desarrollo e implementación de modelos por competencias.

2.2.7 Visitas domiciliarias.

**INFRAESTRUCTURA FÍSICA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.**

1. La infraestructura física para la prestación de los servicios o de alguno de los servicios de forma presencial a que se refiere el presente acto administrativo incluye:

1.1. Instalaciones, espacios de trabajo y equipamiento;

1.2. Servicios sanitarios accesibles para los usuarios con ventilación natural o extracción mecánica;

1.3. Equipo de oficina (por ejemplo: computadores, teléfonos, impresoras, sillas y demás instrumentos que la integran), y

1.4. Ambiente de trabajo.

Nota: El término ambiente de trabajo está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo, incluidos factores físicos, ambientales y de otro tipo tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación, entre otros.

2. El prestador debe implementar un plan de aseo y un plan preventivo de mantenimiento locativo de sus instalaciones, muebles y equipos; para lo cual debe establecer un cronograma y llevar registro de dichos mantenimientos.

3. El prestador debe contar, al menos, con la siguiente infraestructura física:

3.1 Recepción y registro de oferentes o buscadores y potenciales empleadores.

3.1.1. El(los) punto(s) de atención autorizado debe contar con:

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

3.1.1.1. Un área de atención a los usuarios donde el prestador del Servicio Público de Empleo proporcione información general sobre los servicios que ofrece y dé respuesta a las inquietudes de los usuarios.

3.1.1.2. Un área de registro, con espacio para ubicar a los usuarios cómodamente sentados y permitir el acompañamiento por parte de un facilitador, ya sea sentado o de pie.

Nota: Las áreas pueden ser independientes o estar en el mismo espacio.

3.1.2 Cuando se trate de un centro de empleo las anteriores áreas deben estar dotadas al menos con equipos de cómputo/dispositivos necesarios para permitir al usuario ingresar directamente su información en el sistema. Además, se debe contar con un mecanismo de asignación de turnos.

3.2 Un área de Orientación laboral, preselección y remisión.

El(los) punto(s) de atención debe contar con un área para el desarrollo de talleres, entrevistas y otras actividades relacionadas con la orientación laboral. Dichas áreas deben ser acondicionadas de tal forma que:

3.2.1 Se garantice la privacidad y la confidencialidad, durante el desarrollo de talleres o entrevistas individuales.

3.2.2 Cuenten con un tablero o medio audiovisual que sirva como soporte de presentación permitiendo un mejor desarrollo de las actividades.

3.2.3 Se pueda acomodar, en forma sentada, a los participantes durante el desarrollo de los talleres, entrevistas o demás actividades.

3.2.4 Cuenten con ventilación natural o mecánica, y

3.2.5 Cumplan con los parámetros de espacio, iluminación, ergonomía, temperatura, acústica, entre otros, para proveer los procesos de formación, de acuerdo con la legislación vigente.

4. Las áreas establecidas en el numeral 3 deben cumplir los siguientes requisitos:

4.1. Disponer de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio, y

4.2. Pueden ser propias o contratadas.

5. El(los) punto(s) de atención debe contar con un espacio para el almacenamiento de la documentación generada por la prestación de los servicios. Dicho espacio debe contar con mecanismos de control de:

5.1. Acceso únicamente al personal autorizado y

5.2. Condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la documentación almacenada.

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se deroga la Resolución 3999 de 2015 expedida por este Ministerio y se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas de prestación y alcance de los servicios de gestión y colocación de empleo"

Nota: en caso de que la información no se genere de forma física y/o papel, no será necesario contar con un espacio físico para su almacenamiento. Sin embargo, la información que se genere deberá quedar archivada de forma digital.

**6.** Finalmente, el prestador debe:

6.1 Presentar evidencias fotográficas del(los) punto(s) de atención sujetos de autorización o modificación.

6.2 Implementar un plan de emergencia que establezca las acciones preventivas para evitar los posibles desastres, indicando las actividades a desarrollar y el personal capacitado para ponerlo en práctica.

6.3 Contar con mecanismos de extinción contra incendios.

6.4 Contar con señalización de seguridad.

6.5 Identificar la ruta de evacuación o salida de emergencia.

BORRADOR