

**MINISTERIO DEL TRABAJO****RESOLUCIÓN NÚMERO 3229 DE 2022****(05 AGO 2022)**

Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 expedida por el Ministerio del Trabajo, se definen las condiciones jurídicas, técnicas y operativas para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo; y se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención

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 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 25 ibídem establece que, el Servicio Público de Empleo tiene como función esencial lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, ayudando a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a sus necesidades.

Que, el artículo 28 ibídem, creó la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, integrada por 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, mediante Resolución 334 de 2014, el Ministerio del Trabajo delegó en la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo 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.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

Que, el artículo 195 de la Ley 1955 de 2019, en concordancia con lo establecido en el artículo 3° del Decreto 2521 de 2013, establece como funciones de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, entre otras, administrar y articular la red de prestadores del Servicio Público de Empleo, fijar los servicios básicos y especializados de gestión y colocación de empleo y, fijar las reglas para la prestación de estos, focalizándose en los territorios y sectores que requieran acciones de mitigación del desempleo.

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, el artículo 2.2.6.2.18 del Decreto 1072 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1823 de 2020 señala que, las personas jurídicas de derecho público o privado obtendrán autorización para la prestación del Servicio Público de Empleo con vigencia de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que quede en firme el acto administrativo con el cual se otorgó.

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 el Ministerio del Trabajo; y que una vez autorizado, está obligado a mantener dichas condiciones durante todo el tiempo de vigencia de la prestación del servicio so pena de imposición de las multas y sanciones a que haya lugar.

Que, el artículo 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015 establece las Obligaciones de los Prestadores del Servicio Público de Empleo; esto, en concordancia con el artículo 2.2.6.1.2.26 ibídem, que establece los Actos Prohibidos en la prestación de servicios de gestión y colocación de empleo.

Que, el artículo 2.2.6.1.2.21 del Decreto 1072 de 2015, establece que, para desarrollar los servicios de gestión y colocación, los Prestadores deberán disponer de un sistema de información propio o podrán hacer uso del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo.

Que, el artículo 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015, establece que los servicios básicos de gestión y colocación de empleo se prestarán de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.

Que, el artículo 2.2.6.1.2.29 del Decreto 1072 de 2015, señala que las agencias podrán cobrar a potenciales empleadores y a oferentes o buscadores de empleo, por los servicios especializados de gestión y colocación de empleo.

05 AGO 2022

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

Que, el artículo 2.2.6.1.2.36 del Decreto 1072 de 2015, 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 1397 de 2015, se estableció la caracterización de los puntos de atención para la prestación de los servicios de gestión y colocación.

Que, mediante el artículo 11 de la Resolución 293 de 2017, se modificó el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015, en lo concerniente a la caracterización de los puntos de atención para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.

Que, a fin de establecer las condiciones jurídicas, técnicas y operativas para la prestación de los servicios de gestión y colocación se expidió la Resolución 2232 de 2021.

Que, a efectos de precisar, compilar y definir las condiciones jurídicas, técnicas y operativas que deberán cumplir las personas jurídicas interesadas en obtener 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; se hace necesario derogar la Resolución 2232 de 2021.

En mérito de lo expuesto;

RESUELVE

CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. Definir las condiciones jurídicas, técnicas y operativas que deben cumplir las personas jurídicas interesadas en obtener la Autorización para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, así como establecer 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. Servicios de Gestión y Colocación de Empleo: Son los desarrollados por los Prestadores del Servicio Público de Empleo, y que facilitan el encuentro entre oferta y demanda laboral, el mejoramiento de las condiciones de empleabilidad y la mitigación de barreras para el acceso y permanencia a un empleo formal. Estos podrán ser Básicos y Especializados.

- 1. Servicios Básicos de Gestión y Colocación de Empleo:** Son servicios obligatorios que garantizan las condiciones mínimas para el encuentro entre oferta y demanda laboral; y, se clasifican en:

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

1. Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes
2. Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores
3. Preselección
4. Remisión

2. Servicios Especializados de Gestión y Colocación de Empleo: Son servicios optativos, 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; y, se clasifican en:

1. Asociados
2. Adicionales

Artículo 4. Modalidades para la Prestación de los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo: Las personas jurídicas que hagan parte de la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo, podrán prestar los servicios de gestión y colocación mediante las siguientes modalidades:

1. **Presencial:** Prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo en espacios físicos caracterizados como puntos de atención presencial.
2. **Virtual:** Prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, a través de puntos de atención virtual.
3. **Mixta.** Prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, a través de puntos de atención presenciales y puntos de atención virtuales.

Parágrafo 1. Las personas jurídicas que presenten solicitud de autorización y/o modificación como Prestador del Servicio Público de Empleo, deben definir los procedimientos para la prestación de cada uno de los servicios (básicos y especializados).

Los procedimientos deberán contener de manera desagregada la planeación, ejecución, seguimiento y control por cada uno de los servicios, atendiendo la modalidad de su prestación; y, consignarse tanto en el Reglamento de Prestación de Servicios, como en el Proyecto de Viabilidad.

Parágrafo 2. Las personas jurídicas que presenten solicitud de autorización y/o modificación como Prestador del Servicio Público de Empleo, para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo en espacios físicos caracterizados como puntos de atención presencial, podrán apoyar los procedimientos establecidos con mecanismos e instrumentos tecnológicos, teniendo como soporte las tecnologías de la información y la comunicación -TIC-. Las actividades desarrolladas deberán ser incluidas y desagregadas en cada servicio a autorizar.

Artículo 5. Modifíquese el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015, el cual quedará así:

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

6. Caracterización de los Puntos de Atención para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo:

Puntos de Atención Presencial

- a) **Centro de Empleo:** Espacio físico destinado a atender a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales empleadores, en el que se presten todos los servicios básicos de gestión y colocación de empleo.
- b) **Punto de Servicio:** Espacio físico destinado a atender a los oferentes o buscadores de empleo y a los potenciales empleadores, en el que se presten como mínimo los servicios básicos de Registro (oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes) y Orientación Ocupacional (a los oferentes o buscadores y potenciales empleadores).
- c) **Brigada Móvil:** Espacio no permanente destinado a la prestación de uno o varios servicios básicos de gestión y colocación de empleo, en los territorios donde no haga presencia el prestador y/o requiera apoyar la gestión de otros puntos de atención; esto a través del desplazamiento de recurso humano.
- d) **Vehículo:** Automotor adecuado y destinado a la prestación de uno o varios servicios básicos de gestión y colocación de empleo, en los territorios donde no haga presencia el prestador y/o requiera apoyar la gestión de otros puntos de atención.
- e) **Punto Restringido:** Espacio físico destinado a atender a un grupo específico de oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, en el que las Bolsas de Empleo presten uno o varios servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

Puntos de Atención Virtual

- a) **Punto Virtual:** Portal de internet mediante la cual se prestan uno o varios servicios básicos de gestión y colocación de empleo a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- b) **Punto Virtual Restringido:** Portal de internet destinado a atender a un grupo específico de oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, en el que las Bolsas de Empleo presten uno o varios servicios básicos de gestión y colocación de empleo.

La prestación de todos los servicios básicos de gestión y colocación de empleo debe garantizarse a través de uno o varios puntos de atención.

La prestación de los servicios especializados de gestión y colocación de empleo puede realizarse a través de uno o varios puntos de atención.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

La apertura de puntos de atención, no podrá superar el término de dos (2) meses contados a partir de la ejecutoria del Acto Administrativo que autorice los puntos de atención.

Artículo 6. Asesoría Previa a la Solicitud de Autorización. La Unidad Administrativa Especial 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, a fin de que cuando se solicite la Autorización, se facilite la acreditación de las condiciones jurídicas, técnicas, operativas y tecnológicas requeridas para la prestación 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 Previa los documentos técnicos actualizados y/o ajustados al nuevo trámite que desea iniciar.

Artículo 7. Visitas de Verificación a Puntos de Atención Durante el Trámite de Autorización. La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en los casos que requiera, efectuará visita de verificación al (los) Punto(s) de Atención que se pretendan autorizar; en la cual se tendrán en cuenta los criterios jurídicos, técnicos, operativos, y tecnológicos establecidos en la normatividad vigente.

CAPÍTULO 2

CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTION Y COLOCACION DE EMPLEO

Artículo 8. 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, deberán planificar la prestación de los servicios mediante la elaboración de un Proyecto de Viabilidad que contenga:

1. Identificación del solicitante.
2. Caracterización del (los) punto(s) de atención de acuerdo con el artículo 5° de la presente resolución.
3. Información de las características del convenio, alianza o acuerdo vigente, en caso de que la persona jurídica pretenda prestar los servicios de gestión y colocación de empleo mediante un sistema de información propio o diferente al sistema de información de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
4. Justificación para la implementación del Servicio Público de Empleo.
5. Definición de objetivos estratégicos para la prestación del Servicio Público de Empleo.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

6. Análisis del contexto teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos, laborales, políticos institucionales, 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.
7. Identificación de usuarios potenciales que serán atendidos por el prestador del Servicio Público de Empleo. Para ello debe describir detalladamente la proyección por cada uno de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo, indicando los usuarios que considera atender para los cuatro (4) años de la autorización, dicha proyección deberá estar soportada con anexos estadísticos, indicadores, estudios u otras fuentes de información que sean utilizados al momento de definir la proyección de usuarios potenciales.
8. Estructuración del Esquema de operación a través de procedimientos por cada uno de los servicios de gestión y colocación de empleo, los citados procedimientos deberán contener la planeación, ejecución, control y seguimiento, y ser coherentes con el Reglamento de Prestación de Servicios. Deberán establecerse de forma independiente de acuerdo con la modalidad de prestación (presencial, virtual o mixta).
9. Definición de los recursos necesarios para la implementación y prestación de los servicios, durante el periodo de autorización.
 - 9.1. Recursos Financieros: Aquellos con los cuales se soportará la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo y su origen. El solicitante deberá presentar una proyección de los recursos por cada uno de los rubros presupuestales que se requieren para la operación.
 - 9.2. Talento Humano: Definición de la estructura organizacional y de perfiles del personal competente, junto con las funciones a desarrollar; de acuerdo con los servicios que serán autorizados. Se debe contar con personal para la operación de cada uno de los puntos de atención a autorizar.
 - 9.3. 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.
10. Identificación de la Infraestructura Física, entendida como el espacio físico en el que se prestarán los servicios de forma presencial, teniendo en cuenta la estimación de usuarios potenciales.
11. Descripción de Indicadores de gestión y calidad para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, en concordancia con la normatividad vigente.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

12. Presentación de Cronograma de alistamiento y apertura de puntos de atención, que describa las actividades a desarrollar para la puesta en marcha de los mismos. Este no podrá superar el término de dos (2) meses contados a partir de la ejecutoria del Acto Administrativo que autorice los puntos de atención.
13. Identificación, análisis y plan de tratamiento de riesgos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.

Parágrafo 1. Para efectos del presente artículo, se deberá tener en cuenta los criterios definidos en el anexo técnico de esta resolución; y, cuando haya lugar, aplicar aquellos parámetros 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 2. En solicitudes de Autorización y/o Modificación, donde se pretenda realizar el Cierre de Puntos de Atención; el Prestador deberá presentar en el Proyecto de Viabilidad un Plan de Cierre en el cual se evidencie la forma en que se realizará la migración o traslado de usuarios, la forma en que notificarán a los usuarios dicha migración, el cierre de vacantes, el cronograma de actividades, y las demás actividades que se requieran.

Parágrafo 3. La Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo desarrollará el instrumento para la elaboración del Proyecto de Viabilidad de que trata el presente artículo.

Artículo 9. Planificación por Tipo de Prestador. En la planificación de los servicios a que refiere el artículo 8° de la presente resolución, tendrán que observarse las siguientes reglas, de acuerdo con el tipo de prestador:

1. **Agencias Públicas de Gestión y Colocación de Empleo.** Para acreditar los recursos financieros, 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.
2. **Agencias Privadas constituidas por Cajas de Compensación Familiar.** Para acreditar los recursos financieros, bastará que el proyecto de viabilidad contenga el Plan Anual de Inversión radicado ante la Superintendencia del Subsidio Familiar.
3. **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 los componentes señalados en los numerales 6 y 9.1. del artículo 8° de esta resolución.
4. **Otras Bolsas de Empleo.** Cuando una entidad sin ánimo de lucro, distinta a una institución de educación superior, solicita autorización como bolsa de

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

empleo; el Proyecto de Viabilidad deberá contener el análisis del contexto dispuesto en el numeral 6 del artículo 8° de esta resolución, en el que se desarrolle un aparte relacionado con la oferta de servicios en el ámbito de su competencia.

Parágrafo. Las Agencias Públicas de Gestión y Colocación de Empleo y las Agencias Privadas constituidas por Cajas de Compensación Familiar, que soliciten modificación a la autorización previamente otorgada, a efectos de aperturar nuevos puntos de atención; deberán presentar en el Proyecto de Viabilidad un análisis del contexto teniendo en cuenta aspectos sociales, económicos, laborales, político institucionales y actores claves del territorio en donde se van a prestar los servicios de gestión y colocación de empleo, en virtud del numeral 6 del artículo 8° de la presente resolución.

Artículo 10. Infraestructura Física para la Prestación de los Servicios de Forma Presencial. Quienes pretendan prestar servicios de gestión y colocación de empleo mediante puntos de atención presenciales, deberán contar con una infraestructura adecuada, teniendo en cuenta los servicios que se prestan y los usuarios a atender, incluyendo:

1. Instalaciones y espacios adecuados para la prestación de los servicios autorizados, atendiendo los ajustes razonables para la atención de la población con algún tipo de discapacidad.
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.
3. Equipo de oficina (por ejemplo: computadores, teléfonos, impresoras, sillas y demás instrumentos que lo integran).
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 11. 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 al 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, definidos mediante acto administrativo por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

Artículo 12. 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 8° de la presente resolución, 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 se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Indicadores.

- 1.1. Análisis de los indicadores de gestión respecto a los resultados de la prestación de los servicios autorizados.
- 1.2. Análisis de la proyección de usuarios potenciales frente a 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. (En caso de haberse generado)
- 2.3. Análisis de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRS) recurrentes en la prestación de los servicios, su respuesta y las acciones realizadas para prevenirlas.
- 2.4. 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. Alianzas estratégicas o convenios que suscribió o en los que participó para la prestación de los servicios autorizados.
- 2.6. 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. Implementación de estrategias, experiencias o programas exitosos durante la gestión de la prestación de los servicios.

3. Capacidad Operativa.

- 3.1. Planes de capacitación ejecutados que se realizaron al personal.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

- 3.2. Actividades de articulación organizadas por el Ministerio del Trabajo, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo u otros actores de la Región en las cuales participó.
- 3.3. 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. Adecuaciones locativas llevadas a cabo para la prestación de los servicios (si aplica).

Artículo 13. Condiciones Jurídicas. Para la obtención de la autorización para la 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, y demás normas que las adicionen, modifiquen, complementen o deroguen.

Artículo 14. Condiciones de Calidad. De conformidad con las condiciones establecidas en la presente Resolución, la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, mediante acto administrativo señalará los estándares de calidad para la prestación del servicio.

CAPÍTULO 3 DISPOSICIONES FINALES

Artículo 15. Seguimiento. Las condiciones que aquí se plasman y las demás que debe tener y mantener el prestador en vigencia de la autorización otorgada, tendrán seguimiento por parte de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, con el fin de verificar el cumplimiento de las condiciones jurídicas, técnicas, y operativas reglamentadas en la presente resolución.

Artículo 16. Vigencia, derogatoria y modificación. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, deroga la Resolución 2232 de 2021 y, modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015.

Dada en Bogotá D.C.,

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ÁNGEL CUSTODIO CABRERA
Ministro del Trabajo

Vo.Bo. A Uribe
Vo.Bo. D Rubio
Vo.Bo. Jorge E

Revisó: Raúl E. Fredy R.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

ANEXO TÉCNICO

CAPITULO I SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

TITULO I SERVICIOS BÁSICOS

Para efectos de la prestación del Servicio Público de Empleo, los Servicios Básicos de gestión y colocación de empleo; se definen de la siguiente manera:

1. Registro: Inscripción de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes en el sistema de información autorizado al prestador.

1.1. Registro de Oferentes o Buscadores. 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.

1.2. Registro de Potenciales Empleadores. 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).

1.3. Registro de Vacantes. 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.

2. Orientación: Acciones dirigidas a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, encaminadas a proporcionar competencias laborales e identificar necesidades del mercado de laboral.

2.1. Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores. Acciones encaminadas a identificar los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias del oferente o buscador de empleo, 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.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

La Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores, incluye actividades como:

- Entrevista individual o grupal de orientación y/o identificación de barreras a buscadores de empleo.
- Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.
- Actividades grupales sobre competencias básicas (claves y transversales).
- Construcción, reconstrucción o actualización de la hoja de vida.
- Actividades individuales o grupales sobre herramientas para el autoempleo y/o búsqueda de empleo y actividades que ayuden al fortalecimiento del perfil laboral.

- 2.2. Orientación a Potenciales Empleadores.** Acciones que permiten 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.

La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores, incluye actividades como:

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

- 3. Preselección.** Identificación entre los oferentes o buscadores registrados, 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.

- 4. Remisión.** Acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que cumplen con lo requerido en la vacante. Estas acciones deben quedar registradas en el sistema de información autorizado al prestador el cual deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

TITULO II SERVICIOS ESPECIALIZADOS

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

Para efectos de la prestación del Servicio Público de Empleo, los Servicios Especializados de gestión y colocación de empleo; se definen de la siguiente manera:

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

Los Servicios Asociados incluyen actividades como:

- Entrevistas a profundidad.
- Entrevistas por competencias.
- Pruebas Psicotécnicas especializadas o pruebas técnicas.
- Reconstrucción de soportes de hoja de vida.
- Asesoría para la certificación de competencias laborales.
- Fortalecimiento de habilidades Sico-emocionales.
- Certificación de cursos cortos de conocimientos o competencias específicas.
- Seguimiento Post vinculación.

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

Los Servicios Adicionales incluyen actividades como:

- Pruebas Psicotécnicas especializadas o pruebas técnicas.
- Estudios de seguridad.
- Acompañamiento a los procesos de vinculación.
- Talleres y actividades de capacitación.
- Diagnóstico y análisis de la rotación de personal.
- Desarrollo e implementación de modelos por competencias.
- Visitas domiciliarias.

CAPITULO II

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

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

- Instalaciones y espacios de trabajo.

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

- Servicios sanitarios accesibles para los usuarios con ventilación natural o extracción mecánica.
- Equipo de oficina (por ejemplo: computadores, teléfonos, impresoras, sillas y demás instrumentos que la integran).
- Ambiente de trabajo.

Nota 1.: 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.

Nota 2.: El prestador debe adecuar las instalaciones y espacios para la prestación de los servicios atendiendo los ajustes razonables para la atención de la población con discapacidad.

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 por cada punto de atención.
3. El prestador debe contar, al menos, con la siguiente infraestructura física:

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

El(los) punto(s) de atención autorizado(s) deben contar con:

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

Nota 2.: Cuando se trate de un Centro de Empleo, las anteriores áreas deben estar dotadas 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. Área de Orientación, Preselección y Remisión.

El(los) punto(s) de atención deben contar con áreas para el desarrollo de talleres, entrevistas y otras actividades relacionadas con los servicios de orientación, preselección y remisión.

Dichas áreas deben ser acondicionadas de tal forma que:

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

"Por medio de la cual se Deroga la Resolución 2232 de 2021 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; y, se modifica el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 1397 de 2015 mediante el cual se caracterizan los puntos de atención autorizados."

- Cuenten con un tablero o medio audiovisual que sirva como soporte de presentación permitiendo un mejor desarrollo de las actividades.
 - Se pueda acomodar en forma sentada, a los participantes durante el desarrollo de los talleres, entrevistas o demás actividades.
 - Cuenten con ventilación natural o mecánica.
 - 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 de este capítulo, deben cumplir los siguientes requisitos:
- Disponer de espacios para la ubicación de muebles y equipos de oficina necesarios para la prestación del servicio.
 - Pueden ser propias o contratadas.
5. El(los) punto(s) de atención, deben 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 Acceso, permitiendo únicamente el acceso a personal autorizado.
 - Condiciones ambientales tales como humedad y temperatura que garanticen la conservación de la documentación almacenada.
- 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, para el efecto deberá informar a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo la ruta de acceso a la información digital.
6. Adicionalmente, el Prestador debe:
- Presentar evidencias fotográficas del(los) punto(s) de atención sujetos de autorización o modificación.
 - 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 que incluya un cronograma de simulacros de evacuación.
 - Contar con mecanismos de extinción contra incendios.
 - Contar con señalización de seguridad.
 - Identificar la ruta de evacuación o salida de emergencia.
 - Los prestadores que pretendan autorizar Estrategia Móvil (vehículo) deberán presentar un Plan Estratégico de Seguridad Vial.