

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO
PÚBLICO DE EMPLEO - UNIDAD DEL SPE**



**Servicio Público
de Empleo**



**REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO DEL MUNICIPIO DE
POPAYÁN**

(Según Resolución 3229 de 2022)

Bogotá D.C. octubre de 2025

Tabla de contenido

Contenido

CAPÍTULO I: DEL OBJETO, DENOMINACIÓN Y ALCANCE	3
CAPÍTULO II: DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO..	5
1.1. PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS BÁSICOS PRESENCIALES	8
1.2. PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS BÁSICOS VIRTUALES	20
2. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA USUARIOS PRESENCIALES.....	30
3. SOPORTE TÉCNICO Y HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS, PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL	33
4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.	34
5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.	35
6. RANGO TARIFARIO ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	36
7. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES - PQRSDF.	36
8. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR - (Art.2.2.6.1.2.20, Dec.1072 de 2015).	38
9. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	39
10. MARCO LEGAL.....	40
11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	40
12. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.	43
13. FLUJOGRAMAS DE OPERACIÓN DE SERVICIOS.....	44
13.1 Flujograma de Registro de Usuarios (Oferentes y Empleadores)	45
13.2 Flujograma de Orientación Ocupacional	46
13.3 Flujograma de Preselección de Candidatos.....	47
13.4 Flujograma de Remisión de Candidatos.....	48

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.25 del Decreto 1072 de 2015, modificado por el Decreto 1823 del 31 de diciembre de 2020, y en armonía con lo establecido en la Ley 1636 de 2013, se crea el presente Reglamento de Prestación de Servicios de Gestión y Adecuación de Empleo, con fundamento en el siguiente marco legal:

El artículo 25 de la Constitución Política de Colombia establece que: "El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas".

La Ley 1636 de 2013, mediante la cual se crea el Mecanismo de Protección al Cesante, establece en su Capítulo VI los lineamientos del Servicio Público de Empleo, y crea la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo (artículo 26), encargada de administrar, promover, operar y desarrollar los instrumentos que fortalezcan los procesos de gestión y adecuación de empleo en el país. Asimismo, conforma la Red de Operadores del Servicio de Empleo y orienta la actividad de intermediación laboral.

El artículo 24 de la citada ley señala como objeto del Servicio Público de Empleo: "Integrar, coordinar y focalizar los instrumentos de políticas activas y pasivas de empleo que contribuyan al encuentro entre oferta y demanda de trabajo, a superar los obstáculos que impiden la inserción laboral y consolidar formas autónomas de trabajo, vinculando las acciones de gestión de empleo de carácter nacional y local".

De igual manera, el artículo 25 de la misma ley define que la función esencial del Servicio Público de Empleo es: "Lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente, y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a las necesidades de las empresas".

Por su parte, el Municipio de Popayán establece dentro de su Plan de Desarrollo la promoción del desarrollo económico incluyente, abierto a todas las personas con ganas y talentos. Popayán será un municipio donde las empresas puedan crearse, invertir y crecer dentro del territorio.

Se busca construir oportunidades de acceso a empleo digno y avanzar en temas de innovación y competitividad, incrementando la actividad laboral mediante estrategias que, de la mano de todos los sectores implicados, estimulen la creación de empleos relacionados con las fortalezas de sus ciudadanos.

La generación de empleo debe convertirse en una acción responsable y beneficiosa en doble vía: que el empleo generado sea necesario para el mercado y el empleador, pero que también corresponda con el conocimiento y formación del empleado. Es decir, se apuesta por la creación de oportunidades laborales para las que las personas se han preparado, garantizando así la calidad del trabajo.

Los procesos de formación para el empleo, desarrollados por las distintas instituciones educativas, deberán estar alineados con las necesidades sociales y económicas de los habitantes.

Así mismo, el plan de desarrollo contempla como eje estratégico el empleo, el emprendimiento y la innovación, a través del fortalecimiento de habilidades para la productividad y la competitividad, gestionando el desarrollo económico del municipio de forma articulada con los sectores públicos, privados y académicos.

CAPÍTULO I: DEL OBJETO, DENOMINACIÓN Y ALCANCE

ARTÍCULO 1. Adoptar el presente reglamento para la prestación del Servicio Público de Gestión y Colocación de Empleo en el Municipio de Popayán (Cauca).

ARTÍCULO 2. OBJETO: Determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, los derechos y deberes de los usuarios, dando cumplimiento a la Ley 1636 de 2013, permitiendo así, contribuir con los objetivos del desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de la población de la ciudad de Popayán.

ARTÍCULO 3. NATURALEZA JURÍDICA: El Municipio de Popayán, con NIT 891580006-4 ubicado en el departamento del Cauca, cuenta con personería jurídica, autonomía política, fiscal y administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 287 de la carta política de 1991. Esta naturaleza le permite actuar como una entidad territorial con capacidad para gestionar políticas públicas orientadas al bienestar de su población. En el marco del Plan de Desarrollo “Alianza con Popayán” 2024–2027, el municipio asume un rol activo en la promoción del empleo y el fortalecimiento de oportunidades laborales, articulando estrategias de desarrollo económico local, inclusión productiva y apoyo al emprendimiento. Su objeto institucional, además de prestar servicios esenciales, se enfoca en generar condiciones para el acceso digno al trabajo, impulsando iniciativas que dinamicen el mercado laboral en favor de la población vulnerable y fomenten la equidad en el territorio.

ARTÍCULO 4. DESCRIPCIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA: La Alcaldía Municipal de Popayán es una entidad de carácter público. Con número NIT 891580006-4, Se encuentra ubicada en el edificio CAM, carrera 6 No. 4 – 21. Código Postal: 190003;

Teléfono: 8333033 - Fax: (057+2) 8243075: Correo Electrónico
atencionalcuidadano@popayan.gov.co

ARTÍCULO 5. ALCANCE: Prestar servicios básicos gratuitos de gestión y colocación de empleo e intermediación laboral entre los buscadores de empleo inscritos y potenciales empleadores registrados a partir de la captura de información de estos, remisión y seguimiento a los procesos. La Agencia será el punto de atención central del Municipio, donde se prestarán de forma permanente y continua los servicios de registro de oferentes de trabajo y orientación ocupacional, al igual que la información de los potenciales empleadores, requerimientos y vacantes.

ARTÍCULO 6. TIPO DE PRESTADOR: La Agencia Pública de Empleo de Ente Territorial será la encargada de prestar los servicios de gestión y colocación de empleo, sin ánimo de lucro ni percepción de utilidades por dicha actividad. La prestación de estos servicios será gratuita tanto para los oferentes de empleo como para los potenciales empleadores.

ARTÍCULO 7. PRINCIPIOS: De conformidad con el Artículo 2.2.6.1.2.2. del Decreto 1072 de 2015, los servicios se prestarán con sujeción a los principios que rigen el Servicio Público de empleo:

I. Eficiencia. La AGENCIA hará la mejor utilización de los recursos disponibles para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores.

II. Universalidad. La AGENCIA hará su mejor esfuerzo para garantizar a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador.

III. Igualdad. La AGENCIA procurará prestar los servicios en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica;

IV. Integralidad. La AGENCIA buscará entender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;

V. Confiabilidad. La AGENCIA prestará los servicios tratando de garantizar a trabajadores y empleadores la oportunidad, pertinencia y calidad de las ofertas;

VI. Calidad. La AGENCIA prestará sus servicios de manera oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, de acuerdo con estándares de calidad.

VII. Respeto. La Agencia dará un trato digno y considerado con la condición humana, reconociendo el valor singular del otro, sus derechos e intereses.

VIII. Responsabilidad. La AGENCIA prestará sus servicios con compromiso frente a los oferentes y demandantes, procurando cumplir plenamente su rol y sus obligaciones dentro del sistema público de empleo.

CAPÍTULO II: DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO

Decreto 1072 de 2015 - Artículo 2.2.6.1.2.17., modificado por el Decreto 1823 de diciembre 31 de 2020 “Por el cual se modifica parcialmente el Título 6 Sección 2 del Decreto 1072 de 2015”; en concordancia con el Artículo 3º, Numerales 1 y 2, de la Resolución 3229 de 2022.

ARTÍCULO 8. ENUNCIACION Y DESCRIPCION DE SERVICIOS BÁSICOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO. La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán, ofrecerá los servicios básicos para garantizar las condiciones mínimas para el encuentro entre oferta y demanda laboral, y comprenden las siguientes actividades:

ENUNCIACION:

- a) Registro de oferentes o buscadores, potenciales empleadores y vacantes.
- b) Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y potenciales empleadores.
- c) Preselección.
- d) Remisión

A continuación, **DESCRIPCION** cada uno de los servicios básicos de gestión y colocación:

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

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.

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).

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.

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

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, dirigir a servicios especializados 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.

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, dirigir 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.

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.

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.

ARTÍCULO 9. MODALIDAD. Para la prestación de cada uno de los Servicios de Gestión y Colocación de Empleo; y en cumplimiento a lo normado en el artículo 4º de la Resolución 3229 de 2022, la prestación de los servicios se hace mediante la modalidad:

Mixta: Prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo, a través de puntos de atención presenciales y puntos de atención virtuales.

ARTÍCULO 10. ESQUEMA DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.

1.1. PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS BÁSICOS PRESENCIALES

REGISTRO: está compuesto por el registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes.

Registro de Oferentes o Buscadores:

Es la inscripción presencial del oferente o buscador, de manera asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

a) Para realizar el registro y creación del usuario en el sistema de información que solicita autorización, el buscador de empleo se acerca al centro de empleo ubicado en la Casona del Pueblito Patojo, en los siguientes horarios.

PUNTOS DE ATENCIÓN
Presenciales
Casona del Rincón Payanes, (Pueblito Patojo), Popayán. Calle 0#3 lunes a viernes, 8:00am a 12:00pm – 2:00pm a 6:00pm

b) El funcionario del centro asistirá al oferente o buscador, para realizar el registro en el sistema de información autorizado, las credenciales de acceso a los servicios serán entregadas al oferente de forma presencial.

La URL utilizada para el registro de los oferentes o buscadores será:
<http://personas.serviciodeempleo.gov.co>

c) Las variables y los componentes de la hoja de vida que se requiere en el sistema de información de acuerdo con la Resolución 295 de 2017 son los siguientes:

- Datos personales.
- Formación académica.
- Experiencia laboral.
- Habilidades y competencias

Estos datos deben ser proporcionados por el oferente o buscador.

d) El funcionario del centro brindará las opciones para visualizar y descargar la hoja de vida diligenciada.

e) Se establece que la hoja de vida debe estar completa en un 100% para aplicar a vacantes, de acuerdo a la Resolución 295 de 2017.

Se le informa al usuario sobre la política de tratamiento de datos personales, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, y se obtiene la autorización pertinente.

Registro de Potenciales Empleadores:

Es la Inscripción presencial del potencial empleador, de manera 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).

a) El empleador se acerca al centro de empleo en los siguientes horarios de atención:

PUNTOS DE ATENCIÓN
Presenciales
Casona del Rincón Payanes, (Pueblito Patojo), Popayán. Calle 0#3
lunes a viernes, 8:00am a 12:00pm – 2:00pm a 6:00pm

b) El funcionario asiste en el registro en el sistema, para obtener las credenciales de acceso a los servicios, estas deberán ser entregadas al potencial empleador.

c) Verificación de la información registrada y el cumplimiento de la legalidad. Se verifica la validez del Número de Identificación Tributaria (NIT) para personas jurídicas, o del documento de identificación para personas naturales, a través de la consulta a bases de datos oficiales como la de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Para personas jurídicas, se verifica la existencia y representación legal de la empresa mediante la consulta al Registro Único Empresarial y Social (RUES), administrado por las Cámaras de Comercio. Se verifica que la empresa esté debidamente constituida y que la persona que se registra como representante legal tenga la facultad para actuar en nombre de la empresa. Posteriormente se recopila la información mínima:

- Tipo de persona (natural o jurídica).
- Razón social o nombre.
- NIT o documento de identificación.

- Datos del representante legal.
- Domicilio y datos de contacto.

d) Se entregan las credenciales de acceso.

e) Confirmación del registro al potencial empleador.

f) Se le informa al usuario sobre la política de tratamiento de datos personales, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, y se obtiene la autorización pertinente.

Registro de vacantes:

Es la inscripción presencial, de manera asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

a) El empleador se dirige al Centro del Empleo para ser asistido por el prestador del servicio para registrar la vacante.

b) Se recopila la información mínima según la Resolución 2605 de 2014 y 2047 de 2021.

Datos de la vacante:

- Título del cargo
- Descripción detallada de las funciones y responsabilidades del cargo
- Requisitos del cargo, incluyendo nivel de educación, experiencia laboral, habilidades y competencias requeridas
- Salario o rango salarial ofrecido
- Tipo de contrato (término fijo, indefinido, etc.)
- Jornada laboral (tiempo completo, medio tiempo, etc.)
- Número de vacantes disponibles
- Fecha de inicio prevista para el cargo
- Fecha de cierre de la convocatoria o de recepción de hojas de vida

c) El funcionario del Centro de Empleo verifica que la información proporcionada sea clara, completa y coherente.

d) El funcionario del Centro de Empleo revisa la información proporcionada por el empleador para garantizar que la vacante cumpla con los criterios establecidos por el Servicio Público de Empleo y con la legislación laboral vigente verificando aspectos como:

- La existencia y legalidad de la empresa (verificación de la Cámara de Comercio, RUT, etc.).
- Que las condiciones de la vacante (salario, tipo de contrato, jornada laboral) se ajusten a la normatividad laboral colombiana.
- Que la vacante no corresponda a una de las vacantes exceptuadas de publicación, de acuerdo con los artículos 6 y 7 de la Resolución 2605 de 2014 y el artículo 7 de la Resolución 129 de 2015. En este caso el funcionario del Centro de Empleo realiza las siguientes acciones:

- ✓ Identificación de vacantes exceptuadas: Revisa si la vacante registrada por el empleador se ajusta a alguna de las categorías de vacantes que pueden ser exceptuadas de publicación (por ejemplo, cargos de alta dirección, vacantes que por su naturaleza requieren confidencialidad, etc.).
- ✓ Solicitud de justificación y documentación: Si el empleador solicita la excepción de la publicación de la vacante, el funcionario del Centro de Empleo solicita la justificación por escrito y la documentación que soporte la solicitud (por ejemplo, organigrama de la empresa, contrato de confidencialidad, etc.).
- ✓ Evaluación de la solicitud: El funcionario del Centro de Empleo evalúa la justificación y la documentación proporcionada por el empleador para determinar si la solicitud de excepción es válida y cumple con los requisitos establecidos en la normatividad.
- ✓ Aprobación de la excepción (si aplica): Si la solicitud de excepción es aprobada, el funcionario del Centro de Empleo deja constancia de ello en el sistema de información del SPE y procede con el registro de la vacante como exceptuada.
- ✓ Negación de la excepción (si aplica): Si la solicitud de excepción es negada, el funcionario del Centro de Empleo informa al empleador las razones de la negativa e indica que la vacante debe ser publicada de acuerdo con el procedimiento regular.

e) Para garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por el empleador, de acuerdo con el artículo 6 de la Resolución 129 de 2015, el funcionario del Centro de Empleo realiza las siguientes acciones:

- Al iniciar el proceso de registro de la vacante, el funcionario del Centro de Empleo informa al empleador sobre la obligación de mantener la confidencialidad de la información proporcionada y sobre las medidas que se implementarán para proteger dicha información.
- El funcionario del Centro de Empleo se asegura de recopilar únicamente la información que sea estrictamente necesaria para el registro de la vacante,

evitando solicitar datos que no sean relevantes o que puedan comprometer la confidencialidad.

- El funcionario del Centro de Empleo maneja la información proporcionada por el empleador de manera segura, siguiendo los protocolos establecidos para el manejo de datos confidenciales. Esto incluye el uso de sistemas de información seguros, el acceso restringido a la información y la capacitación del personal en materia de protección de datos.
- El funcionario del Centro de Empleo solicita al empleador la autorización expresa para el tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Se informa al empleador sobre la finalidad del tratamiento de los datos, sus derechos como titular de la información y los mecanismos para ejercer dichos derechos.
- La vacante registrada quedará aprobada y publicada en el Sistema de Información del SPE en un plazo máximo de 24 horas hábiles, siempre y cuando la información proporcionada por el empleador sea completa, precisa y cumpla con la normatividad vigente.
- Una vez que la vacante ha sido aprobada y publicada en el Sistema de Información del SPE, se notifica al empleador a través del medio de comunicación que haya indicado (correo electrónico, teléfono, etc.). La notificación incluye un enlace a la publicación de la vacante en el sistema, para que el empleador pueda verificar que la información es correcta y que la vacante está disponible para los buscadores de empleo.

ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES:

Son las 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.

La Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores.

a) El procedimiento incorpora todas las actividades mencionadas en el numeral 2.1 del Anexo Técnico de la Resolución 3229 de 2022, incluyendo 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.

b) El procedimiento está unificado para ser implementado de manera estandarizada en todos los puntos de atención del Servicio Público de Empleo. Esto garantiza que todos los usuarios, independientemente del lugar donde se acerquen, reciban el mismo nivel de calidad en el servicio de Orientación Ocupacional. Además, toda actividad está diseñada para desarrollar las acciones estipuladas en la definición del servicio, proporcionando a los usuarios las herramientas y estrategias necesarias para buscar empleo de manera efectiva.

Procedimiento Unificado por Punto de Atención

A continuación, se describe el procedimiento unificado para la prestación del servicio de Orientación Ocupacional, que debe ser implementado en cada punto de atención:

a) Recepción del Usuario:

- El usuario (oferente o buscador de empleo) se acerca al punto de atención del Centro de Empleo.
- El funcionario registra la información básica del usuario en el sistema de información del SPE.
- Se informa al usuario sobre los servicios disponibles, incluyendo la Orientación Ocupacional, y se indaga sobre sus necesidades e intereses.

b) El profesional de Orientación Ocupacional realizará una entrevista individual o grupal con el usuario, con el objetivo de:

- Identificar sus conocimientos, experiencias, habilidades y competencias.

- Explorar sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades.
- Identificar posibles barreras que estén dificultando su búsqueda de empleo.
- Se utiliza un formato de entrevista estructurado, que incluye preguntas sobre la formación académica, experiencia laboral, habilidades, objetivos profesionales, disponibilidad, etc.

c) Contenidos del servicio de orientación:

- Información personal y datos de contacto.
- Historial académico y formativo.
- Experiencia laboral y trayectoria profesional.
- Habilidades, competencias y fortalezas.
- Intereses, motivaciones y valores.
- Objetivos profesionales y expectativas laborales.
- Identificación de barreras y dificultades en la búsqueda de empleo.

d) Metodología:

- Entrevista estructurada.
- Entrevista semiestructurada (en caso de ser necesario).
- Escucha activa.
- Empatía.
- Preguntas abiertas y cerradas.
- Observación.

e) La frecuencia de prestación del servicio de orientación varía según la necesidad del usuario, puede ser una o varias sesiones.

f) La duración de las sesiones dependerá del contenido y se estima entre 1 hasta 2 horas por sesión.

g) El número de Participantes en cada sesión podrá darse de forma Individual o grupal con un grupo máximo de 10 personas, o dependiendo de la solicitud.

h) El servicio de orientación estará a cargo de un profesional de Orientación Ocupacional.

ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES:

Son las 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, dirigir a servicios especializados autorizados. La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores, incluye actividades como:

- Entrevista 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.

El procedimiento está unificado para ser implementado de manera estandarizada en todos los puntos de atención del Servicio Público de Empleo. Esto garantiza que todos los empleadores, independientemente del lugar donde se acerquen, reciban el mismo nivel de calidad en el servicio de Orientación a Potenciales Empleadores.

El empleador se acerca al punto de atención del Servicio Público de Empleo (SPE) o se contacta a través de los canales virtuales habilitados.

Se registra la información básica del empleador en el sistema de información del SPE.

Se informa al empleador sobre los servicios disponibles, incluyendo la Orientación a Potenciales Empleadores, y se indaga sobre sus necesidades e intereses.

De acuerdo con lo anterior, se establecen acciones estipuladas en la definición del servicio, proporcionando a los empleadores el apoyo necesario para gestionar sus vacantes de manera efectiva, es así como el profesional a cargo del centro de empleo le ayudará al empleador generar un análisis de necesidades en cuanto a:

- Identificación de las necesidades de talento humano de la empresa.
- Análisis del perfil del cargo requerido (funciones, responsabilidades, competencias).
- Determinación de las condiciones de la vacante (salario, tipo de contrato, jornada laboral).
- Apoyo en la elaboración de la descripción de la vacante.
- Asistencia en el registro de la vacante en el sistema de información del SPE.

La frecuencia de las sesiones será de acuerdo con la necesidad del empleador, generalmente una sesión por vacante a registrar.

La duración de cada sesión se estima entre 1 hasta 2 horas.

Instrumentos:

- Formato de registro de vacante del SPE.
- Guía para la elaboración de descripciones de vacantes.
- Manual del sistema de información del SPE.
- Lista de chequeo para la validación de vacante.

PRESELECCIÓN: El objetivo del servicio es determinar las hojas de vida preseleccionadas cumpliendo con lo estipulado en la vacante.

Para este servicio debe tener en cuenta:

- a)** Para garantizar la transparencia y la eficacia del proceso de preselección, las actividades de este servicio se realizarán de forma independiente y no se mezclarán con las actividades correspondientes a otros servicios o procedimientos. Esto implica que el personal encargado de la preselección se dedicará exclusivamente a esta tarea, sin realizar actividades de orientación ocupacional, registro de vacantes u otros servicios simultáneamente.
- b)** Las acciones a desarrollar por el personal encargado de la preselección en el sistema de información autorizado son las siguientes:
- El profesional del Centro de Empleo accede al sistema de información del SPE con su usuario y contraseña, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información.
 - El sistema asigna al profesional del Centro de Empleo la preselección las vacantes registradas por los empleadores que requieren el servicio de preselección.
 - El profesional del Centro de Empleo realiza la búsqueda de candidatos que se ajusten al perfil de la vacante, utilizando los filtros y criterios de búsqueda disponibles en el sistema.
 - El profesional del Centro de Empleo revisa detalladamente las hojas de vida de los candidatos preseleccionados, verificando el cumplimiento de los criterios técnicos de preselección.
 - El profesional del Centro de Empleo selecciona las hojas de vida de los candidatos que cumplen con el perfil requerido y los registra como preseleccionados en el sistema.
 - El profesional del Centro de Empleo se comunica con los candidatos preseleccionados para informarles sobre el proceso de selección y solicitar información adicional si es necesario.
 - El sistema genera un listado con los candidatos preseleccionados, que será entregado al empleador.
 - El profesional del Centro de Empleo registra los resultados del proceso de preselección en el sistema, incluyendo el número de candidatos revisados, el número de candidatos preseleccionados y cualquier observación relevante.

- Una vez finalizado el proceso, el profesional del Centro de Empleo cierra la fase de preselección en el sistema.
- c) Los criterios técnicos de preselección se basan en los requisitos y especificaciones del perfil del cargo definidos por el empleador en la vacante registrada. Estos criterios pueden incluir, entre otros:
- Formación Académica, de acuerdo al nivel de estudios requerido, título profesional o técnico, certificaciones, etc.
 - Experiencia Laboral, de acuerdo al tiempo de experiencia en cargos similares, sectores específicos, funciones desempeñadas, etc.
 - Conocimientos Específicos, de acuerdo al dominio de herramientas, software, idiomas, metodologías, etc.
 - Habilidades y Competencias, relacionadas con las habilidades técnicas y transversales relevantes para el cargo (comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, etc.).
 - Requisitos Adicionales, tales como, la disponibilidad para viajar, cambio de residencia, horarios específicos, etc.
- d) Las actividades que se implementan y desarrollan con el oferente (candidato) para la prestación del servicio de preselección son las siguientes:
- El prestador recibe las hojas de vida de los candidatos a través del sistema de información del SPE o por otros medios autorizados (correo electrónico, etc.).
 - Se envía un mensaje de confirmación al oferente al recibir su hoja de vida, indicando que ha sido recibida y será tenida en cuenta en el proceso de preselección.
 - Se contacta a los oferentes preseleccionados para informarles sobre el siguiente paso del proceso de selección (entrevista con el empleador, pruebas, etc.) y para solicitar información adicional si es necesario.
 - Se informa a los oferentes no preseleccionados sobre la finalización de su participación en el proceso de preselección.
 - Entrevista (si aplica): En algunos casos, el prestador puede realizar una entrevista inicial a los candidatos para verificar la información de su hoja de vida o evaluar aspectos específicos del perfil.

Pruebas (si aplica): El prestador puede aplicar pruebas psicotécnicas o de conocimientos a los candidatos, según los requerimientos del empleador.

- e) Para garantizar el cumplimiento del procedimiento de preselección y la calidad del servicio, se establecen los siguientes controles:
- Registro de cada una de las actividades realizadas en el proceso de preselección en el sistema de información del SPE, para facilitar el seguimiento y la trazabilidad del servicio.

- Se solicita al empleador que evalúe la calidad del servicio de preselección recibido, con el fin de identificar áreas de mejora y ajustar el procedimiento si es necesario.
- Se revisa la documentación generada en el proceso de preselección (listados de preseleccionados, registros de comunicación con los oferentes, etc.) para asegurar que esté completa y organizada.

REMISIÓN: Son las 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.

Para este servicio tenga en cuenta:

- a) Para garantizar la coherencia y la calidad del proceso, la remisión de candidatos se realizará exclusivamente con las hojas de vida que hayan sido preseleccionadas a través del procedimiento de preselección definido anteriormente. Esto asegura que los candidatos remitidos al empleador cumplan con los criterios técnicos y el perfil del cargo especificados en la vacante.
- b) Las acciones a desarrollar en el procedimiento de remisión, en cumplimiento con la definición del servicio, son las siguientes:
 - El profesional del Centro de Empleo será el encargado de la remisión recibe el listado de candidatos preseleccionados generado por el sistema de información del SPE.
 - El profesional del Centro de Empleo verifica que las hojas de vida de los candidatos preseleccionados estén completas y actualizadas en el sistema.
 - Se prepara la documentación que se entregará al empleador, que incluye las hojas de vida de los candidatos preseleccionados y cualquier otro documento adicional que se considere relevante.
 - El profesional del Centro de Empleo contacta al empleador para coordinar la entrega de las hojas de vida de los candidatos preseleccionados y establecer los siguientes pasos del proceso de selección.
 - Se envían las hojas de vida de los candidatos preseleccionados al empleador a través del medio acordado (correo electrónico, sistema de información del SPE, etc.).
 - Se registra la remisión de las hojas de vida en el sistema de información del SPE, incluyendo la fecha de envío, los candidatos remitidos y el medio utilizado.
 - Se realiza un seguimiento con el empleador para conocer el avance del proceso de selección y obtener retroalimentación sobre los candidatos remitidos.

- Se contacta a los candidatos remitidos para conocer su experiencia en el proceso de selección con el empleador y obtener retroalimentación sobre el servicio de remisión.
- c) Se realiza la entrega física de las hojas de vida y otros documentos relevantes al empleador en el punto de atención del prestador o en las instalaciones de la empresa, si así se acuerda.
- Para esto se programa una reunión presencial con el empleador para presentar a los candidatos preseleccionados, resolver dudas y coordinar los siguientes pasos del proceso de selección.
 - En algunos casos, el prestador puede acompañar a los candidatos a las entrevistas con el empleador para brindar apoyo y facilitar la comunicación.
 - Se realiza la verificación presencial de los documentos de los candidatos (títulos, certificaciones, etc.) para garantizar su autenticidad.
 - Además de la hoja de vida, se pueden entregar los siguientes documentos adicionales al empleador, cuando aplique:
 - Un resumen del perfil del candidato, que destaca sus principales habilidades, competencias y experiencia relevante para la vacante.
 - Los resultados de las pruebas psicotécnicas o de conocimientos aplicadas a los candidatos, si el empleador las solicita.
 - Las referencias laborales proporcionadas por los candidatos, previa autorización de estos.
 - Copias de las certificaciones académicas o de formación que acrediten los conocimientos y habilidades de los candidatos.
 - Una carta de presentación del prestador, que resalta las fortalezas de los candidatos preseleccionados y el valor agregado del servicio de remisión.

8.2. PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS BÁSICOS VIRTUALES

REGISTRO: está compuesto por el registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes.

Registro de Oferentes o Buscadores:

Es la inscripción virtual del oferente o buscador, de manera autónoma, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigente.

a) El buscador de empleo se registra autónomamente en el sistema de información autorizado, dirigiéndose a la siguiente URL: <http://personas.serviciodeempleo.gov.co>

b) El buscador debe recopilar la información mínima de la hoja de vida según la Resolución 295 de 2017:

- Datos personales.
- Formación académica.
- Experiencia laboral.
- Habilidades y competencias.

c) El buscador debe visualizar y descargar su hoja de vida.

d) La hoja de vida debe estar completa en un 100% para aplicar a vacantes, de acuerdo a la Resolución 295 de 2017. El usuario deberá aceptar la política de tratamiento de datos personales, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

Registro de Potenciales Empleadores:

Es la Inscripción virtual del potencial empleador, de manera autónoma, 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).

a) El empleador se registra autónomamente en el sistema, a través de la página web: <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>

b) La información registrada debe estar en marco del cumplimiento de la legalidad. Esta debe incluir la siguiente información:

- Tipo de persona (natural o jurídica).
- Razón social o nombre.
- NIT o documento de identificación.
- Datos del representante legal.
- Domicilio y datos de contacto.

c) Al momento de registrarse, el empleador debe manifestar que conoce y acepta las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales) y su decreto reglamentario 1377 de 2013. Esto implica que el empleador autoriza el tratamiento de sus datos personales para los fines del Servicio Público de Empleo.

d) Se verifica la validez del Número de Identificación Tributaria (NIT) para personas jurídicas, o del documento de identificación para personas naturales, a través de la consulta a bases de datos oficiales como la de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Para personas jurídicas, se verifica la existencia y representación legal de la empresa mediante la consulta al Registro Único Empresarial y Social (RUES), administrado por las Cámaras de Comercio. Se verifica que la empresa esté debidamente constituida y que la persona que se registra como representante legal tenga la facultad para actuar en nombre de la empresa.

e) Se verifica que el empleador haya aceptado de manera expresa la autorización para el tratamiento de datos personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Se revisa que el texto de la autorización cumpla con los requisitos legales y que se haya obtenido el consentimiento libre, informado y expreso del empleador.

f) Si el empleador requiere asistencia sobre alguno de los procedimientos, se puede comunicar a los siguientes canales y horarios de atención:

PUNTOS DE ATENCIÓN
Virtuales
agencia.empleo@popayan.gov.co

e) Se entregan las credenciales de acceso.

f) Confirmación del registro al potencial empleador.

g) Se le informa al usuario sobre la política de tratamiento de datos personales, dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, y se obtiene la autorización pertinente.

Registro de vacantes:

Es la inscripción virtual, de manera autónoma, que incluye el contenido mínimo de la vacante de acuerdo con la normatividad vigente.

a) El empleador debe contar con un usuario y contraseña previamente registrados en el sistema. Si no tiene una cuenta, deberá crearla siguiendo el procedimiento de registro de empleadores en la plataforma:
<https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>

b) Dentro del sistema, el empleador selecciona la opción de "Registro de Vacantes" o similar.

c) El empleador diligencia el formulario de registro de vacantes, proporcionando la información detallada requerida de la vacante que incluye:

- Título del cargo.
- Descripción detallada de las funciones y responsabilidades del cargo.
- Requisitos del cargo, incluyendo nivel de educación, experiencia laboral, habilidades y competencias requeridas.
- Salario o rango salarial ofrecido.
- Tipo de contrato (término fijo, indefinido, etc.).
- Jornada laboral (tiempo completo, medio tiempo, etc.).
- Número de vacantes disponibles.
- Fecha de inicio prevista para el cargo.
- Fecha de cierre de la convocatoria o de recepción de hojas de vida.

El sistema guía al empleador a través del proceso, indicando los campos obligatorios y proporcionando herramientas para facilitar el registro (por ejemplo, menús desplegables, calendarios entre otros). Asimismo, el empleador puede guardar la información de la vacante como borrador y completarla posteriormente, antes de enviarla para su publicación.

d) Antes de enviar la vacante, el sistema muestra al empleador un resumen de la información proporcionada para su revisión. El empleador debe verificar que la

información sea correcta, completa y coherente, luego deberá aceptar los términos y condiciones del servicio, que incluyen:

- La obligación de proporcionar información veraz y actualizada sobre la vacante.
- El cumplimiento de la legislación laboral vigente.
- La autorización para el tratamiento de los datos personales del empleador, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- La responsabilidad del empleador en el proceso de selección y contratación de los candidatos.

e) Una vez que el empleador ha revisado la información y aceptado los términos y condiciones, envía la vacante para su publicación en el sistema.

f) El Centro de Empleo revisa la información de la vacante enviada por el empleador para garantizar el cumplimiento de los criterios establecidos por el SPE y la legislación laboral vigente. Este proceso de verificación incluye:

- Verificación de la existencia y legalidad de la empresa.
- Verificación de que las condiciones de la vacante se ajustan a la normatividad laboral colombiana.
- Revisión para asegurar que la vacante no corresponda a una de las vacantes exceptuadas de publicación, de acuerdo con los artículos 6 y 7 de la Resolución 2605 de 2014 y el artículo 7 de la Resolución 129 de 2015. El Centro de Empleo se reserva el derecho de solicitar información adicional al empleador en caso de ser necesario.

g) Si la información de la vacante es correcta y cumple con la normatividad, el Centro de Empleo aprueba la publicación de la vacante en el Sistema de Información del SPE. La vacante estará disponible para los buscadores de empleo en un plazo máximo de 24 horas hábiles después de su aprobación.

h) El sistema de información del SPE envía una notificación automática al empleador confirmando la publicación de la vacante.

i) El empleador puede gestionar la vacante publicada a través del sistema, realizando acciones como:

- Editar la información de la vacante (si es necesario).
- Pausar o cerrar la publicación de la vacante.
- Consultar el número de candidatos que han aplicado a la vacante.
- Acceder a la información de los candidatos preseleccionados por el sistema.

Adicionalmente, el Centro de Empleo brindará soporte y asesoría al empleador que así lo requiera durante todo el proceso de gestión de la vacante. La plataforma virtual está disponible 24/7. El soporte se gestionará a través de los siguientes canales electrónicos:

Canales de Soporte
<p>Correo electrónico: agencia.empleo@popayan.gov.co</p> <p>Horario de respuesta para soporte: lunes a viernes, 8:00am a 12:00pm – 2:00pm a 6:00pm</p>

Procedimiento Unificado por Punto de Atención

A continuación, se describe el procedimiento unificado para la prestación del servicio de Orientación Ocupacional, que debe ser implementado en cada punto de atención:

- a) Recepción del Usuario:
 - El usuario (oferedor o buscador de empleo) se contacta a través de los canales virtuales habilitados.
 - El usuario registra la información básica del usuario en el sitio web del sistema de información del SPE: <http://personas.serviciodeempleo.gov.co>
 - El usuario se informa sobre los servicios disponibles, incluyendo la Orientación Ocupacional, y sobre sus necesidades e intereses.
- b) El profesional de Orientación Ocupacional realizará una entrevista individual o grupal con el usuario de forma virtual, con el objetivo de:
 - Identificar sus conocimientos, experiencias, habilidades y competencias.
 - Explorar sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades.
 - Identificar posibles barreras que estén dificultando su búsqueda de empleo.
 - Se utiliza un formato de entrevista estructurado, que incluye preguntas sobre la formación académica, experiencia laboral, habilidades, objetivos profesionales, disponibilidad, etc.
- c) Contenidos del servicio de orientación:
 - Información personal y datos de contacto.
 - Historial académico y formativo.
 - Experiencia laboral y trayectoria profesional.
 - Habilidades, competencias y fortalezas.
 - Intereses, motivaciones y valores.
 - Objetivos profesionales y expectativas laborales.
 - Identificación de barreras y dificultades en la búsqueda de empleo.

- d) Metodología:
 - Entrevista estructurada.
 - Entrevista semiestructurada (en caso de ser necesario).
 - Escucha activa.
 - Empatía.
 - Preguntas abiertas y cerradas.
 - Observación.
- e) La frecuencia de prestación del servicio de orientación varía según la necesidad del usuario, puede ser una o varias sesiones.
- f) La duración de las sesiones dependerá del contenido y se estima entre 1 hasta 2 horas por sesión virtual.
- g) El número de Participantes en cada sesión virtual podrá darse de forma Individual o grupal con un grupo máximo de 10 personas, o dependiendo de la solicitud.
- h) El servicio de orientación estará a cargo de un profesional de Orientación Ocupacional.

ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES:

Son las 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, dirigir a servicios especializados autorizados. La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores, incluye actividades como:

- Entrevista 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.

El procedimiento está unificado para ser implementado de manera estandarizada en todos los puntos de atención del Servicio Público de Empleo. Esto garantiza que todos los empleadores, independientemente del lugar donde se acerquen, reciban el mismo nivel de calidad en el servicio de Orientación a Potenciales Empleadores.

El empleador se contacta a través de los canales virtuales habilitados <https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx>

El empleador registra la información básica en el sistema de información del SPE.

El empleador se informa sobre los servicios disponibles, incluyendo la Orientación a Potenciales Empleadores, y se indaga sobre sus necesidades e intereses.

De acuerdo a lo anterior, se establecen acciones estipuladas en la definición del servicio, proporcionando a los empleadores el apoyo necesario para gestionar sus vacantes de manera efectiva, es así como el profesional a cargo del centro de empleo le ayudará de forma virtual al empleador a generar un análisis de necesidades en cuanto a:

- Identificación de las necesidades de talento humano de la empresa.
- Análisis del perfil del cargo requerido (funciones, responsabilidades, competencias).
- Determinación de las condiciones de la vacante (salario, tipo de contrato, jornada laboral).
- Apoyo en la elaboración de la descripción de la vacante.
- Asistencia en el registro de la vacante en el sistema de información del SPE.

La frecuencia de las sesiones será de acuerdo con la necesidad del empleador, generalmente una sesión virtual por vacante a registrar.

La duración de cada sesión virtual se estima entre 1 hasta 2 horas.

Instrumentos:

- Formato de registro de vacante del SPE.
- Guía para la elaboración de descripciones de vacantes.
- Manual del sistema de información del SPE.
- Lista de chequeo para la validación de vacante.

PRESELECCIÓN: El objetivo del servicio es determinar las hojas de vida preseleccionadas cumpliendo con lo estipulado en la vacante.

Para este servicio tenga en cuenta:

- f) Para garantizar la transparencia y la eficacia del proceso de preselección, las actividades de este servicio se realizarán de forma independiente y no se mezclarán con las actividades correspondientes a otros servicios o procedimientos. Esto implica que el personal encargado de la preselección se dedicará exclusivamente a esta tarea, sin realizar actividades de orientación ocupacional, registro de vacantes u otros servicios simultáneamente.
- g) Las acciones a desarrollar por el personal encargado de la preselección en el sistema de información autorizado son las siguientes:
- El profesional del Centro de Empleo accede al sistema de información del SPE con su usuario y contraseña, garantizando la seguridad y confidencialidad de la información.
 - El sistema asigna al profesional del Centro de Empleo la preselección las vacantes registradas por los empleadores que requieren el servicio de preselección.

- El profesional del Centro de Empleo realiza la búsqueda de candidatos que se ajusten al perfil de la vacante, utilizando los filtros y criterios de búsqueda disponibles en el sistema.
 - El profesional del Centro de Empleo revisa detalladamente las hojas de vida de los candidatos preseleccionados, verificando el cumplimiento de los criterios técnicos de preselección.
 - El profesional del Centro de Empleo selecciona las hojas de vida de los candidatos que cumplen con el perfil requerido y los registra como preseleccionados en el sistema.
 - El profesional del Centro de Empleo se comunica con los candidatos preseleccionados para informarles sobre el proceso de selección y solicitar información adicional si es necesario.
 - El sistema genera un listado con los candidatos preseleccionados, que será entregado al empleador.
 - El profesional del Centro de Empleo registra los resultados del proceso de preselección en el sistema, incluyendo el número de candidatos revisados, el número de candidatos preseleccionados y cualquier observación relevante.
 - Una vez finalizado el proceso, el profesional del Centro de Empleo cierra la fase de preselección en el sistema.
- h)** Los criterios técnicos de preselección se basan en los requisitos y especificaciones del perfil del cargo definidos por el empleador en la vacante registrada. Estos criterios pueden incluir, entre otros:
- Formación Académica, de acuerdo al nivel de estudios requerido, título profesional o técnico, certificaciones, etc.
 - Experiencia Laboral, de acuerdo al tiempo de experiencia en cargos similares, sectores específicos, funciones desempeñadas, etc.
 - Conocimientos Específicos, de acuerdo al dominio de herramientas, software, idiomas, metodologías, etc.
 - Habilidades y Competencias, relacionadas con las habilidades técnicas y transversales relevantes para el cargo (comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, etc.).
 - Requisitos Adicionales, tales como, la disponibilidad para viajar, cambio de residencia, horarios específicos, etc.
- i)** Las actividades que se implementan y desarrollan con el oferente (candidato) para la prestación del servicio de preselección son las siguientes:
- El prestador recibe las hojas de vida de los candidatos a través del sistema de información del SPE o por otros medios autorizados (correo electrónico, etc.).
 - Se envía un mensaje de confirmación al oferente al recibir su hoja de vida, indicando que ha sido recibida y será tenida en cuenta en el proceso de preselección.
 - Se contacta a los oferentes preseleccionados para informarles sobre el siguiente paso del proceso de selección (entrevista con el empleador, pruebas, etc.) y para solicitar información adicional si es necesario.

- Se informa a los oferentes no preseleccionados sobre la finalización de su participación en el proceso de preselección.
- Entrevista (si aplica): En algunos casos, el prestador puede realizar una entrevista inicial a los candidatos para verificar la información de su hoja de vida o evaluar aspectos específicos del perfil.

Pruebas (si aplica): El prestador puede aplicar pruebas psicotécnicas o de conocimientos a los candidatos, según los requerimientos del empleador.

- j) Para garantizar el cumplimiento del procedimiento de preselección y la calidad del servicio, se establecen los siguientes controles:
- Registro virtual de cada una de las actividades realizadas en el proceso de preselección en el sistema de información del SPE, para facilitar el seguimiento y la trazabilidad del servicio.
 - Se solicita de manera virtual al empleador que evalúe la calidad del servicio de preselección recibido, con el fin de identificar áreas de mejora y ajustar el procedimiento si es necesario.
 - Se revisa la documentación generada en el proceso de preselección (listados de preseleccionados, registros de comunicación con los oferentes, etc.) para asegurar que esté completa y organizada.

Procedimiento Virtual de Remisión de Candidatos Preseleccionados

1. Generación del listado de candidatos: El profesional de la Agencia Pública de Empleo genera, a través del sistema de información del SPE, el listado de candidatos preseleccionados para la vacante solicitada por el empleador.
2. Verificación de información: El profesional verifica que las hojas de vida de los candidatos estén completas, actualizadas y correctamente registradas en el sistema, asegurando la calidad de la información antes de su remisión.
3. Preparación de la documentación digital: Se organiza la documentación en formato digital, incluyendo:
 - Hojas de vida de los candidatos preseleccionados.
 - Documentos adicionales relevantes, como resumen de perfil, referencias laborales, certificaciones académicas y resultados de pruebas psicotécnicas o de conocimientos, según corresponda.

- Carta de presentación de la Agencia, destacando las fortalezas de los candidatos y el valor agregado del servicio.
4. Coordinación con el empleador: El profesional contacta al empleador de manera virtual o telefónica, para coordinar la entrega de los documentos y definir los siguientes pasos del proceso de selección.
5. Envío de la documentación: Las hojas de vida y documentos complementarios se remiten al empleador mediante medios virtuales, como correo electrónico, plataforma del SPE u otros canales digitales acordados.
6. Registro en el sistema: Se documenta la remisión en el sistema de información del SPE, indicando:
- Fecha de envío.
 - Candidatos remitidos.
 - Medio virtual utilizado.
7. Seguimiento con el empleador: El profesional realiza seguimiento virtual para conocer el avance del proceso de selección y recibir retroalimentación sobre los candidatos remitidos.
8. Retroalimentación de los candidatos: Se contacta a los candidatos de manera virtual o telefónica para conocer su experiencia durante el proceso de selección y obtener opiniones sobre el servicio de remisión.
9. Entrega de documentación adicional (cuando aplique): Además de la hoja de vida, se pueden enviar los siguientes documentos al empleador:
- Resumen del perfil del candidato destacando habilidades y competencias relevantes.
 - Resultados de pruebas psicotécnicas o de conocimientos, si fueron aplicadas.
 - Referencias laborales proporcionadas por los candidatos, previa autorización.
 - Copias de certificaciones académicas o de formación.
10. En caso de auto- postulación de candidatos a una vacante, el candidato debe asegurarse de que su hoja de vida esté diligenciada al 100% en el sistema del

SPE, con información actualizada, soportes cargados y datos verificados. El candidato ingresa al portal del SPE, selecciona la vacante de su interés y formaliza su postulación de manera virtual. Posteriormente, el profesional de la APE puede realizar la verificación del cumplimiento del perfil requerido y hacer gestión de seguimiento para identificar si la postulación generó proceso de contacto o selección por parte del empleador.

- Carta de presentación de la Agencia resaltando fortalezas de los candidatos y valor agregado del servicio.
-

2. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA USUARIOS PRESENCIALES.

ARTÍCULO 11. PUNTOS DE ATENCIÓN. Los puntos de atención dispuestos por la Agencia de Empleo del Municipio de Popayán son los siguientes:

Cuadro 1: PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES

Nombre del Punto: Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán	
Punto de Atención	Descripción
1. Tipo de Punto de Atención	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.
2. Nombre del Municipio(s)	Municipio de Popayán
3. Código Divipola	19001
4. Dirección o nomenclatura urbana del punto de atención	Casona del Rincón Payanes, Calle 0#3 Popayán, Cauca Coordenadas: 2.443443, -76.598367
5. URL del punto de atención	http://personas.serviciodeempleo.gov.co https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/homeagencia.aspx

6. Número de teléfono	321 4965013
6. Correo electrónico	agencia.empleo@popayan.gov.co
7. Horario de Atención	Atención presencial: Lunes a viernes 8:00 am - 12:00 pm y de 2:00 pm - 6:00 pm
8. Servicios que prestarán	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores y Vacantes. 2. Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores 3. Preselección. 4. Remisión.
9. Nombre del coordinador	PIER PAOLO ROJAS VALDERRAMA
10. Tipo de documento	CÉDULA DE CIUDADANÍA
11. Número de identificación	7710226
12. E-mail del coordinador del punto de atención	PIER.ROJAS@OUTLOOK.COM
13. Número de Celular	316 755 2796
14. Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	N/A

Cuadro 2: PUNTOS DE ATENCIÓN VIRTUALES

Nombre del Punto: Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán	
Punto de Atención	Descripción
1. Tipo de Punto de Atención	Punto Virtual: Portal de internet mediante el cual se prestan los servicios básicos de gestión y colocación de empleo a los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
2. Nombre del Municipio(s)	Municipio de Popayán
3. Código Divipola	NA
4. Dirección o nomenclatura urbana del punto de atención	Casona del Rincón Payanes, Calle 0#3 Popayán, Cauca Coordenadas: 2.443443, -76.598367
5. URL del punto de atención	http://personas.serviciodeempleo.gov.co https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/homeagencia.aspx
6. Número de teléfono	<u>321 4965013</u>
6. Correo electrónico	agencia.empleo@popayan.gov.co
7. Horario de Atención	Atención Virtual: 24 horas, 7 días a la semana (24/7).
8. Servicios que prestarán	1. Registro de Oferentes o Buscadores, Potenciales Empleadores y Vacantes. 2. Orientación Ocupacional a Oferentes o Buscadores y Potenciales Empleadores 3. Preselección. 4. Remisión.
9. Nombre del coordinador	PIER PAOLO ROJAS VALDERRAMA
10. Tipo de documento	CÉDULA DE CIUDADANÍA

11. Número de identificación	7710226
12. E-mail del coordinador del punto de atención	<u>PIER.ROJAS@OUTLOOK.COM</u>
13. Número de Celular	316 755 2796
14. Número de teléfono y extensión del coordinador del punto de atención	N/A

3. SOPORTE TÉCNICO Y HORARIO DE ATENCIÓN A USUARIOS, PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL

ARTÍCULO 12. ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO VIRTUAL. El punto de atención virtual de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán prestará sus servicios de manera remota, garantizando acompañamiento oportuno y soporte técnico a los usuarios durante el proceso de gestión y colocación de empleo.

Los medios de comunicación para soporte técnico serán:

- **Correo electrónico:** agencia.empleo@popayan.gov.co

El horario de atención para soporte técnico será de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

El tiempo máximo de respuesta a las solicitudes de soporte técnico será de 72 horas hábiles contadas a partir de la recepción de la solicitud, garantizando una atención eficiente y oportuna a los usuarios de la plataforma virtual.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.

ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO. Los oferentes o buscadores de empleo tienen derecho a:

- Recibir un trato equitativo y no ser discriminados por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra condición.
- Acceder a los servicios de gestión y colocación de empleo de forma gratuita.
- Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los servicios ofrecidos, las vacantes disponibles, los requisitos de los cargos y las condiciones laborales.
- Garantizar la confidencialidad y protección de sus datos personales, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- Recibir orientación y asesoramiento personalizado para la búsqueda de empleo, la identificación de sus habilidades y competencias, y la preparación para los procesos de selección.
- Ser remitidos a vacantes que se ajusten a su perfil ocupacional, intereses y expectativas laborales.
- Recibir seguimiento y acompañamiento durante el proceso de búsqueda de empleo y colocación, así como retroalimentación sobre su desempeño en los procesos de selección.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios, y recibir respuesta oportuna y adecuada.

ARTÍCULO 14. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES O BUSCADORES DE EMPLEO.
Los oferentes o buscadores de empleo tienen la obligación de:

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre su formación académica, experiencia laboral, habilidades y competencias, y demás datos relevantes para la búsqueda de empleo.
- Utilizar los servicios de gestión y colocación de empleo de buena fe, sin incurrir en fraudes, engaños o abusos.
- Cumplir con los requisitos establecidos por los empleadores para las vacantes a las que se postulen.
- Asistir puntualmente a las citas y entrevistas programadas por el prestador o por los empleadores.
- Informar al prestador sobre cualquier cambio en su situación laboral (obtención de empleo, cambio de domicilio, etc.) que pueda afectar el proceso de búsqueda de empleo y colocación.

- Participar activamente en el proceso de búsqueda de empleo, siguiendo las orientaciones y recomendaciones del prestador, y realizando las gestiones necesarias para encontrar un empleo adecuado.
 - Respetar los derechos de los demás usuarios del Servicio Público de Empleo y del prestador.
 - Conocer y cumplir la normatividad vigente relacionada con el Servicio Público de Empleo y la protección de datos personales.
-

5. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES.

ARTÍCULO 15. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES. Los potenciales empleadores tienen derecho a:

- Recibir un trato equitativo y no ser discriminados por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra condición.
- Acceder a los servicios de gestión y colocación de empleo de forma gratuita.
- Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los servicios ofrecidos, los candidatos disponibles, sus perfiles ocupacionales y las condiciones de contratación.
- Garantizar la confidencialidad y protección de sus datos y de la información de sus vacantes, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- Recibir asesoramiento y apoyo en el proceso de registro de vacantes, la definición de perfiles de cargo, la selección de candidatos y la contratación de personal.
- Recibir candidatos que se ajusten a los perfiles de cargo y requisitos de las vacantes registradas.
- Recibir seguimiento y acompañamiento durante el proceso de selección y contratación, así como retroalimentación sobre el desempeño de los candidatos remitidos.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios, y recibir respuesta oportuna y adecuada.

ARTÍCULO 16. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES. Los potenciales empleadores tienen la obligación de:

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre la empresa, las vacantes disponibles, los perfiles de cargo, las condiciones laborales y demás datos relevantes para el proceso de selección y contratación.

- Registrar las vacantes disponibles en el sistema de información del Servicio Público de Empleo, de acuerdo con la normatividad vigente.
 - Definir perfiles de cargo claros y precisos, que especifiquen los requisitos de formación académica, experiencia laboral, conocimientos, habilidades y competencias necesarios para el desempeño del cargo.
 - Cumplir con la normatividad laboral vigente en materia de contratación, salarios, seguridad social, jornada laboral y demás condiciones de trabajo.
 - Garantizar la igualdad de trato y no discriminación en el proceso de selección y contratación, sin incurrir en prácticas discriminatorias por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra condición.
 - Informar al prestador sobre el resultado del proceso de selección y contratación, indicando los candidatos seleccionados y las razones de la decisión.
 - Utilizar los servicios de gestión y colocación de empleo de buena fe, sin incurrir en fraudes, engaños o abusos.
 - Respetar los derechos de los candidatos a la confidencialidad, la protección de sus datos personales y la igualdad de trato.
 - Conocer y cumplir la normatividad vigente relacionada con el Servicio Público de Empleo y la protección de datos personales.
-

6. RANGO TARIFARIO ESTABLECIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 17. RANGO TARIFARIO. De conformidad con lo estipulado en el artículo 2.2.6.1.2.4 y el numeral 4 del artículo 2.2.6.1.2.20 del Decreto 1072 de 2015, modificado parcialmente por el Decreto 1823 de 2020, los servicios básicos de gestión y colocación de empleo serán prestados siempre de forma gratuita para los oferentes o buscador como para los potenciales empleadores.

7. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES - PQRSDF.

ARTÍCULO 18. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PQRSDF. Se establece el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos,

Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), con el fin de garantizar una atención oportuna, transparente y eficiente a los usuarios de los servicios de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán, asegurando el seguimiento, registro y cierre adecuado de cada solicitud conforme a la normativa vigente.

Para tal fin se dispone:

1. Recepción y Registro

a) Se reciben las PQRSDF a través de los diferentes canales habilitados:

PUNTOS DE ATENCIÓN	
Presenciales	Virtuales
Casona del Rincón Payanes, (Pueblito Patojo) Calle 0#3, Popayán. lunes a viernes, 8:00am a 12:00pm – 2:00pm a 6:00pm	http://personas.serviciodeempleo.gov.co , https://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/homeagencia.aspx , https://empresas.serviciodeempleo.gov.co/homeempresa.aspx

- b) Se registra cada comunicación en el sistema de gestión documental o la herramienta designada para tal fin, asignando un número de radicado único.
- c) Se verifica que la comunicación contenga la información necesaria para su correcta gestión (identificación del remitente, motivo de la comunicación, etc.).

2. Clasificación: a) Se clasifica la comunicación según su tipo (PQRSD, solicitud de información, etc.) y el tema al que se refiere. b) Se asigna la comunicación al área o funcionario competente para su atención y respuesta. Toda respuesta será atendida por el coordinador del Centro de Empleo o por el funcionario de la Alcaldía Municipal de Popayán: Iván Darío Arturo Pabón. c) El responsable analiza la comunicación y recopila la información necesaria para dar respuesta. d) Se elabora una respuesta clara, precisa, completa y oportuna, basada en la normatividad vigente y los procedimientos internos. e) Se envía la respuesta al remitente a través del medio más adecuado (correo electrónico, físico, etc.). f) Se realiza seguimiento a la comunicación para verificar que la respuesta haya sido recibida por el remitente y que se haya dado solución a su solicitud o inquietud. g) Se cierra la comunicación en el sistema de gestión documental o la herramienta designada, una vez que se haya dado respuesta y se haya verificado la satisfacción del remitente (en caso de PQRSD).

3. Tiempo de respuestas: Las PQRSDF instauradas ante la Agencia de Empleo serán resueltas y/o atendidas de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la modifique, adicione o derogue.

8. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR - (Art.2.2.6.1.2.20, Dec.1072 de 2015).

ARTÍCULO 19. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: Los prestadores del Servicio Público de Empleo están obligados a:

1. Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
2. Mantener las condiciones jurídicas, operativas y técnicas definidas en el Reglamento para la prestación de servicios, proyecto de viabilidad y los requisitos establecidos en las diferentes disposiciones normativas que posibilitaron la obtención de la autorización.
3. Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
4. Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
5. Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
6. El tratamiento de datos se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
7. Verificar que los empleadores que se registran y publican vacantes en el Servicio Público de Empleo estén legalmente constituidos y que no ejerzan o realicen actividades que vayan en contra de la dignidad humana.
8. Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
9. Velar por el correcto diligenciamiento de la información contenida en la descripción de la vacante y en el perfil ocupacional de los buscadores, que incluya los conocimientos y competencias, tanto los requeridos por el potencial empleador como con los que cuenta el oferente o buscador, con el fin de mejorar el encuentro entre la oferta y demanda laboral.
10. En el desarrollo de sus actividades, en los medios de promoción y divulgación de éstas, 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 identificación del Servicio Público de Empleo definida por el Ministerio del Trabajo.

11. Disponer de un sistema de información propio, para la prestación de los servicios de gestión y colocación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 2.2.6.1.2.22 del presente Decreto o el que disponga la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
12. Garantizar la interoperabilidad del sistema de información, asegurando la capacidad de exportar los datos de oferentes y vacantes en los formatos planos y estructuras definidas por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, en cumplimiento de la Resolución 129 de 2015, la Resolución 295 de 2017 y la demás normativa aplicable.
13. Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada y desagregada poblacionalmente, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca la Unidad Especial del Servicio Público de Empleo mediante resolución.
14. Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
15. Cuando haya una modificación en la representación legal del prestador autorizado para la gestión y colocación, se deberá remitir el certificado respectivo a la autoridad competente, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación.
16. Remitir a la autoridad competente 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.
17. Solicitar modificación de la autorización cuando se prevean cambios en las condiciones inicialmente autorizadas. Dicha modificación estará supeditada a la expedición del acto administrativo que la valide.

9. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ARTÍCULO 20. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EMPLEO.

Queda prohibido a los prestadores del servicio público de empleo:

1. Efectuar la prestación de los servicios contraviniendo lo dispuesto en el presente Decreto o a lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y el Proyecto de Viabilidad.
2. Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.

3. Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
 4. Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
 5. Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
 6. Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.
 7. Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
 8. Recibir e implementar mecanismos, conocimientos, herramientas, acciones y servicios que promuevan la Inclusión Laboral definida en el presente decreto, sin previa autorización de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
 9. Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
 10. Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización
-

10. MARCO LEGAL.

ARTÍCULO 21. MARCO LEGAL. Actualmente se encuentran vigentes la Ley 1636 de 2013, modificada por la Ley 2225 de 2022, así como el Decreto 1072 de 2015, el Decreto 1823 de 2020, la Resolución 2605 de 2014, la Resolución 129 de 2015, la Resolución 293 de 2017, la Resolución 295 de 2017, la Resolución 3229 de 2022, la Resolución 2047 de 2021, y demás disposiciones expedidas por el Ministerio del Trabajo, la Unidad del Servicio Público de Empleo y otras autoridades competentes, incluyendo aquellas que las modifiquen, sustituyan o deroguen.

La normatividad vigente mencionada en la presente Guía puede ser consultada en la página web oficial del Servicio Público de Empleo: <https://www.serviciodeempleo.gov.co/normatividad>, en la sección Normatividad.

11. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 22. DEL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. La Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán, en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, se compromete a garantizar la protección, confidencialidad y seguridad de los datos personales de los usuarios, conforme a lo

dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias.

1. Definiciones Clave:

- **Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

2. Principios Rectores

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán los siguientes principios:

- **Legalidad:** El Tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley.
- **Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.
- **Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento debe limitarse a los datos personales que sean necesarios para la finalidad del Tratamiento.

- **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales estarán obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizar su relación con alguna de las tareas que comprende el Tratamiento.

3. Derechos de los Titulares: Los Titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento.
- Ser informados por el Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

4. Tratamiento de Datos Sensibles: El Tratamiento de datos personales sensibles, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, la salud, la vida sexual, la orientación sexual, entre otros, solo podrá realizarse bajo las siguientes condiciones:

- Que el Titular haya otorgado su autorización expresa e informada.
- Que sea necesario para la salvaguarda del interés vital del Titular.
- Que el Tratamiento sea realizado en el marco de la ley y no implique discriminación.

5. Aviso de Privacidad: Previo al Tratamiento de los datos personales, se informará al Titular sobre la existencia de la política de tratamiento de la información, la finalidad del Tratamiento, los derechos que le asisten y los mecanismos para ejercerlos.

6. Seguridad de la Información: Se implementarán medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

7. Procedimiento para el Ejercicio de Derechos: Los Titulares podrán ejercer sus derechos mediante solicitud dirigida al correo electrónico oficial de la Agencia Pública de Empleo del Municipio de Popayán: agencia.empleo@popayan.gov.co, indicando claramente la solicitud y los datos personales involucrados.

12. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.

ARTÍCULO 23. PRINCIPIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO. De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.2 del Decreto 1072 de 2015, se indican los principios del servicio público de empleo, a fin de que sean de conocimiento de los usuarios.

Los principios del Servicio Público de Empleo son:

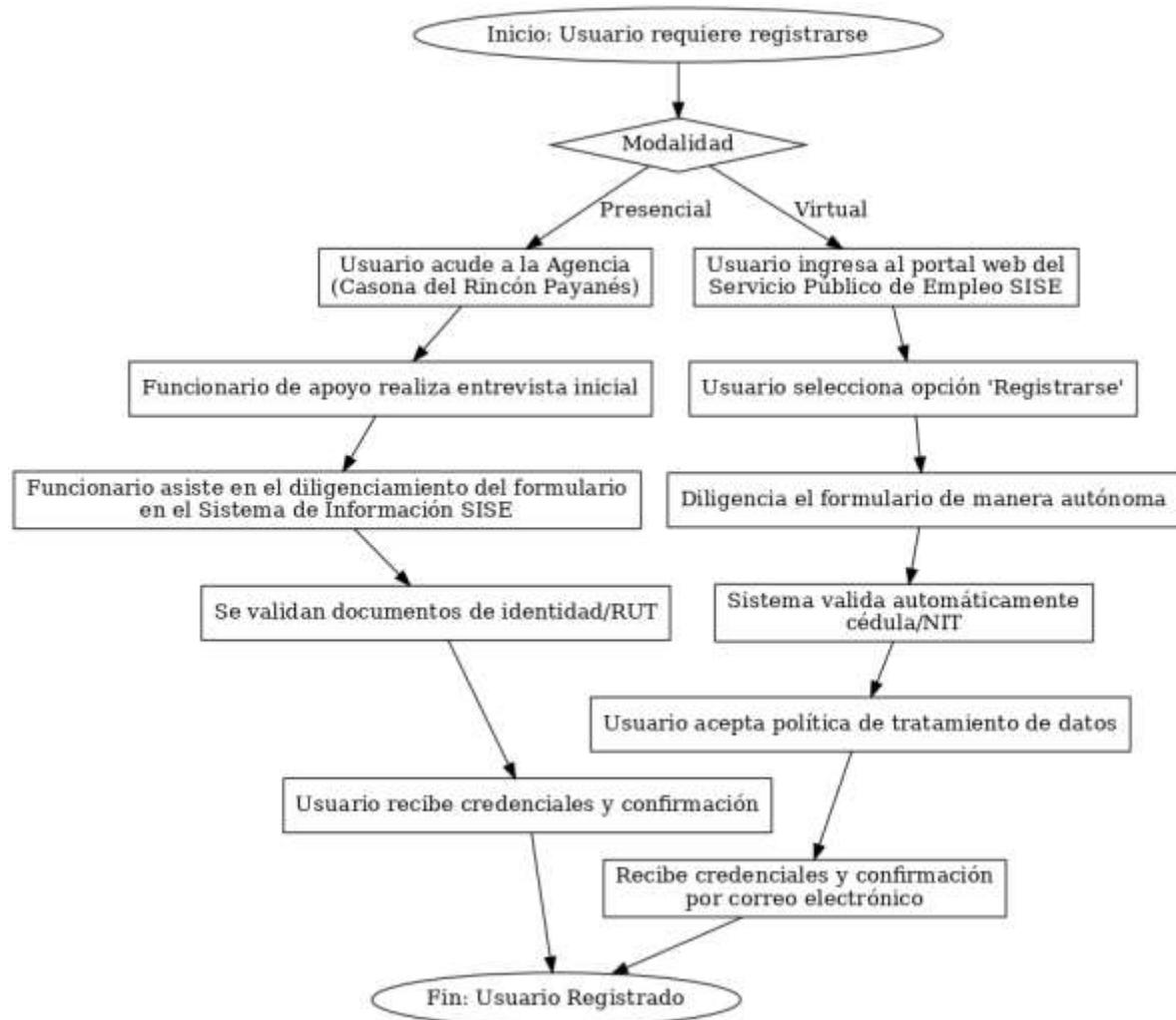
1. **Eficiencia.** Es la mejor utilización de los recursos disponibles en el Servicio Público de Empleo para la adecuada y oportuna prestación del servicio a trabajadores y empleadores;
2. **Universalidad.** Se garantiza a todas las personas la asequibilidad a los servicios y beneficios que ofrece el Servicio Público de Empleo, independiente de la situación ocupacional del oferente y/o de la condición del empleador;
3. **Igualdad.** El Servicio Público de Empleo se prestará en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica;
4. **Libre escogencia.** Se permitirá a trabajadores y empleadores la libre selección de prestadores dentro del Servicio Público de Empleo, entre aquellos autorizados;
5. **Integralidad.** El Servicio Público de Empleo deberá comprender la atención de las diversas necesidades de los trabajadores, que le permitan superar los obstáculos que le impiden su inserción en el mercado de trabajo;
6. **Confiabilidad.** El servicio se prestará con plenas garantías a trabajadores y empleadores acerca de la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos que lo integran;

7. Enfoque diferencial. La generación de política y prestación del servicio público de empleo, atenderá las características particulares de personas y grupos poblacionales en razón de su edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o vulnerabilidad;
-

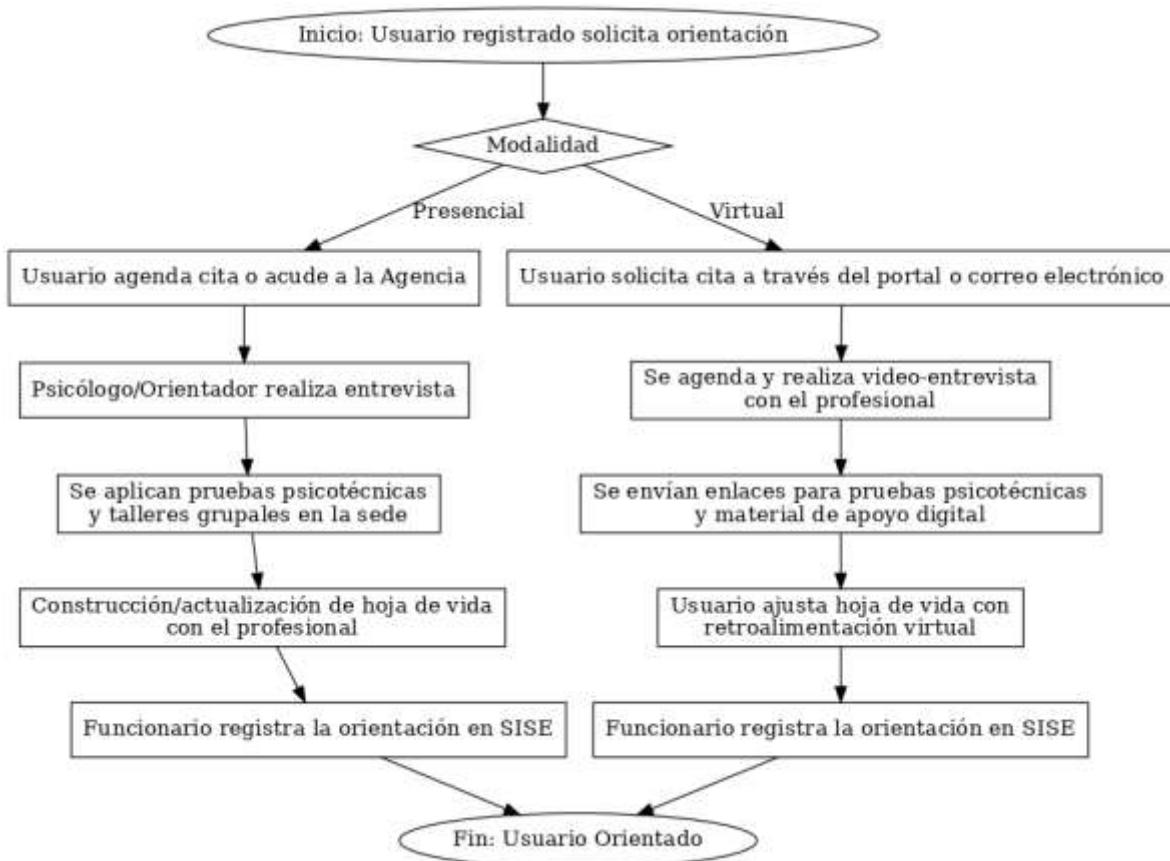
13. FLUJOGRAMAS DE OPERACIÓN DE SERVICIOS

ARTÍCULO 24. FLUJOGRAMA. Para garantizar la claridad y estandarización de los servicios, la operación de la Agencia Pública de Empleo de Popayán seguirá los siguientes flujogramas, de acuerdo a la modalidad de atención.

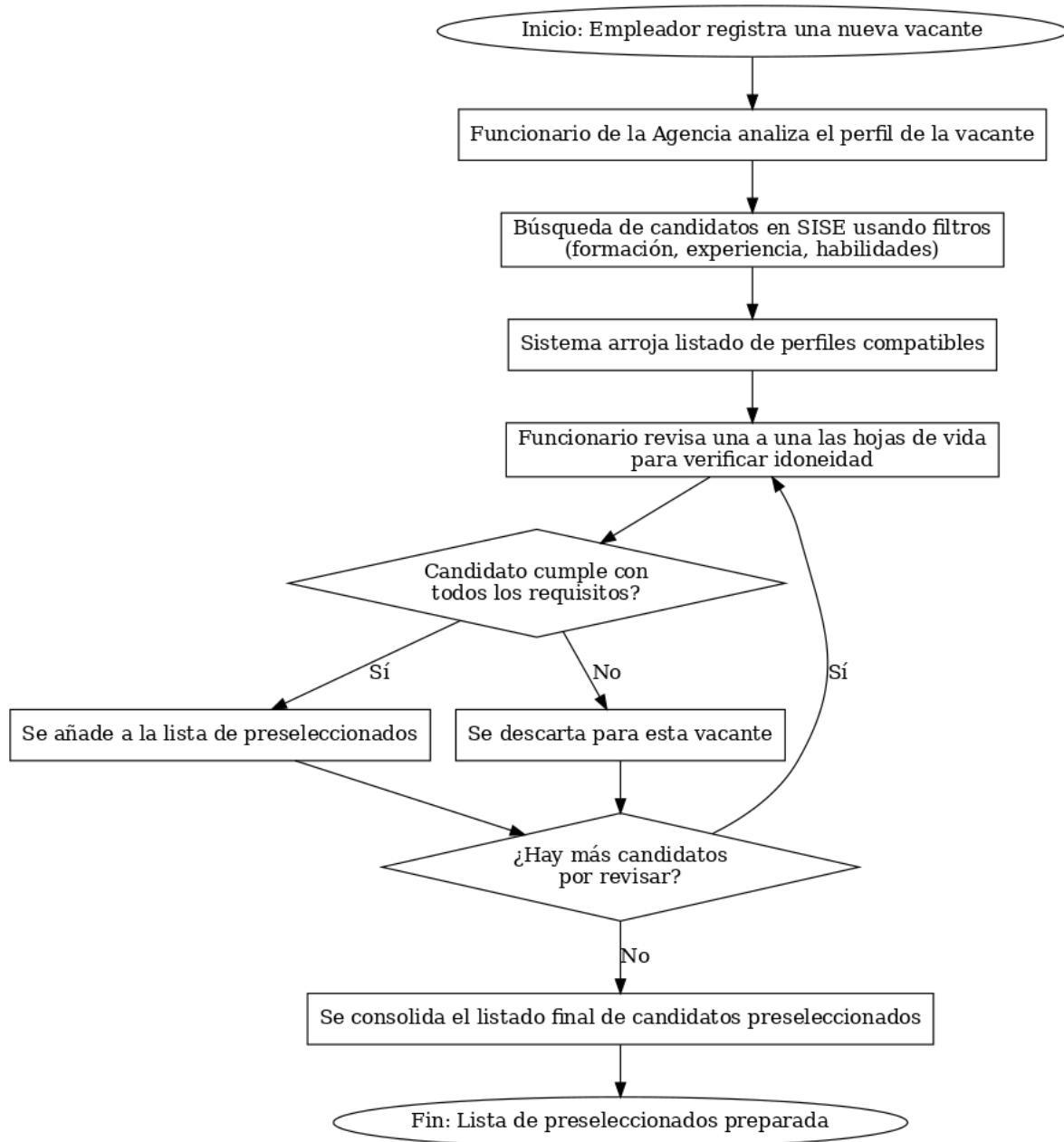
13.1 Flujograma de Registro de Usuarios (Oferentes y Empleadores)



13.2 Flujograma de Orientación Ocupacional



13.3 Flujograma de Preselección de Candidatos



13.4 Flujograma de Remisión de Candidatos

