

**INSTRUCTIVO DE GESTIÓN
COORDINADOR
BOLSA EMPLEO UDES**

COPIA CON

COORDINACIÓN GRADUADOS

UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES

2021

1. PROPÓSITO

Este documento es una guía para la coordinación de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander quien lidera el proyecto y es el responsable del funcionamiento de la misma ante el Servicio Público de Empleo.

2. ALCANCE

Aplica para la coordinación de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander en el campus de Bucaramanga y durante la vigencia de la autorización otorgada.

3. CONDICIONES GENERALES

1. Este instructivo está basado en el proyecto de viabilidad presentado para la obtención de la autorización de prestación de los servicios de bolsa de empleo de la Universidad de Santander, otorgada por el Servicio Público de Empleo.
2. Este documento aplica durante la vigencia de la resolución y de sus respectivas renovaciones.
3. El proceso responsable de la modificación de este documento es la Coordinación de Graduados, identificado a su vez como los responsables autorizados para la operatividad de la bolsa de empleo UDES.
4. Este documento aplica para la coordinación de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander en el campus de Bucaramanga y durante la vigencia de la autorización otorgada.
5. El Servicio Público de Empleo es el ente supervisor de la Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander, quienes en el periodo de autorización de la prestación de los servicios visitarán y verificarán el cumplimiento de lo acreditado.
6. Cualquier inquietud o duda acerca del presente instructivo será aclarada por el equipo de la bolsa de empleo conformado por la coordinación de graduados en el liderazgo y por el apoyo operativo (secretaria).

4. DEFINICIONES

SPE: Servicio Público de Empleo, es un organismo público que intenta casar la demanda de empleo de personas que quieren trabajar con la oferta de empresarios que desean contratar.

Bolsa de Empleo UDES: Denominación otorgada a la Universidad de Santander bajo la resolución 00267 del 2019 y en donde se autoriza la prestación de los servicios de registro, preselección, remisión y orientación laboral a la Universidad de Santander UDES y el funcionamiento de sus puntos de atención presenciales a nivel nacional en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar.

Oferente: Graduado de la Universidad de Santander UDES y que desee registrarse en la bolsa de empleo de la universidad con el fin de recibir orientación o insertarse en el mundo laboral.

Demandante: Empleadores del sector empresarial a nivel nacional, que deseen registrarse en la bolsa de empleo UDES con el fin de apoyarse en la búsqueda del talento humano y suplir las necesidades de vacantes con los profesionales de la Universidad de Santander UDES.

Coordinador Bolsa: Líder encargado de la operatividad de la bolsa de empleo y responsable de la misma ante la universidad y el SPE.

Registro: Servicio autorizado a la bolsa de empleo de la Universidad para que oferentes y demandantes se inscriban a la misma a través de las plataformas dispuestas y reciban los beneficios que el servicio conlleva.

Preselección: Servicio autorizado a la bolsa de empleo de la Universidad para que por medio de las vacantes recibidas y registradas analice las hojas de vida de profesionales que se han inscrito y las segmente de acuerdo a las necesidades de las mismas.

Remisión: Servicio autorizado a la bolsa de empleo de la Universidad para remita las hojas de vida de los profesionales registrados a los empleadores que soliciten.

Orientación Laboral: Servicio autorizado a la bolsa de empleo de la Universidad para que de manera individual o grupal desarrolle actividades que permitan a los oferentes y demandantes insertarse en el mundo laboral o captar el talento humano deseado.

Punto de atención: Hace referencia al lugar o los lugares autorizados para la prestación de los servicios a la bolsa de empleo para la atención de sus usuarios.

Canal de Comunicación: El canal es el medio físico a través del cual se transmite y se recibe el mensaje.

5. DESARROLLO DE CONTENIDO

La bolsa de empleo de la Universidad de Santander, ofrece su servicio única y exclusivamente a Estudiantes, Egresados y Graduados de la UNIVERSIDAD DE SANTANDER en las ciudades de Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar y Bogotá y su zona de influencia, que acrediten mínimo 18 años de edad cumplidos y que al momento del registro, digiten información completa y veraz.

Así mismo, apoya a las empresas de los diferentes sectores en la búsqueda de profesionales competentes para desempeñar los cargos que de acuerdo a sus necesidades se encuentren ofertando.

La bolsa de empleo de la Universidad de Santander beneficia a más de 5000 personas que hacen parte de la comunidad universitaria y busca ofrecer mejores oportunidades y servicios para la población atendida, enfocándonos en aquellos recién graduados que enfrentan barreras para acceder al mercado laboral y a la seguridad social, tal como la política pública de empleo lo indica.

OBJETIVO GENERAL

Ofrecer servicios de gestión y colocación a los egresados y graduados de la Universidad de Santander para insertarlos en el mercado laboral, así como disponer de los servicios de comunicación y búsqueda de profesionales a las empresas de los diferentes sectores de la región.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Promover la postulación a las ofertas laborales recibidas por las empresas de los diferentes sectores en los graduados de la Universidad de Santander, con el fin de insertarlos en el mercado laboral.
- ✓ Apoyar a los egresados y graduados de la Universidad de Santander en la inscripción de sus hojas de vida en la plataforma de empleo de la bolsa, con el fin de que puedan ser visualizados por las diferentes empresas que se encuentran en la búsqueda de candidatos.
- ✓ Gestionar actividades de orientación laboral y ocupacional para los egresados y graduados de la Universidad de Santander, con el fin de que puedan perfilarse y postularse a las diferentes vacantes el mercado laboral.
- ✓ Realizar seguimiento de las postulaciones y colocaciones de los egresados y graduados de la Universidad de Santander en las ofertas promovidas.

La bolsa de empleo de la Universidad de Santander UDES cuenta actualmente con autorización por parte del Servicio Público de Empleo otorgada bajo la resolución 00267 del 3 de mayo de 2019, la

cual acreditó a la universidad como prestador, con puntos de atención a nivel nacional y la posibilidad de ofertar los servicios de:

- a) Registro de oferentes, demandantes y vacantes;
- b) Orientación ocupacional a oferentes y demandantes;
- c) Preselección, y
- d) Remisión.

Los anteriores servicios, son comprendidos como la Ruta de Empleabilidad y se definen de la siguiente manera:

a) REGISTRO DE OFERENTES, DEMANDANTES Y VACANTES:

Registro de Oferentes: Es la inscripción de hojas de vida de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

• **Registro de Demandantes:** Es la inscripción de la información básica de los empleadores de forma virtual o presencial en el Sistema Informático autorizado al prestador.

• **Registro de Vacantes:** Es la inscripción de las vacantes realizadas por el demandante en forma virtual o presencial.

La persona que desee registrar su hoja de vida o promover sus vacantes en el Servicio Público de Empleo, podrá hacerlo a través de la Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander UDES. Con el registro en el respectivo prestador, la persona acepta la transmisión de los datos suministrados. El Sistema de Información del Servicio Público de Empleo deberá enviar la hoja de vida actualizada del oferente al prestador que la solicite con la finalidad de efectuar las acciones de gestión y colocación sobre las vacantes que administre.

b) ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES:

Comprende el análisis del perfil del buscador, información general del mercado laboral, información sobre programas de empleabilidad, y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo a través de los siguientes instrumentos:

1. Pruebas psicotécnicas asociadas a la orientación.
2. Entrevista de orientación personalizada o grupal.
3. Talleres de competencias básicas (claves y transversales).
4. Talleres de herramientas para el autoempleo.
5. Talleres de herramientas para la búsqueda de empleo.

Orientación a Demandantes: Es la asesoría brindada a los demandantes/empleadores para la definición y

registro de vacantes.

La Bolsa del Empleo de la Universidad de Santander, promoverá actividades encaminadas a la orientación laboral y ocupacional de su comunidad, así como también brindará toda la asesoría en los puntos de atención autorizados a demandantes y oferentes que bien lo prefieran.

- c) **PRESELECCIÓN:** Es el proceso que permite identificar entre oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido por la vacante. La Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander determinará e acuerdo a las vacantes ofertadas, las hojas de vida que más se ajustan a los perfiles exigidos, realizando un previo filtro para los oferentes.
- d) **REMISIÓN:** Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador los perfiles de los preseleccionados. La Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander determinará las hojas de vida más propicias y de acuerdo a los perfiles definidos por los oferentes, para las vacantes vigentes.

Los anteriores servicios son prestados sin costo alguno para los demandantes u oferentes y sus costos son asumidos con recursos propios de la Universidad de Santander UDES, en el marco de la política institucional de graduados que busca fortalecer el vínculo de la institución con sus egresados titulados, especialmente con el programa de inserción laboral, responsabilidad de las instituciones de educación superior, que busca apoyarlos en la búsqueda de empleos.

La resolución fue otorgada por 2 años de vigencia, pero la emergencia sanitaria del 2020 y 2021 permitió su prolongación, esperando al final de la misma, la institución presente la documentación legal determinada en la resolución 2232 de 2021 que consta de:

- a) Proyecto de viabilidad para la renovación de la Bolsa de empleo.
- b) Informe de Bolsa del periodo anterior.
- c) Reglamento de Bolsa de Empleo.

Esta resolución así mismo, determina en el caso de otorgar renovación de la autorización de la Bolsa de Empleo una vigencia de 4 años, la cual 3 meses antes de la culminación de la misma, es deber del prestador presentar la documentación requerida en su momento para para la renovación de la misma.

5.1. ATENCIÓN DE SERVICIOS

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES
DESCRIPCIÓN	Campus Bucaramanga
Caracterización del Punto de Atención:	El punto de atención cuenta con 2 funcionarios para la atención (1 coordinador – 1 secretaria).
Ciudad	Bucaramanga
Dirección	Calle 70 # 55-210 Campus Lagos del Cacique Oficina Graduados
Teléfonos de contacto	6516500 Ext: 1289 – 1295 Celular: 3125836355
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 a 6:00 PM

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES
DESCRIPCIÓN	Campus Cúcuta
Caracterización del Punto de Atención:	El punto de atención cuenta con 1 funcionario para la atención (1 coordinador).
Ciudad	Cúcuta
Dirección	Avenida 4 N. 10N – 61, Urbanización el Bosque Bloque Motilón Piso 2
Teléfonos de contacto	6791008 Ext: 250
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 a 6:00 PM

PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES
DESCRIPCIÓN	Campus Valledupar
Caracterización del Punto de Atención:	El punto de atención cuenta con 1 funcionario para la atención (1 coordinador).
Ciudad	Valledupar.
Dirección	Carrera 6 No. 14 – 27. Sede A Bloque C Oficina Graduados
Teléfonos de contacto	5742577 Ext: 135
Horario de atención al público	Lunes a Viernes 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 a 6:00 PM

PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL	DESCRIPCIÓN
----------------------------------	--------------------

URL:	www.tutrabajo.udes.edu.co Operado por la Base Universitaria de Empleo.com
Soporte Técnico:	Los usuarios podrán recibir soporte técnico a través de las cajas de contacto ubicadas en la página relacionada anteriormente o en el portal web de la Universidad de Santander UDES sección Graduados. Así mismo, podrán recibir soporte a través de la línea e whatsapp 3125836355. Los horarios de atención dispuestos para brindar soporte son: Lunes a Viernes 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 a 6:00 PM.

5.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ROLES

5.2.1. DERECHOS DE LOS OFERENTES INSCRITOS.

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Bolsa de Empleo de la División de Atención al Graduado de la **UNIVERSIDAD DE SANTANDER**
- b) Conocer el reglamento de prestación de servicios al momento de la inscripción.
- c) Recibir información sobre el tratamiento que recibirán los datos de los oferentes en la Bolsa de Empleo.
- d) Acceder a un usuario y contraseña.
- e) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- f) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de Bolsa de Empleo.
- g) Presentar quejas y reclamos de manera respetuosa del servicio de Bolsa de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

5.2.2. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS

- a) Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b) Informar cuando no esté interesado en que continúen prestándoles los servicios de Bolsa de Empleo.
- c) Informar a la UNIVERSIDAD DE SANTANDER si son contratados en alguna de las ofertas publicadas a través del portal.

- d) Abstenerse de remitir la hoja de vida cuando su perfil no se ajuste a las características y requisitos de la oferta laboral.

5.2.3. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES REGISTRADOS.

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre.
- d) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de Bolsa de Empleo.
- f) Presentar quejas y reclamos de forma respetuosa del servicio de Bolsa de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

5.2.4. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes publicadas.
- b) Informar a la institución, a través de la Oficina de Graduados cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de intermediación laboral.
- c) Reportar a la **UNIVERSIDAD DE SANTANDER** si un egresado graduado, es contratado.
- d) Acceder al formulario de registro en el cual se autoriza automáticamente a la Bolsa de Empleo de la Oficina de Graduados, de la **UNIVERSIDAD DE SANTANDER** a hacer la publicación de la oferta.
- e) Acudir cuando la **UNIVERSIDAD DE SANTANDER** lo estime conveniente con ocasión de visita de pares académicos, en los diferentes procesos de certificación y acreditación institucional.
- f) Considerar la información de salarios mínimos para graduados, de la Escala de Mínimos de Remuneración de la REP, y de otras fuentes normativas sobre el tema.
- g) No se promoverán vacantes que dentro de sus criterios se identifique características de discriminación con algún tipo de población. Siempre deben prevalecer los principios de igualdad e inclusión.

5.2.5. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.

- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios de Bolsa de Empleo.
- b) Prestar los servicios de Bolsa de Empleo de forma gratuita a los egresados graduados y empleadores.
- c) Garantizar y hacer efectivos los derechos del titular de la información referidos en el artículo 12 del presente reglamento.
- d) Garantizar, en sus actuaciones los principios de igualdad y no discriminación en el acceso al empleo, en los términos establecidos en el literal 3 del artículo 2.2.6.1.2.2 del decreto 1072 de 2015.
- e) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- f) Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y demandantes. El tratamiento de sus datos, se realizará atendiendo lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el artículo 2.2.6.1.2.2 del decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones sobre la materia.
- g) Permitir la corrección o modificación de la información registrada, en el momento que el oferente de trabajo así lo requiera, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012.
- h) Presentar dentro de los primeros quince días del mes, los informes estadísticos sobre la Bolsa de Empleo realizada en el mes anterior, en los formatos y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución.
- i) Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten los usuarios de la Bolsa de Empleo, dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.
- j) Se considerará la información de salarios mínimos para graduados, de la Escala de Mínimos de Remuneración de la REP, y de otras fuentes, donde se considere el tiempo de experiencia en el área de formación en relación al medio laboral y de acuerdo a la modalidad de contrato que ejercerá al interior de la empresa. La información de Remuneración Mínima para graduados deberá tenerse en cuenta por parte de las empresas al momento de solicitar graduados de la **UNIVERSIDAD DE SANTANDER**.
- k) Garantizar que las empresas que se registren en el portal de empleo, estén legalmente constituidas.

5.3. PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS

La definición de los protocolos para empleadores/demandantes y oferentes/graduados, así como la definición de los procedimientos a realizar para cada uno de los servicios autorizados para la Bolsa de Empleo UDES, se encuentran definidos en los siguientes documentos y podrán ser citados en el portal web de Graduados www.udes.edu.co/graduados

- a). Protocolo de Oferentes – Graduados Bolsa Empleo UDES.
- b). Protocolo de Demandantes – Empleadores Bolsa Empleo UDES.

5.4. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQRSF.

Los usuarios del portal de Bolsa de Empleo podrán presentar de manera respetuosa sus quejas sugerencias y reclamos de acuerdo al procedimiento establecido institucionalmente para ello y a través de los siguientes medios:

- a) A través del link: <http://tutrabajo.udes.edu.co/contactos/>
- b) Línea de atención al usuario en graduados@udes.edu.co.
- c) Las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos se remitirán al Coordinador de Graduados, por medio virtual, realizando un resumen del motivo de su requerimiento de máximo 1024 caracteres en la URL <http://tutrabajo.udes.edu.co/contactos/> y adjuntando los soportes respectivos, debiéndose dar respuesta al problema que lo está afectando, para esto, si es necesario se debe poner en contacto otra(s) área(s) involucrada(s), solicitar la información necesaria y establecer los compromisos que puedan satisfacer la solicitud del estudiante, graduado, egresado o empleador.
- d) Al transcurrir máximo 5 días hábiles después de la presentación de la PQRS, el funcionario involucrado/dueño del proceso debe dar una respuesta a la PQRS, ofreciendo la información necesaria sobre la(s) posible(s) causa(s) que la generó (generaron) y la(s) alternativa(s) de solución.
- e) Se deberá efectuar seguimiento a la solicitud y su respuesta, velando porque el contenido de ésta sea claro, objetivo y justo para el cliente y procediendo a dar respuesta de la misma al cliente vía correo electrónico o a través de un medio físico.
- f) Si el graduado, estudiante, egresado o empleador manifiesta estar en desacuerdo con las medidas propuestas, la solicitud será evaluada nuevamente por el dueño del proceso y se presentará una solución más viable para el reclamante. Luego se realizará el seguimiento anteriormente descrito hasta llegar a una conciliación con el reclamante, en caso de ser necesario.

Nota: En ningún caso se recibirán quejas, reclamos o sugerencias anónimas.

5.5. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los canales de comunicación empleados para la promoción de los servicios de la Bolsa de Empleo UDES, así como para la relación con graduados y empleadores son:

- a. Redes sociales: Para la publicación de vacantes, promoción de la bolsa de empleo, y convocatoria a talleres de orientación laboral. Actualmente estas redes se encuentran vigentes:

Red Social	Cuenta	# Seguidores a Noviembre 2021
Facebook	Egresados Udes oficial	3897
Instagram	graduadosudes	3085

- b. Correo electrónico: Por medio del aplicativo SIG, con la funcionalidad de correos masivos, se persuaden a los graduados oferentes y con la ventaja de filtrar la información de acuerdo al campus y programa académico y de acuerdo al mensaje a emitir. Así mismo, la UDES cuenta con la licencia de Microsoft Outlook, que permite igualmente realizar hasta más de 2000 envíos diarios y que el proceso ha empleado para el desarrollo de sus comunicaciones.
- c. Portal web: La bolsa de la Universidad de Santander promueve sus servicios para inserción laboral a través de la página <https://udes.edu.co/graduados/politica/programas/programa-de-insercion-laboral> en donde periódicamente se están publicando eventos y noticias relevantes para los usuarios, así mismo, dispone en este canal de una caja de contacto para la atención de solicitudes de los usuarios.
- d. Mensajería de Texto y de Whatsapp: En octubre del año 2021 el proceso adquirió bolsa de mensajes para la comunicación efectiva con sus oferentes y demandantes a través de estos canales móviles que si bien se han convertido en los medios de mayor efectividad institucional para convocatorias e información.

5.6. INDICADORES DE MEDICIÓN

Es responsabilidad del coordinador de la Bolsa de Empleo UDES, cumplir con el seguimiento, consolidación de la información e informe ante visitas del SPE de los indicadores de medición de la gestión de la bolsa durante su periodo de vigencia, para ello se han presentado los siguientes indicadores de medición:

INDICADOR	CÁLCULO	PERIODICIDAD	FUENTES DE INFORMACIÓN
-----------	---------	--------------	------------------------

Registro de oferentes	Registros efectuados / Población estimada * 100	Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Graduados Udes. - Proyección anual. - Registro en Plataforma.
Registro de demandantes	Registros efectuados / Población estimada * 100	Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Empresas proyectadas anualmente. - Registro en Plataforma.
Actividades de orientación laboral	Actividades realizadas / actividades proyectadas * 100	Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Proyección. - Evidencias de actividades en el año.
Calidad del Servicio	Encuestas con Calificación en 4 y 5 / Total Encuestas realizadas * 100	Anual	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de servicio al cliente de oferentes.
Colocaciones	Colocaciones / Total Ofertas * 100	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta de seguimiento mensual de ofertas laborales.



**Universidad
de Santander**
Personería Jur. 810 de 12/03/96 Min.Educación **UDES**
VIGILADA MINEDUCACIÓN

INSTRUCTIVO DE GESTIÓN COORDINADOR

BOLSA DE EMPLEO
UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES
COORDINACIÓN GRADUADOS

Versión: 00

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN
00	Se crea el documento en su versión de prueba.	Nadya Carolina Pérez Camacho Coordinadora	02/11/2021

COPIA CONTROLADA