

**PROTOCOLO DEMANDANTES  
EMPLEADORES  
BOLSA EMPLEO UDES**

COPIA CON

COORDINACIÓN GRADUADOS

UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES

2021

## **1. PROPÓSITO**

Este documento es una guía para los demandantes de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander UDES que deseen acceder a los servicios de registro, orientación laboral, preselección y remisión.

## **2. ALCANCE**

Aplica para los empleadores a nivel nacional e internacional que se encuentren interesados en los profesionales graduados de la Universidad de Santander UDES de las carreras de pregrados y posgrados.

## **3. CONDICIONES GENERALES**

1. Este protocolo 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 los empleadores a nivel nacional e internacional que se encuentren interesados en los profesionales graduados de la Universidad de Santander UDES de las carreras de pregrados y posgrados y que deseen acceder a los servicios autorizados para la bolsa de empleo UDES.
5. El proceso de Graduados de la Universidad de Santander deberá verificar el cumplimiento del presente protocolo por parte de los empleadores, así como la legalidad de la empresa, para la prestación de sus servicios autorizados a la misma.
6. 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.
7. Cualquier inquietud o duda acerca del presente protocolo será aclarada por el equipo de la bolsa de empleo conformado por la coordinación de graduados en el liderazgo y por el apoyo operativo (secretaría).

#### **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.

## 5. DESARROLLO DE CONTENIDO

### 5.1. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE REGISTRO PARA DEMANDANTES.

De acuerdo a lo autorizado por el SPE para la Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander, en relación al servicio de REGISTRO, presentamos a continuación y bajo el modelo de 5W2H la operación del mismo para los empleadores que busquen para sus empresas, profesional de la Universidad de Santander UDES de los programas de pregrados y posgrados, aclarando que sólo se atenderán aquellos que deseen registrarse en nuestra plataforma digital autorizada, entendiéndose, son aquellos que desean acceder a los servicios y comunicar sus vacantes:

CÓMO?	CUÁNDO?	DÓNDE?	QUIÉN?
1. Se recepciona la vacante por medio electrónico.	Vigente	Correo electrónico <a href="mailto:graduados@udes.edu.co">graduados@udes.edu.co</a>	Coordinador
2. Se registra el demandantes una vez es verificada su legalidad y se ingresa la oferta laboral en la plataforma.	Noviembre 2021 hasta la vigencia de la bolsa de empleo.	Tutrabajo.udes.edu.co operado por eempleo.com	Coordinador Secretaria
3. Se comunica la oferta a los profesionales que compete y en los canales definidos por el prestador.	Vigente	Redes Sociales Correo electrónico Plataforma eempleo	Coordinador Secretaria
4. Se realiza seguimiento de las vacantes y se mide la satisfacción del servicio.	Vigente / Mensualmente	Correo electrónico Encuesta de Seguimiento	Coordinador Secretaria

## 5.2 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL PARA DEMANDANTES

Para el caso de empleadores este servicio comprende la asesoría con profesionales de los diferentes programas académicos de la universidad, para ser orientados con respecto a los campos de acción y perfiles profesionales que se ajustarían a los requerimientos de sus organizaciones.

El procedimiento es:

<b>CÓMO?</b>	<b>CUÁNDO?</b>	<b>DÓNDE?</b>	<b>QUIÉN?</b>
1. Recepción de usuarios interesados.	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.
2. Registro de Información laboral en plataforma y actualización en Sistema de Información Institucional.	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.
3. Entrega de Información, servicios y demás que se consideren en la atención.	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.
4. Programación de la entrevista con los programas a consideración.	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.
5. Entrevista de asesoría profesional.	Vigente	Campus UDES	Profesional de programas académicos.
6. Registro de la visita y evaluación del servicio.	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.

### 5.3. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRESELECCIÓN DE OFERENTES.

Este procedimiento es propio de la gestión de la coordinación de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander UDES, se considera importante dar claridad a los usuarios demandantes del mismo, ya que, en el momento de su registro o solicitud de publicación de vacantes, están autorizando a la bolsa de empleo la preselección de hojas de vida y remisión de las mismas:

<b>CÓMO?</b>	<b>CUÁNDO?</b>	<b>DÓNDE?</b>	<b>QUIÉN?</b>
1. Recepción de la vacante.	2021 2022 2023 2024 2025	Correo electrónico  Plataforma de Trabajo	Coordinador
2. Identificación del perfil.	2021 2022 2023 2024 2025	Plataforma Trabajo  Archivo Digital	Coordinador
3. Preselección de hojas de vida.	2021 2022 2023 2024 2025	Plataforma Trabajo  Archivo Digital	Coordinador
4. Remisión de hojas de vida.	2021 2022 2023 2024 2025	Correo electrónico	Coordinador
5. Seguimiento postulaciones y colocaciones.	2021 2022 2023 2024 2025	Correo electrónico	Coordinador

#### 5.4. PUNTOS DE ATENCIÓN

- **Campus Bucaramanga** Calle 70 N. 55-210 Campus Universitario Lagos del Cacique.
- **Campus Cúcuta:** Urbanización El Bosque, Avenida 4 10N-61
- **Campus Valledupar:** Carrera 6 No. 14 – 27.



**5.5. INFORMACIÓN DE CONTACTO**

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

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

<b>PUNTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DESCRIPCIÓN</b>	UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES Campus Valledupar
<b>Caracterización del Punto de Atención:</b>	El punto de atención cuenta con 1 funcionario para la atención (1 coordinador).



<b>Ciudad</b>	Valledupar.
<b>Dirección</b>	Carrera 6 No. 14 – 27. Sede A Bloque C Oficina Graduados
<b>Teléfonos de contacto</b>	5742577 Ext: 135
<b>Horario de atención al público</b>	Lunes a Viernes 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 a 6:00 PM

<b>PUNTO DE ATENCIÓN VIRTUAL</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
URL:	<a href="http://www.tutrabajo.udes.edu.co">www.tutrabajo.udes.edu.co</a> Operado por la Base Universitaria de El 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.

#### **5.6. 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.

#### **5.7. 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.

#### **5.8. 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.

#### **5.9. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQRS.**

Los usuarios del portal de Bolsa de Empleo podrán presentar de manera respetuosa sus quejas sugerencias y reclamos, las cuales se tramitarán 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](mailto:graduados@udes.edu.co).
- c) Por medio de los canales dispuestos por el procedimiento de PQRSF institucional.
- d) Las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos se remitirán al Coordinador de Graduados por medio virtual, realizando un resumen del motivo de su requerimiento 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.



- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.**

COPIA CONTROLADA



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

## PROTOCOLO DE DEMANDANTES - EMPLEADORES

*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