



## RESOLUCIÓN No. 022

Por medio del cual se modifica la Resolución No. 015, que aprueba el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander.

El Rector y Representante Legal de la Universidad de Santander UDES, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias,

### CONSIDERANDO:

1. Que mediante Resolución Rectoral No. 015 de 2022, se modificó el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo.
2. Que, se hace necesario realizar nuevas modificaciones al Reglamento, según observaciones realizadas por Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** Aprobar las modificaciones realizadas al Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander, así:

### REGLAMENTO PORTAL DE EMPLEO UNIVERSIDAD DE SANTANDER - UDES

#### 1. NATURALEZA JURÍDICA

La Universidad de Santander UDES es una institución de educación superior de carácter privado y sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida mediante la Resolución No. 810 de 1996, expedida por el Ministerio de Educación Nacional. Su domicilio principal se encuentra ubicado en la Calle 70 No. 55-210, Campus Universitario Lagos del Cacique, en la ciudad de Bucaramanga.

En calidad de persona jurídica autorizada por el Servicio Público de Empleo, la Universidad de Santander opera como bolsa de empleo de institución de educación superior, con puntos de atención presenciales dirigidos a graduados de la Universidad y a empresas. La prestación de los servicios básicos de gestión y colocación de empleo se desarrolla bajo modalidad mixta, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.6.1.2.39 del Decreto 1072 de 2015, el artículo 25 de la



ley 1636 de 2013, la Resolución 3229 de 2022 y el artículo 3, numeral 3, de la Resolución 2232 de 2021.

### **1.1 Tipo de prestador**

La bolsa de empleo de la Universidad de Santander UDES prestará sus servicios bajo los principios de eficiencia, garantizando una atención adecuada y oportuna a trabajadores y empleadores; universalidad, asegurando el acceso a los servicios y beneficios ofrecidos; igualdad, sin discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica; y libre escogencia, permitiendo a trabajadores y empleadores realizar procesos de selección de manera autónoma.

Asimismo, actuará bajo el principio de integralidad, comprendiendo la atención de las diversas necesidades de los trabajadores para facilitar su inserción en el mercado laboral; confiabilidad, brindando garantías sobre la oportunidad, pertinencia y calidad de los procesos; enfoque diferencial, reconociendo las características particulares de personas y grupos poblacionales según edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o condición de vulnerabilidad; y calidad, mediante una atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, conforme a los estándares definidos por el Ministerio del Trabajo.

Finalmente, la bolsa de empleo promoverá el sentido de pertenencia institucional, resaltando la calidad de los profesionales formados por la Universidad y salvaguardando sus derechos de igualdad, reconocimiento e integridad.

## **2. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS**

Los servicios básicos gestión y colocación de empleo y que oferta la Bolsa de Empleo de la Universidad de Santander son:

- I)** Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes.
- II)** Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y orientación a potenciales empleadores.
- III)** Preselección.
- IV)** Remisión.



## I) REGISTRO DE OFERENTES O BUSCADORES, REGISTRO DE POTENCIALES EMPLEADORES Y REGISTRO DE VACANTES.

- **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.

## II) ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES O BUSCADORES Y ORIENTACIÓN A POTENCIALES EMPLEADORES.

- **Orientación:** Acciones dirigidas a oferentes o buscadores y potenciales empleadores, encaminadas a proporcionar competencias laborales e identificar necesidades del mercado de 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, direccionar 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, direccionar a servicios especializados autorizados.

La Orientación Ocupacional a Potenciales Empleadores, incluye actividades como:

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

### III) 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.

### IV) REMISIÓN.

Acciones que permiten poner a disposición del potencial empleador, las hojas de vida de los oferentes o buscadores preseleccionados que



## V) MODALIDAD.

**Presencial:** La prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo será en los espacios físicos caracterizados a continuación, como puntos de atención presencial.

## VI) PROCEDIMIENTOS.

- **Registro de oferentes o buscadores**

| <b>Procedimiento:</b> Registro de oferentes o buscadores   |   |                        |   |
|--|---|------------------------|---|
| <b>Definición:</b> Es la inscripción presencial y/o virtual del oferente o buscador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye el contenido mínimo de la hoja de vida de acuerdo con la normatividad vigentes. |   |                        |   |
| <b>Responsable:</b> Profesional  |   |                        |   |
| <b>Modalidad:</b> Presencial   |   |                        |   |
| <b>Aplicativo:</b> <a href="https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a>   |   |                        |   |
| No.  | Actividad   | Responsable            | Soporte y/o ruta  |
| 1.   | Recepción del usuario en el punto de atención.  | Profesional y graduado | Correo electrónico o llamada  |
| 2.   | Socialización del servicio y solicitud de autorización para el tratamiento de datos personales.   | Profesional            | Autorización de datos por medio del aplicativo<br><a href="https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a> |
| 3.   | Creación del usuario en el sistema de información autorizado.   | Graduado               | Registro de cédula en aplicativo.   |
| 4.   | El prestador orienta a los graduados acerca del registro en la plataforma.  | Profesional            | Perfil en el aplicativo<br><a href="https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a>                        |
| 5.   | El oferente o buscador de empleo ingresa a la plataforma y se registra indicando un usuario y contraseña, en el caso de ya estar registrado, deberá indicar el usuario y contraseña proporcionada. Una vez ingresa a la plataforma el usuario proporciona su información personal, académica y laboral, como su hoja de vida. | Graduado               | Hoja de vida en el aplicativo<br><a href="https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a>                  |



|  |  |             |   |
|--|--|-------------|---|
| 6.   | El oferente aplica a las vacantes aprobadas por el prestador, previa solicitud de empleadores.                     | Graduado    | Postulación del buscador en aplicativo<br><a href="https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.empleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a> |
| 7.   | El proveedor de la infraestructura tecnológica reporta mensualmente al prestador la actividad de la plataforma.    | Proveedor   | Informe de gestión - correo   |
| 8.   | El prestador informa al servicio público de empleo los registros de oferentes o buscadores de empleo mensualmente. | Profesional | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a>                       |
| <p><b>Contenido mínimo de la hoja de vida:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos personales</li> <li>• Fecha de nacimiento</li> <li>• Lugar de nacimiento</li> <li>• Género</li> <li>• Lugar de residencia</li> </ul> <p>Formación Académica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Educativo</li> <li>• Título Formación Académica</li> <li>• Fecha de finalización de Formación Académica</li> <li>• País</li> <li>• Profesión</li> </ul> <p>Experiencia Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfil</li> <li>• Nombre del Cargo</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Lugar</li> <li>• Fecha de inicio de la Experiencia</li> <li>• Fecha de finalización de la Experiencia</li> </ul> |  |             |   |
| <p><b>Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de que el oferente o buscador de empleo desee actualizar su hoja de vida y ésta se encuentre registrada en EIEmpleo.com deberá realizarlo en la plataforma. En el caso de haber remitido la hoja de vida por medio de correo electrónico al prestador, deberá reportar su actualización por este medio escrito al correo <a href="mailto:graduados@udes.edu.co">graduados@udes.edu.co</a></li> <li>• En el caso de que el oferente desee dar de baja su hoja de vida en la bolsa de empleo, deberá realizar su solicitud por medio escrito y correo electrónico <a href="mailto:graduados@udes.edu.co">graduados@udes.edu.co</a></li> </ul>     |  |             |   |



- Al momento del registro en la plataforma de EIEmplo.com el oferente o buscador de empleo autoriza el uso y tratamiento de sus datos, así como los términos y condiciones del servicio.
- Para la autorización del uso y tratamiento de datos, al momento de registro de oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores, la bolsa de empleo de la Universidad de Santander se registrará bajo las políticas de tratamiento de protección de datos personales, las cuales están publicadas en la página web de la Universidad de Santander.  
Al momento del registro se solicita la autorización del usuario tal

- **Registro de potenciales empleadores**

**Procedimiento:** Registro de potenciales empleadores

**Definición:** Es la inscripción presencial y/o virtual del potencial empleador, de manera autónoma o asistida por el prestador, que incluye como contenido 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).

**Responsable:** Profesional y empleador

**Modalidad:** Presencial y/o virtual

**Aplicativo:** <https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander>

| No. | Actividad  | Responsable | Soporte y/o ruta  |
|-----|--|-------------|---|
| 1.  | El prestador orienta a los potenciales empleadores acerca del registro en la plataforma.   | Profesional | Correo electrónico, llamada o conexión virtual.   |
| 2.  | El potencial empleador ingresa a la plataforma y registra la información de la empresa, asignando un usuario y contraseña para posteriores ingresos. En el caso de ya estar registrado en la plataforma, deberá indicar el usuario y la contraseña previamente asignada. | Empleador   | Aplicativo<br><a href="https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a> |
| 3.  | El prestador verifica la legalidad de constitución de la empresa en la página del registro único empresarial RUES, indicando el nit registrado del empleador. En el caso de no figurar, se contacta con el potencial empleador para validar la información.              | Profesional | Consulta de nit en aplicativo:<br><a href="https://www.rues.org.co/">https://www.rues.org.co/</a>   |



|    |  |             |   |
|----|--|-------------|---|
| 4. | El proveedor de la infraestructura tecnológica reporta mensualmente al prestador la actividad de la plataforma.            | Proveedor   | Informe de gestión - correo   |
| 5. | <i>El prestador informa al servicio público de empleo los registros de potenciales empleadores de empleo mensualmente.</i> | Profesional | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a> |

**Observaciones:**

- En el caso de que el potencial empleador desee actualizar su información deberá realizarlo en la plataforma.
- En el caso de que el potencial empleador desee dar de baja el registro de su empresa en la plataforma, deberá reportarlo al correo [graduados@udes.edu.co](mailto:graduados@udes.edu.co) y el prestador eliminará la empresa de su base de datos universitaria.
- Al momento del registro en la plataforma de EEmpleo.com el potencial empleador autoriza el uso y tratamiento de sus datos, así como los términos y condiciones del servicio.

• **Registro y publicación de vacantes**

**Procedimiento:** Registro y publicación de vacantes

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

**Responsable:** Profesional y empleador

**Modalidad:** Presencial y/o virtual

**Aplicativo:** <https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander>

| Actividad   | Responsable | Soporte y/o ruta  |
|---|-------------|---|
| El prestador orienta a los potenciales empleadores acerca del registro en la plataforma de las vacantes o recepción de solicitudes por medio electrónico.     | Profesional | Aplicativo Eempleo.com<br><a href="https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a> |
| El potencial empleador ingresa a la plataforma y registra la información de la empresa o realiza el envío de la solicitud por medio electrónico al prestador. | Empleador   | Aplicativo Eempleo.com<br><a href="https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">https://www.eempleo.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a> |
| 3. El prestador autoriza las vacantes registradas de acuerdo a los principios establecidos.   | Profesional | Aplicativo Eempleo.com<br>BUuniversitarias<br><a href="https://acortar.link/XS7ybw">https://acortar.link/XS7ybw</a>   |



|    |  |             |   |
|----|--|-------------|---|
| 4. | El proveedor de la infraestructura tecnológica reporta mensualmente al prestador la actividad de la plataforma.                                    | Proveedor   | Informe de gestión - correo   |
| 5. | El prestador mensualmente realiza un seguimiento de las postulaciones, colocaciones y el nivel de satisfacción del servicio de la bolsa de empleo. | Profesional | Correo – link formulario<br><a href="https://forms.office.com/r/H744cCJwr1">https://forms.office.com/r/H744cCJwr1</a>   |
| 6. | <i>El prestador informa al servicio público de empleo mensualmente.</i>  | Profesional | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a> |

**Contenido mínimo de información de la vacante:**

**Título de la vacante:** Corresponde a una breve denominación del puesto de trabajo que se desea suplir.

**Descripción de la vacante:** Es la información detallada del perfil de la vacante que se desea suplir. Incluye, entre otros aspectos, las funciones generales, las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas.

**Tiempo de experiencia relacionada:** Corresponde al número mínimo de meses y/o años que se requiere de experiencia, en las funciones definidas en la vacante.

**Cantidad de vacantes:** Corresponde al número de puestos de trabajo que se desea suplir.

**Cargo:** Corresponde a la función, ocupación u oficio a desempeñar en el lugar de trabajo.

**Tipo de documento del empleador:** Contiene alguna de las siguientes tres opciones: 1. NIT; 2. Cédula de Ciudadanía. 3. Cédula de Extranjería.

**Número de identificación del empleador:** Es el número único que identifica al empleador, de acuerdo con el tipo de documento señalado.

**Razón social:** Es el nombre de la persona natural, o la persona jurídica que aparece como tal en el documento público o privado de constitución o en los documentos posteriores que la reforman.

**Fecha de publicación:** Fecha a partir de la cual se publica la vacante.

**Fecha de vencimiento:** Corresponde a la terminación de la vigencia de la publicación de la vacante, definida por el empleador y en todo caso no superior a seis (6) meses.

**Nivel de estudios requeridos:** La vacante debe especificar alguno de los siguientes niveles educativos: 1. Primaria; 2. Básica secundaria; 3. Media; 4. Técnico; 5. Tecnólogo; 6. Universitario; 7. Especialización; 8. Maestría; 9. Doctorado; 10. No requiere

**Profesión:** Si la vacante requiere de una persona con educación superior, se debe especificar el título requerido.

**Salario/ingreso:** Corresponde al valor fijado (o a convenir) con la que se remunerará al trabajador que ocupará la vacante.



**Departamento:** Corresponde al Departamento del país donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.

**Municipio:** Corresponde al Municipio donde se desarrollará la labor especificada en la vacante.

**Sector económico:** Hace referencia a la actividad económica de la empresa en la que se desempeñará el cargo.

**Observaciones:**

- Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad de su nombre o razón social y su número de identificación tributaria, registrará esta información, solicitando no hacer públicos estos campos en la plataforma o a través del correo [graduados@udes.edu.co](mailto:graduados@udes.edu.co).
- Cuando el potencial empleador requiera conservar la confidencialidad de una vacante relacionada con cargos estratégicos, proyectos especiales, posiciones directivas y demás que por su naturaleza no debe ser públicas, informará al prestador al correo [graduados@udes.edu.co](mailto:graduados@udes.edu.co), solicitando no hacer públicos estos campos.
- En el caso de que la vacante no cumpla con la normativa vigente o no cumpla con los criterios requeridos por la institución, tales como el rango salarial por debajo del promedio de la profesión, igualdad, universalidad y/o confidencialidad, el prestador rechazará en la plataforma de EIEmplo.com la vacante, informando el motivo o informará al correo de contacto como respuesta al recibido por el potencial empleador las correcciones a realizar o la no publicación de la vacante.

- **Orientación ocupacional**

**Procedimiento:** Orientación Ocupacional individual

**Definición:** Son las acciones para conocer del oferente o buscador de empleo los conocimientos, experiencias, habilidades y otras competencias, así como sus intereses ocupacionales, motivaciones y necesidades para analizar y construir el perfil laboral.

**Responsable:** Profesional

**Modalidad:** Presencial y/o virtual

**Aplicativo:** Teams

| No. | Actividad  | Responsable | Soporte y/o ruta   |
|-----|--|-------------|--|
| 1.  | Recepción de usuarios interesados a través del correo electrónico <a href="mailto:graduados@udes.edu.co">graduados@udes.edu.co</a> , de manera presencial en el punto de atención o por medio de los canales de comunicación dispuestos por el prestador tales como: página web: <a href="http://www.udes.edu.co/graduados">www.udes.edu.co/graduados</a> en la caja de contacto, línea de | Profesional | Correo<br><a href="mailto:graduados@udes.edu.co">graduados@udes.edu.co</a><br><br>WhatsApp<br>3052224531<br><br>Página web<br><a href="http://www.udes.edu.co/graduados">www.udes.edu.co/graduados</a> |



|   |  |             |   |
|---|--|-------------|---|
|   | WhatsApp 305 2224531 o por medio del aplicativo para el registro de PQRSF alojado en la página web relacionada.  |             |   |
| 2.  | Entrega de Información, servicios y demás que se consideren en la atención, de manera remota a través de Microsoft Teams o de manera presencial en el punto de atención. | Profesional | Teams<br>Listado de asistencia<br>Evaluación del servicio   |
| 3.  | El prestador informa al servicio público de empleo mensualmente.   | Profesional | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a> |
| <b>Observaciones:</b>   |  |             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio de entrevista de orientación personalizada será realizado por el coordinador de la bolsa quien a su vez se apoyará por profesionales expertos de la institución educativa contratados. Este servicio se prestará a solicitud del usuario y en la época labores de la institución educativa, exceptuando el lapso de vacaciones colectivas, dirigido a graduados UDES y estudiantes de último semestre.</li> <li>Los servicios de talleres grupales serán organizados por el recurso humano de la bolsa de empleo en apoyo con los profesionales de la institución contratados y aliados autorizados por el servicio público de empleo. Este servicio se prestará semestralmente dirigido a graduados UDES y estudiantes de último semestre.</li> </ul> |  |             |   |

| <b>Procedimiento:</b> Talleres de competencias básicas   |   |             |   |
|--|---|-------------|---|
| <b>Definición:</b> Son espacios presenciales o virtuales para fortalecer las competencias básicas de los potenciales buscadores de empleo. |   |             |   |
| <b>Responsable:</b> Profesional y secretaria   |   |             |   |
| <b>Modalidad:</b> Presencial y/o virtual   |   |             |   |
| <b>Aplicativo:</b> Teams   |   |             |   |
| No.  | Actividad   | Responsable | Soporte y/o ruta  |
| 1.   | Programación de los talleres, definición de fechas.           | Profesional | Acta  |
| 2.   | Definición de temáticas y ponentes.                           | Profesional | Acta  |
| 3.   | Solicitud de piezas promocionales y aprobación de las mismas. | Secretaria  | Aplicativo de logística, solicitud de piezas<br><br><a href="https://helpdesk.udes.edu.co/comunic/index.php?noAUTO=1">https://helpdesk.udes.edu.co/comunic/index.php?noAUTO=1</a> |



|  |   |                          |  |
|--|---|--------------------------|--|
| 4.   | Convocatoria a través de los canales de comunicación. | Profesional y secretaria | Correo, WhatsApp y Fanpage.  |
| 5.   | Desarrollo el Evento.                                 | Profesional y Ponente    | Aplicativo de conexión<br>Listado de asistencia<br>Evaluación de actividad |
| 6.   | Registro de la actividad e Informe.                   | Profesional              | Informe interno de gestión   |
| <b>Observaciones:</b>  |   |                          |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Las temáticas de las actividades se definen a partir del análisis de tendencias mediante benchmarking y de la consulta a los públicos de interés sobre sus necesidades y expectativas.</li> </ul> |   |                          |  |

- Orientaciones potenciales empleadores**

| <b>Procedimiento:</b> Orientación a potenciales empleadores  |   |             |   |
|--|---|-------------|---|
| <b>Definición:</b> Son las acciones para conocer las características, necesidades y expectativas del empleador para asesorar la definición, registro y publicación de vacantes, brindar información sobre el mercado e inserción laboral o programas de fomento al empleo formal y, según el caso, direccionar a servicios especializados autorizados. Especializados autorizados. |   |             |   |
| <b>Responsable:</b> Profesional  |   |             |   |
| <b>Modalidad:</b> Presencial y/o virtual   |   |             |   |
| <b>Aplicativo:</b> Teams   |   |             |   |
| No.  | Actividad   | Responsable | Soporte y/o ruta  |
| 1.   | El potencial empleador solicita el servicio por correo electrónico o en la oficina del punto de atención. | Profesional | Correo electrónico  |
| 2.   | Se programa la actividad.   | Profesional | Calendario Outlook  |
| 3.   | El coordinador de la bolsa de empleo presta el servicio solicitado.                                       | Profesional | Calendario Outlook<br>Asistencia  |
| 4.   | Se registra la actividad en el control operativo.   | Profesional | Control operativo   |
| 5.   | El prestador informa al servicio público de empleo mensualmente.  | Profesional | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a> |
| <b>Observaciones generales:</b>  |   |             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades grupales como talleres de diferentes temáticas serán programadas anualmente por el prestador y coordinador de la bolsa de empleo y comunicadas por los canales que éste emplee, tales como: Facebook, redes</li> </ul>  |   |             |   |



sociales y correo electrónico. Estas actividades se impartirán de manera remota a través de un canal para videoconferencias y de manera presencial con el apoyo de los programas académicos de la universidad.

- **Preselección**

**Procedimiento:** Preselección

**Definición:** Permite identificar entre oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante mediante acciones generadas por el sistema de información autorizado y/o la gestión realizada por el prestador.

**Responsable:** Profesional

**Modalidad:** Presencial

**Aplicativo:** No aplica

| No. | Actividad   | Responsable              | Soporte y/o ruta  |
|-----|---|--------------------------|---|
| 1.  | Se reciben las vacantes de las empresas que lo realizan por medio de correo electrónico <a href="mailto:graduados@udes.edu.co">graduados@udes.edu.co</a> en donde puntualmente se solicitan hojas de vida.  | Empleador<br>Profesional | Correo electrónico  |
| 2.  | Se revisan las hojas de vida registradas a través del mismo canal, de acuerdo con las profesiones y requisitos que solicita la vacante, en el caso de contar con buscadores de empleo que cumplan con el perfil, será comunicados por el mismo medio al potencial empleador; en el caso de no contar con disponibles, se procede a comunicar la vacante a la data general de graduados UDES de la profesión específica y se comunica esto al potencial empleador. | Profesional              | Correo electrónico<br>WhatsApp  |
| 3.  | El prestador informa al servicio público de empleo mensualmente.  | Profesional              | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a> |

**Observaciones generales:**

- En ocasiones el potencial empleador solicita comunicar únicamente la vacante y él será el encargado de realizar los respectivos filtros.



- Para el caso de las vacantes que se registran por medio de la plataforma de EIEmplo.com con la que contrata el prestador, el oferente realiza autopostulación a las vacantes ofertadas, previa aprobación con envío realizada por el prestador y es el potencial empleador quien realiza los respectivos filtros.
- Los potenciales empleadores son quienes comunican a los oferentes o buscadores de empleo si fueron preseleccionados y continúan con el proceso.
- Mensualmente el prestador realiza seguimiento de las vacantes ofertadas y preselección y remisión de las hojas de vida enviadas a los potenciales empleadores, quienes además de informar si contó con postulaciones, colocaciones y en el caso tal, los datos del graduado contratado, se evalúa el servicio prestado.

- **Remisión**

**Procedimiento:** Remisión

**Definición:** 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 por medio del sistema de información autorizado. El prestador deberá implementar estrategias de retroalimentación respecto a los oferentes o buscadores remitidos.

**Responsable:** Profesional

**Modalidad:** Presencial

**Aplicativo:** No aplica

| No. | Actividad   | Responsable | Soporte y/o ruta  |
|-----|---|-------------|---|
| 1.  | Se remiten las hojas de vida a los potenciales empleadores que el prestador considera cumplen con el perfil.  | Profesional | Correo electrónico  |
| 2.  | Seguimiento postulaciones, colocaciones y evaluación del servicio prestado a potenciales empleadores por parte del coordinador de la bolsa de empleo de manera mensual, bien sea la vacante se haya registrado por correo electrónico o en la plataforma de EIEmplo.com | Profesional | Correo electrónico  |
| 3.  | El prestador informa al servicio público de empleo mensualmente.  | Profesional | Aplicativo de reporte de indicadores SPE<br><a href="http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login">http://indicadores.serviciodeempleo.gov.co:8400/login</a> |



**Observaciones generales:**

- Los anteriores servicios no contarán con costo alguno para los potenciales empleadores ni oferentes y sus costos serán asumidos con recursos propios de la Universidad de Santander UDES.

**3. UBICACIÓN DE LAS SEDES Y HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA SERVICIOS PRESENCIALES**

|   |  |
|---|--|
| <b>PUNTO DE ATENCIÓN RESTRINGIDO</b>                      | UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES<br>Campus Bucaramanga  |
| <b>Caracterización del Punto de Atención restringido:</b> | El punto de atención cuenta con 3 funcionarios para la atención (1 coordinador, 1 profesional y 1 auxiliar de apoyo) en donde se prestan los servicios básicos de la ruta de empleabilidad a los buscadores de empleo (graduados UDES) y potenciales empleadores de la región y el país.<br>Los servicios son:<br><b>I)</b> Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes.<br><b>II)</b> Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y orientación a potenciales empleadores.<br><b>III)</b> Preselección.<br><b>IV)</b> Remisión.<br>Los servicios son prestados de acuerdo a los procedimientos descritos en los anteriores numerales. |
| <b>Ciudad</b>   | Bucaramanga  |
| <b>Código Divipola</b>                                    | 68001  |
| <b>Modalidad</b>  | Presencial   |
| <b>Dirección</b>  | Calle 70 # 55-210 Campus Lagos del Cacique<br>Oficina Graduados  |
| <b>Teléfonos de contacto</b>                              | 6516500 Ext: 1289 – 1295<br>Celular: 305 222 4531  |
| <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 RESTRINGIDO</b>                      | UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES<br>Campus Cúcuta   |
| <b>Caracterización del punto de atención restringida.</b> | El punto de atención restringida cuenta con 1 funcionario para la atención (1 coordinador(a)) en donde se prestan los siguientes servicios:<br><br>Los servicios son:<br><br>I) Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes.<br>II) Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y orientación a potenciales empleadores. |
| <b>Ciudad</b>   | Cúcuta   |
| <b>Código Divipola</b>                                    | 54001  |
| <b>Modalidad</b>  | Presencial   |
| <b>Dirección</b>  | Avenida 4 N. 10N – 61,<br>Urbanización el Bosque<br>Bloque Motilón Piso 2  |
| <b>Teléfonos de contacto</b>                              | 6791008 Ext: 250<br>Celular: 3205632519  |
| <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 RESTRINGIDO</b>                      | UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES<br>Campus Valledupar   |
| <b>Caracterización del punto de atención restringida.</b> | El punto de atención restringida cuenta con 1 funcionario para la atención (1 coordinador(a)) en donde se prestan los siguientes servicios:<br><br>Los servicios son:<br><br>I) Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes.<br>II) Orientación ocupacional a oferentes o buscadores y orientación a potenciales empleadores. |
| <b>Ciudad</b>   | Valledupar.  |
| <b>Código Divipola</b>                                    | 20001  |
| <b>Modalidad</b>  | Presencial   |



|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Dirección</b>                      | Carrera 6 No. 14 – 27.<br>Sede A Bloque C Oficina Graduados |
| <b>Teléfonos de contacto</b>          | 5730073 Ext: 152<br>Celular: 3163304977                     |
| <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>                                  | UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES VIRTUAL   |
| <b>Caracterización del punto de atención virtual restringida.</b> | El punto de atención restringida cuenta con 1 funcionario para la atención (1 coordinador(a)) en donde se prestan los siguientes servicios:<br><br>Los servicios son:<br><br>I) Registro de oferentes o buscadores, registro de potenciales empleadores y registro de vacantes. |
| <b>Modalidad</b>  | Virtual   |
| <b>Dirección</b>  | <a href="http://www.elemprego.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander">www.elemprego.com/co/sitio-empresarial/universidad-santander</a>  |
| <b>Teléfonos de contacto</b>                                      | 6516500 Ext. 1289<br>WhatsApp: 305 222 4531   |
| <b>Horario de atención al público</b>                             | Lunes a viernes 8:00 AM a 12:00 PM y 2:00 a 6:00 PM   |

#### 4. DERECHOS DE LOS OFERENTES O BUSCADORES INSCRITOS.

Los buscadores de empleo que accedan a los servicios de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander tendrán derecho a:

- Recibir una atención eficiente, oportuna y adecuada en la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.
- Acceder de manera universal y gratuita a los servicios ofrecidos, sin distinción de su situación ocupacional o condición personal.
- Ser tratados en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- Elegir libremente el prestador autorizado del Servicio Público de Empleo y participar voluntariamente en las oportunidades laborales ofrecidas.



- Recibir una atención integral que contribuya a fortalecer sus competencias y superar las barreras que dificulten su inserción o permanencia en el mercado laboral.
- Obtener información clara, confiable y veraz sobre las vacantes, procesos de selección y servicios ofrecidos por la bolsa de empleo.
- Recibir un servicio con enfoque diferencial, que reconozca y respete las características y necesidades particulares de cada persona o grupo poblacional, especialmente en razón de edad, género, orientación sexual, situación de discapacidad o condición de vulnerabilidad.
- Recibir una atención con estándares de calidad, caracterizada por ser humanizada, personalizada, continua e integral.
- Tener garantizada la confidencialidad y protección de sus datos personales, de conformidad con la normatividad vigente en materia de tratamiento de datos.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones relacionadas con la prestación de los servicios y recibir respuesta en los términos establecidos por la ley.

## **5. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES INSCRITOS**

Los buscadores de empleo que accedan a los servicios de la bolsa de empleo de la Universidad de Santander deberán:

- Suministrar información veraz, clara, completa y actualizada en el diligenciamiento del formato de hoja de vida, así como en los demás datos requeridos para la prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo.
- Mantener actualizada su hoja de vida, datos de contacto y demás información registrada en la plataforma o en los sistemas de información de la bolsa de empleo.
- Informar a la Universidad de Santander cuando no estén interesados en continuar recibiendo los servicios de la bolsa de empleo.
- Informar oportunamente a la Universidad de Santander cuando sean contratados en alguna de las ofertas laborales publicadas a través del portal o gestionadas por la bolsa de empleo.
- Abstenerse de remitir su hoja de vida a ofertas laborales cuyo perfil, experiencia o formación no se ajusten a las características y requisitos establecidos por el empleador.
- Hacer uso adecuado, respetuoso y responsable de los servicios ofrecidos por la bolsa de empleo.
- Actuar de buena fe en los procesos de postulación y selección laboral.
- Cumplir con los compromisos adquiridos en los procesos de orientación, intermediación y selección adelantados por la bolsa de empleo.



- Asistir puntualmente a entrevistas, pruebas o actividades programadas con empleadores o con la bolsa de empleo, o informar oportunamente en caso de no poder participar.
- Respetar a los funcionarios, orientadores, empleadores y demás usuarios vinculados a la prestación de los servicios.
- Abstenerse de suministrar documentación falsa o información inexacta que pueda inducir a error en los procesos de selección o intermediación laboral.
- Informar oportunamente cualquier novedad relacionada con cambios en su situación ocupacional o inconsistencias identificadas en las vacantes publicadas.
- Dar cumplimiento a las normas, políticas y lineamientos establecidos por la bolsa de empleo y por el Servicio Público de Empleo.
- Hacer un uso responsable de la información suministrada por los empleadores y respetar la confidencialidad de los procesos de selección en los que participe.
- Abstenerse de realizar actos de discriminación, acoso o conductas que vulneren los derechos de otros usuarios o de los actores vinculados al Servicio Público de Empleo.

## **6. DERECHOS DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS**

Los potenciales empleadores registrados en la bolsa de empleo de la Universidad de Santander tendrán derecho a:

- Recibir un servicio eficiente, adecuado y de calidad en los procesos de gestión y colocación de empleo.
- Acceder de manera gratuita a los servicios básicos ofrecidos por la bolsa de empleo, de conformidad con la normatividad vigente.
- Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios al momento de su inscripción y acceder a información clara sobre el funcionamiento de la bolsa de empleo.
- Ser informados sobre el tratamiento, uso y protección de los datos suministrados, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Recibir atención en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna y con observancia de los principios de universalidad, confiabilidad y enfoque diferencial.
- Ejercer libremente la selección de candidatos y participar voluntariamente en los procesos de intermediación laboral adelantados por la bolsa de empleo.
- Obtener información clara, pertinente y oportuna sobre los servicios, procesos y resultados relacionados con las vacantes registradas.



- Recibir una atención personalizada, humanizada, continua e integral, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por el Servicio Público de Empleo.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones relacionadas con la prestación del servicio de bolsa de empleo, y recibir respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, en los términos establecidos por la ley.

## **7. OBLIGACIONES DE LOS POTENCIALES EMPLEADORES REGISTRADOS**

Los potenciales empleadores registrados en la bolsa de empleo de la Universidad de Santander deberán:

- Suministrar información veraz, clara y actualizada sobre las condiciones laborales de las vacantes publicadas, incluyendo perfil requerido, funciones, tipo de vinculación, ubicación y remuneración.
- Garantizar que las vacantes publicadas cumplan con la normatividad vigente para el registro y publicación de vacantes.
- Abstenerse de publicar vacantes cuyos criterios promuevan actos de discriminación o exclusión por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, así como cualquier otra condición protegida por la ley.
- Promover procesos de selección bajo principios de igualdad, inclusión y enfoque diferencial, garantizando oportunidades equitativas para todos los postulantes.
- Informar a la Universidad de Santander, a través de la Oficina de Graduados, cuando no estén interesados en continuar recibiendo los servicios de intermediación laboral.
- Reportar oportunamente a la Universidad de Santander cuando un graduado o egresado haya sido contratado a través de una vacante publicada o gestionada por la bolsa de empleo.
- Autorizar a la bolsa de empleo de la Oficina de Graduados de la Universidad de Santander para realizar la publicación de las vacantes registradas, mediante el diligenciamiento del formulario correspondiente.
- Acudir y participar, cuando la Universidad de Santander lo estime conveniente, en actividades relacionadas con visitas de pares académicos y procesos de certificación o acreditación institucional.
- Considerar las escalas y referencias salariales mínimas para graduados definidas por la Red de Egresados Profesionales (REP) y demás fuentes normativas aplicables.



- Hacer uso adecuado, responsable y de buena fe de los servicios ofrecidos por la bolsa de empleo.
- Respetar la confidencialidad y protección de los datos personales de los candidatos y de la información suministrada durante los procesos de selección.
- Informar oportunamente cualquier modificación, cierre o cancelación de las vacantes registradas.
- Cumplir con las normas, lineamientos y reglamentos establecidos por la bolsa de empleo y por el Servicio Público de Empleo.

## **8. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.**

- Observar y cumplir los principios del Servicio Público de Empleo en la prestación de los servicios de gestión y colocación a sus usuarios.
- 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.
- Tener un Reglamento de Prestación de Servicios de conformidad con los principios del Servicio Público de Empleo y darlo a conocer a los usuarios.
- Prestar todos los servicios básicos de gestión y colocación de forma gratuita a los oferentes o buscadores de empleo.
- Prestar los servicios con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes o buscadores de empleo y potenciales empleadores.
- El tratamiento de datos se realizará atendiendo a lo dispuesto por la ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás disposiciones y jurisprudencia sobre la materia.
- 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.
- Velar por la correcta relación entre las características de la vacante respecto al perfil de los oferentes o buscadores remitidos.
- 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.



- 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.
- 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.
- 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.
- Entregar la información requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo, dentro de los términos, forma y condiciones que ésta determine.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo.
- Prestar los servicios de gestión y colocación de empleo con respeto a la dignidad y el derecho a la intimidad de los oferentes y potenciales empleadores. 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.

- 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.
- 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.
- 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 con 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**.
- Garantizar que las empresas que se registren en el portal de empleo estén legalmente constituidas.

## **9. ACTOS PROHIBIDOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO.**

- 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.
- Cobrar a los usuarios de servicios de empleo tarifas discriminatorias o sumas diferentes a las incorporadas en el Reglamento de Prestación de Servicios.
- Cobrar por los servicios que deben prestar de forma gratuita.
- Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
- Ofrecer condiciones de empleo falsas o engañosas o que no cumplan los estándares jurídicos mínimos.
- Prestar servicios de colocación para trabajos en el exterior sin contar con la autorización especial definida por el Ministerio de Trabajo.



- Realizar cualquier acción que afecte el normal desarrollo de la actividad económica del empleador.
- 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.
- Realizar prácticas discriminatorias o que promuevan la desigualdad en la gestión y colocación de empleo.
- Prestar servicios básicos y especializados de gestión y colocación que no cuenten con la debida autorización.

## 10. PROHIBICIONES DE LAS BOLSA DE EMPLEO

Queda prohibido a las bolsas de empleo:

- El cobro de suma alguna por cualquier concepto a los usuarios de los servicios de la bolsa de empleo.
- Prestar servicios de gestión y colocación a oferentes que no pertenezcan a la población para la cual les fueron estos servicios.
- Ejercer cualquiera de las acciones contempladas en el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.
- Ejercer las actividades de qué trata el artículo 35 del Código Sustantivo del Trabajo.

## 11. ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQRSD.

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 través del link: <https://udes.edu.co/comunidad-graduados>
- Línea de atención al usuario en [graduados@udes.edu.co](mailto:graduados@udes.edu.co).
- 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



<https://udes.edu.co/comunidad-graduados> 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.

- 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.
- 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.
  - a) 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.

El procedimiento que se lleva a cabo para la radicación de PQRSF en la Universidad de Santander es:

Las incidencias, podrán ser presentadas por las partes interesadas de los servicios que ofrece la Universidad de Santander, de forma verbal o escrita, y deberán contener como mínimo la siguiente información.

1. Nombre de la persona, proceso y/o subproceso o centro de trabajo reportado.
2. Datos personales de quien formula incidencia: nombre completo, número del documento de identidad o código, teléfono, correo electrónico., para el caso de las incidencias de tratamiento personales se identifica el tipo de perfil del titular de los datos (estudiante, graduado, administrativo, otro) y el correo electrónico.
3. El objeto de la incidencia, debidamente sustentado.
4. Si la incidencia, afecta a terceros, deberá indicarse los datos de ese tercero.

Los medios son:

- ✓ Por carta o correo electrónico

Las incidencias que se formulen a través de correo electrónico o carta, que sean recibidas en las oficinas de los procesos y/o subprocesos o centros de trabajo de la Universidad de Santander, deberán ser atendidas por el líder de cada área, dejando la respectiva evidencia del tratamiento y atención oportuna.



Las incidencias que se reciban de esta forma en los procesos y subprocesos que conforman el alcance del SGC-VAF y los centros de conciliación en los campus de Bucaramanga, Cúcuta y Valledupar, deberán registrar la incidencia el mismo día de recibido, en el módulo de servicio al cliente, ingresando al siguiente link:

[https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php), con la finalidad de control y seguimiento y atención, por este medio se dará respuesta a la incidencia registrada en los casos ya mencionados.

Las incidencias relacionadas con protección de datos personales deben ser copiadas al Oficial de protección de datos personales (Director(a) de Gestión Documental) a través del correo [habeasdata@udes.edu.co](mailto:habeasdata@udes.edu.co)

✓ Verbal o telefónicamente

En el caso de las incidencias expresadas personalmente o por vía telefónica, quien las reciba, debe ingresar la incidencia al módulo de servicio al cliente, ingresando al siguiente link [https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php), con la finalidad de darle el tratamiento respectivo. Las incidencias relacionadas con protección de datos personales deben ser registradas en <https://udes.edu.co/pqrs>

✓ Módulo de Servicio al Cliente PQRSF SGC-VAF

La universidad cuenta con un buzón virtual, gestionado a través del módulo de servicio al cliente, el cual hace parte de la plataforma que se usa para la administración del Sistema de Gestión de Calidad VAF; las diferentes partes interesadas de la universidad, hacen su registro a través del siguiente link: [https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs\\_index.php](https://www.kawak.com.co/udes/pqrs/pqrs_index.php), al cual se accede ingresando desde la página web de la Universidad de Santander: [www.udes.edu.co](http://www.udes.edu.co), seleccionando el menú lateral “Servicios”, ingresando a la opción PQRSF:SGC-VAF.

## 12. MARCO LEGAL.

El servicio de Bolsa de Empleo que prestará la **UNIVERSIDAD DE SANTANDER** para la población de OFERENTES se realizará con sujeción a lo establecido en el presente reglamento y a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, el Decreto 1072 de 2015 y el Decreto 1823 de 2020, así y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia. Adicionalmente la prestación del servicio estará orientada por los principios de buena fe, transparencia, honestidad, veracidad, gratitud e imparcialidad.



### 13. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

La **UNIVERSIDAD DE SANTANDER** una vez realizada la inscripción en el portal de empleo de oferentes y potenciales empleadores, obtiene su consentimiento para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de Bolsa de Empleo, de conformidad con lo establecido en la ley 1581 de 2012. La información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio del Trabajo, para el propósito que fue otorgada y con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación al Sistema de Información del Servicio Público de empleo.

El procedimiento que se lleva a cabo es:

➤ **Consultas.**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará por el medio habilitado por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

➤ **Reclamos.**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane



las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en **Bucaramanga**, a los veinte (20) días del mes de mayo de dos mil veintiséis 2026.

**JOSÉ PATRICIO LÓPEZ JARAMILLO**  
Rector General

**JOSÉ ASTHUL RANGEL CHACÓN**  
Secretario General