

**PROTOCOLO OFERENTES
GRADUADOS
BOLSA EMPLEO UDES**

COPIA CON

COORDINACIÓN GRADUADOS

UNIVERSIDAD DE SANTANDER UDES

2021

1. PROPÓSITO

Este documento es una guía para los oferentes 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 graduados de la Universidad de Santander UDES de los campus de Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar y las unidades de extensión Bogotá y Arauca de los programas de pregrados y posgrados en modalidad presencial y virtual.

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 todos los graduados de la Universidad de Santander UDES de los campus de Bucaramanga, Cúcuta, Valledupar y las unidades de extensión Bogotá y Arauca de los programas de pregrados y posgrados en modalidad presencial y virtual 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 oferentes o graduados UDES para la prestación de sus servicios autorizados.
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 OFERENTES – GRADUADOS

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 la comunidad de graduados UDES la cual asciende los más de 70.000 graduados, aclarando que sólo se atenderán aquellos que deseen registrarse en nuestra plataforma digital autorizada, entendiéndose, son aquellos que desean acceder a los servicios y aspiran insertarse en el mercado laboral:

CÓMO?	CUÁNDO?	DÓNDE?	QUIÉN?
1. La universidad relaciona los documentos de identidad de sus graduados en la plataforma digital.	Noviembre 2021 y hasta la vigencia de la bolsa.	Tutrabajo.udes.edu.co operado por eempleo.com	Coordinador Secretaria
2. El graduado ingresa a la plataforma y registra su información personal y hoja de vida.	Noviembre 2021 y hasta la vigencia de la bolsa.	Tutrabajo.udes.edu.co operado por eempleo.com	Graduado
3. La universidad orienta a los graduados con los registros de información y el portal.	Noviembre 2021 y hasta la vigencia de la bolsa.	Tutrabajo.udes.edu.co operado por eempleo.com	Coordinador Secretaria
4. Se mide la satisfacción del servicio de los oferentes en las asesorías.	Noviembre 2021 y hasta la vigencia de la bolsa, en cada asesoría que se realice de manera presencial.	Encuesta de Satisfacción del servicio de oferentes	Coordinador Secretaria

5.2 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL PARA OFERENTES - GRADUADOS

Este servicio comprende 2 actividades:

5.2.1. Entrevistas de Orientación Laboral

Este servicio se realiza en apoyo del programa de Psicología UDES y e apoyo del área de Bienestar Institucional de la Universidad de Santander UDES, quienes cuenta con los profesionales que pueden orientar la actividad. Se encuentra sujeto a disponibilidad y requiere de una previa agenda, al cual es concertada entre el oferente y el profesional por el coordinador de la bolsa de empleo.

El procedimiento es:

CÓMO?	CUÁNDO?	DÓNDE?	QUIÉN?
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 de orientación (previa disponibilidad de los profesionales de apoyo)	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.
5. Entrevista de orientación profesional.	Vigente	Campus UDES	Profesional en Psicología

6. Registro de la visita y evaluación del servicio.	Vigente	Puntos de Atención autorizados	Secretaria del proceso. Coordinadores del proceso.
---	---------	--------------------------------	---

5.2.2. Talleres de Orientación Laboral

Este servicio además de ser ofertado para los oferentes o graduados registrados, se realizará al público en general que desee participar de los mismos, teniendo por objetivo también, la promoción de la bolsa de empleo UDES; se comprende por el público en general a toda la comunidad universitaria y profesionales de las regiones de influencia de la UDES.

El procedimiento se lleva a cabo de la siguiente manera:

CÓMO?	CUÁNDO?	DÓNDE?	QUIÉN?
1. Programación de los talleres, definición de fechas.	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Correo electrónico	Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.
2. Definición de temáticas y ponentes.	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Correo electrónico	Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.
3. Solicitud de piezas promocionales y aprobación de las mismas.	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	In House de cada campus	Secretaria Coordinadores del proceso.
4. Convocatoria a través de los canales de comunicación.	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Mailing Mensajería de texto y whatsapp Redes Sociales	Secretaria Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.
5. Logística del Evento	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Correo electrónico Aplicativo de Logística Aplicativo de Comunicaciones	Secretaria Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.

6. Desarrollo el Evento	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Remotos o en las aulas o auditorios dispuestos	Secretaria Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.
7. Registro de Asistencia y evaluación de la actividad	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Remotos o en las aulas o auditorios dispuestos	Secretaria Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.
8. Registro de la actividad e Informe	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Cuadro Control Operativo Informe	Secretaria Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.
9. Publicación de la actividad e Informe	2021 B 2022 A – B 2023 A -B 2024 A -B 2025 A	Aplicativo Comunicaciones (página web y boletín institucional)	Secretaria Coordinadores del proceso en apoyo con aliados.

5.3 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE PRESELECCIÓN DE OFERENTES.

Aunque 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 oferentes del mismo, ya que en el momento de su registro están autorizando a la bolsa de empleo para poner en consideración de los empleadores su perfil profesional, toda vez que el coordinador de la bolsa haya considerado cumple con los requisitos exigidos por la vacante. El procedimiento es el siguiente y culmina con la remisión de las hojas de vida a los demandantes:

CÓMO?	CUÁNDO?	DÓNDE?	QUIÉN?
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	Plataforma Trabajo	Coordinador
	2022		
	2023		
	2024		
	2025		
4. Remisión de hojas de vida.	2021	Correo electrónico	Coordinador
	2022		
	2023		
	2024		
	2025		
5. Seguimiento postulaciones y colocaciones.	2021	Correo electrónico	Coordinador
	2022		
	2023		
	2024		
	2025		

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.
- 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.



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

PROTOCOLO DE OFERENTES – GRADUADOS UDES

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