



RESOLUCIÓN No. 000569, 31 MAR. 2016

"Por medio de la cual se deroga la Resolución Rectoral N° 002318 de 19 de Diciembre de 2013, y se adopta el nuevo reglamento de prestación del servicio del Portal de Empleo de la Universidad del Atlántico, conforme a lo estipulado en el Decreto 1072 de 2015"

LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLANTICO,

En uso de facultades legales y en especial las que les confiere el artículo 13 del Acuerdo Superior No. 0008 de octubre 4 de 2012, la Resolución Superior No. 000005 de agosto 14 de 2015, el Decreto 1072 de Mayo de 2015, y

CONSIDERANDO

- A. Que la Universidad del Atlántico a través de la Oficina de Egresados y con el apoyo de las facultades promueven estrategias para estimular la incorporación de los egresados al mercado laboral a través del PROGRAMA DE INTERMEDIACIÓN LABORAL (PIL), servicio cuyo objeto es poner en contacto a los egresados de nuestra Institución que ofertan sus servicios con las empresas que los demanden para su colocación, a nivel Municipal, Distrital, Departamental y Nacional.
- B. La Universidad del Atlántico, en función de su responsabilidad social y pertinencia, y en cumplimiento del Programa de intermediación laboral (PIL), e integrante de la Red de Prestadores de servicio Público de Empleo que administra el Ministerio del Trabajo, ofrece los servicios de un Portal de Empleo a través del Portal de Egresados ubicado en la página web institucional.
- C. Que el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo No. 1072 de mayo de 2015, deroga en su artículo 3.1.1. "Derogatoria Integral" el Decreto 722 de 2013, el cual fundamenta jurídicamente la Resolución Rectoral No. 002318 de 19 de diciembre de 2013, por lo que se hace necesario la derogatoria de la resolución mencionada con fines de actualización.
- D. De conformidad con el Decreto 1072 de Mayo de 2015, el servicio de inscripción de OFERENTES y DEMANDANTES a través del Portal de Empleo que presta la Universidad del Atlántico se entiende como Bolsa de Empleo de Institución de Educación Superior, sin ánimo de lucro.
- E. El Ministerio de Trabajo en el Decreto 1072 de Mayo de 2015 conmina a las entidades que presten los servicios de Bolsa de Empleo a reglamentar la prestación del servicio.
- F. La Universidad del Atlántico, interpretando y desarrollando los criterios de integralidad y movilidad de sus egresados, asume el compromiso social de Bolsa de Empleo.
- G. Que la Unidad del Servicio Público de Empleo mediante comunicación 0591 de 01 de marzo de 2016 realizó observaciones con relación a la actualización del Reglamento del Portal del Empleo de conformidad con el Decreto 1072 de 2015 y estando la Universidad dentro del término legal para la renovación de la autorización de la Bolsa de Empleo procede a subsanarlas

Que para tal fin y en mérito de lo expuesto.

RESUELVE:

Artículo 1. Adoptar el reglamento del Portal de Empleo de la Universidad del Atlántico.

**REGlamento DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PORTAL DE EMPLEO
DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO**

Artículo 1. ENTIDAD. La Universidad del Atlántico, como persona jurídica de derecho público es un ente autónomo universitario de carácter académico, con domicilio en Puerto Colombia (Departamento del Atlántico), creada legalmente el 15 de Junio de 1946, por medio de la Ordenanza No. 42 expedida por la Asamblea Departamental, y regida por sus propios reglamentos y estatutos (Acuerdo Superior 004 de 2007), del Artículo 67 Constitucional y 40 de la Ley 489 de 1998.



Artículo 2. OBJETO. El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones, características, calidades, derechos y deberes de los usuarios de la Bolsa de Empleo de la Universidad del Atlántico, de manera que se pueda ofertar institucionalmente la actividad de inscripción de oferentes, egresados, con los cuales tiene una relación particular, y la remisión de estos inscritos a empleadores demandantes de manera gratuita. Esta acción se implementa a través de la Oficina de Egresados en cumplimiento del Artículo 6° (Apoyo a los egresados durante la inserción al mercado laboral) del Acuerdo Superior No 00008 de octubre 4 de 2012 "Por el cual se establece la política de egresados de la Universidad del Atlántico" referido a la implementación del Programa de Intermediación Laboral.

Artículo 3. MARCO LEGAL. Los servicios de Bolsa de Empleo se prestarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo dispuesto por el Decreto 1072 de mayo de 2015, reglamentario de la Ley 1636 de 2013, Artículo 95 y 96 de la Ley 50 de 1990, Convenio No 2 de 1919, 31 de 1933 y el convenio 88 y recomendación 83 de 1948, y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

Artículo 4. POBLACIÓN OBJETO. Los usuarios del servicio de Bolsa de Empleo, serán los egresados de los programas de pregrado y posgrado de la Universidad del Atlántico, y los empleadores demandantes, independientemente, su naturaleza jurídica, llámese pública o privada.

Artículo 5. SERVICIOS BÁSICOS. Los servicios que prestará la Bolsa de Empleo de la Universidad del Atlántico, a través del Programa de Intermediación Laboral (PIL), a los oferentes de trabajo (egresados) y a los demandantes de empleo (empleadores), de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.2.6.1.2.17. del Decreto 1072 de mayo de 2015 son:

- a) **Registro de oferentes:** A través del Portal de Empleo: <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/>, sin ningún costo, los oferentes (egresados) pueden aplicar a vacantes de empleos de diferentes perfiles profesionales; para lo cual, los egresados de nuestra Institución deben:
- Ingresar al Portal de Empleo de la Universidad del Atlántico.
 - Registrarse como usuario
 - Crear un usuario y contraseña.
 - Ingresar su hoja de vida completa.
 - Aplicar a las ofertas laborales que se exponen en el Portal Web.
- b) **Registro de demandantes y vacantes** Los demandantes de empleo (Empleadores) cuentan en el portal con la opción de publicar gratuitamente sus ofertas laborales, avisos y vacantes, para lo cual deben:
- Ingresar al Portal de empleo de la Universidad del Atlántico.
 - Opción: Publique su oferta laboral en el link: <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/registroaviso/>
 - Registrar la información de la persona contacto (Información confidencial)
 - Registrar la información principal de la oferta, especificando la información sobre el contrato, los requisitos del aspirante, clasificación de la oferta laboral y la vigencia de la oferta.

La información de la oferta laboral es validada, verificada y aprobada por la Oficina de Egresados de la Universidad del Atlántico.

- c). **Orientación ocupacional a oferentes y demandantes:** El portal de empleo de la Universidad del Atlántico, cuenta con contenido informativo dirigido tanto a oferentes (egresados) como a demandantes (empleadores), acerca del mercado laboral, artículos de interés que orientan sobre cómo realizar una hoja de vida, manejarse en una entrevista laboral, entre otros artículos de interés. En nuestras redes sociales publicamos ofertas al instante, noticias, contenidos, encuestas y todo lo que oferentes y demandantes deberían saber para desempeñar mejor su rol en el mercado laboral.
- d). **Preselección:** La Universidad puede promocionar la vacante por programas académicos, de acuerdo a las características de la oferta laboral, el Portal cuenta con una herramienta para las empresas demandantes, con la cual se aplican filtros automáticos que pueden restringir la aplicación de oferentes que no cumplan con sus necesidades, tales como nivel académico, formación académica, y tiempo de experiencia laboral.



e) **Remisión:** Los demandantes registrados en el Portal de empleo: <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/registroaviso/> pueden recibir las hojas de vida, a través de una descarga que se realiza en el sistema en nuestra base de datos. Adicionalmente, los demandantes reciben hojas de vida de nuestros usuarios, cada vez que éstos aplican a las vacantes publicadas.

Artículo 6. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS. Los servicios de Bolsa de Empleo de la Universidad del Atlántico, como parte del Programa de Intermediación Laboral, se prestarán en forma gratuita, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la ley 50 de 1990 y de conformidad a lo estipulado en el artículo 2.2.6.1.2.4. del Decreto 1072 de Mayo de 2015

Artículo 7. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, OFICINA DE ORGANIZACIÓN, COORDINACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA BOLSA DE EMPLEO. Los servicios de Bolsa de Empleo se prestarán en la plataforma virtual establecida para ello: <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/> y la organización, coordinación, dirección, y control corresponde a la Oficina de Egresados de la Universidad del Atlántico, ubicada en los lugares y en los horarios que a continuación se relacionan:

- Universidad del Atlántico, Oficina de Egresados, Km. 7 antigua vía a Puerto Colombia en el municipio de Puerto Colombia- Atlántico.
- El horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Es importante mencionar que el portal web de la Oficina de egresados <http://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/egresados> y el Portal de Empleo <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/> están activos las 24 horas al día y los 365 días del año para que empresarios y egresados puedan utilizarlos, de manera gratuita.

Artículo 8. SOPORTE TÉCNICO: Para soporte técnico tenemos habilitado una línea de atención (5) 3197158 donde los egresados y empresarios pueden recibir asesoría personalizada ante un caso particular. El horario de atención para soporte técnico es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Dentro de nuestra página web tenemos habilitado también, un enlace denominado "Contáctenos" <http://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/contact> donde los usuarios pueden generar diferentes tipos de solicitudes que serán atendidas y solucionadas por la Oficina de Egresados.

Artículo 9. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES. Los usuarios del servicio de Bolsa de Empleo de la Universidad del Atlántico que deseen registrarse como OFERENTES inscribirán, a través de la plataforma virtual <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/> su hoja de vida de manera gratuita diligenciando un formulario destinado para tal fin, al cual acceden mediante un link denominado "Ingresa tu HV". La información de registro consiste en datos personales de los oferentes, formación académica, experiencia de trabajo, áreas laborales de interés, anexos de la hoja de vida y definición de nombre de usuario y contraseña, con los que puede ingresar a una sesión para aplicar a las ofertas de trabajo que encuentran publicadas en nuestra página web. Inmediatamente el oferente se inscribe, el sistema valida el ingreso de la solicitud a la plataforma, aceptando de manera automática si coincide el registro con la base de datos de egresados suministrada previamente. En caso de no aparecer en la base de datos sistematizada, la solicitud del oferente será aceptada o rechazada una vez se verifique manualmente su vinculación como egresado de la Universidad del Atlántico, así mismo quedará regulado por el Manual Procedimental de Gestión Ética y de Buen gobierno de la Universidad del Atlántico (Resolución Rectoral No. 002126 del 4 de diciembre de 2013), en cuanto a los principios rectores que allí se establecen.

Artículo 10 CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN DE DEMANDANTES. Los usuarios del servicio de Bolsa de Empleo de la Universidad del Atlántico que deseen registrarse como DEMANDANTES se inscribirán a través de la plataforma virtual <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co/> en la sección "Publique su oferta de trabajo". Los demandantes pueden realizar el procedimiento de registro de manera gratuita, diligenciando un formulario. Luego, la Oficina de Egresados, se encarga de verificar la legalidad del demandante para aprobar el registro dentro de nuestro portal. Cualquier demandante que cumpla con el requisito de estar legalmente constituido, puede realizar el procedimiento de registro de su información, consistente en la razón social, número de NIT, año de fundación, número aproximado de empleados, sector económico de la empresa, descripción corta de la actividad del demandante, dirección con el barrio, ciudad y departamento y datos de contacto de la persona a cargo de la cuenta, así mismo quedará regulado por el Manual Procedimental de Gestión Ética y de Buen Gobierno de la Universidad del Atlántico (Resolución Rectoral No. 002126 del 4 de diciembre de 2013), en cuanto a los principios rectores que allí se establecen.



Artículo 11. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE VACANTES.

Los demandantes, luego de realizar el registro con la aprobación de la Oficina de Egresados de la Universidad del Atlántico, obtienen un usuario y contraseña con las que pueden ingresar al sistema, crear una oferta/vacante laboral donde deben suministrar la información mínima requerida por el formulario de registro, como el cargo, nombre del oferente, descripción de la oferta/vacante, entre otros datos para la creación del aviso. La oferta/vacante se publica en nuestra página para que los oferentes puedan aplicar. El procedimiento para inscripción de ofertas/vacantes contempla el suministro de la siguiente información: nombre del cargo, número de vacantes, tipo de cargo, área de desempeño, sector de la oferta/vacante, descripción de la oferta/vacante, tipo de contrato, duración de contrato, jornada laboral, horario de trabajo, forma de pago, rango salarial, perfil, años de experiencia, estudios mínimos, nivel de idioma, manejo de software, requisitos mínimos, preguntas al candidato, opción, ciudad y departamento y datos de contacto del demandante. Inmediatamente el empleador publica una oferta laboral, el sistema genera una comunicación vía correo electrónico a la cuenta de la oficina de egresados, luego de lo cual se procede a validar, confirmar y publicar las ofertas.

El oferente, a libre discreción seleccionará la vacante a la cual desea aplicar o postular. Al hacer clic, al correo electrónico registrado por el demandante, llegará una notificación para descargar la(s) hoja(s) de vida(s) de los candidatos postulantes a las vacantes de trabajo. Posteriormente el proceso de selección lo establecerá cada entidad de acuerdo a sus propias directrices y elegirá el perfil acorde a la vacante publicada. Es importante, resaltar que la Universidad del Atlántico a través del Portal de Empleo presta el servicio de bolsa de empleo como suministro de oferentes y demandantes laborales y no tiene incidencia en los procesos de selección que las entidades realicen para sus vacantes.

Artículo 12. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ORIENTACIÓN OCUPACIONAL A OFERENTES Y DEMANDANTES. Los usuarios del servicio de Bolsa de Empleo de la Universidad del Atlántico que deseen orientación ocupacional a través de la plataforma virtual <http://tutrabajo.uniatlantico.edu.co///>, en la parte derecha de la pantalla podrán contar con contenido informativo dirigido tanto a oferentes como a demandantes acerca del mercado laboral, competencias laborales y actividades institucionales.

Artículo 13. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PRESELECCIÓN. El oferente, a libre discreción seleccionará la vacante a la cual desea aplicar o postular. Al hacer clic, al correo electrónico registrado por el demandante, llegará una notificación para descargar la(s) hoja(s) de vida(s) de los candidatos postulantes a las vacantes de trabajo. Posteriormente el proceso de selección lo establecerá cada entidad de acuerdo a sus propias directrices y elegirá el perfil acorde a la vacante publicada.

El Portal del Empleo de la Universidad del Atlántico no realizará la preselección de oferentes; son ellos quienes libremente podrán hacer filtros para la autopostulación, a través de características como: Ubicación, expectativas salariales, carrera, tipo de contrato, canal y tipo de cargo. Es importante, resaltar que la Universidad del Atlántico a través del Portal del Empleo presta el servicio de bolsa de empleo como suministro de oferentes y demandantes laborales y no tiene incidencia en los procesos de selección que las entidades realicen para sus vacantes.

Artículo 14. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION. La Universidad del Atlántico comprometida con la circulación y divulgación de la información, una vez realizada la inscripción, los oferentes y demandantes del servicio, consienten autorizar a la Universidad del Atlántico, a través de la Oficina de Egresados 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 del Ministerio del Trabajo como ente administrador de la Red de prestadores del Servicio Público de Empleo, con las restricciones que establece la ley 1581 de 2012, mediante su incorporación al Sistema de Información del servicio público de Empleo.

Artículo 15. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. El Titular de los datos personales tendrá derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;



- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 16. DERECHO DE LOS OFERENTES: Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- a. Recibir de parte de los funcionarios de la universidad atención adecuada y de calidad, con fundamento en el Manual Procedimental de Gestión Ética y de Buen gobierno de la Universidad del Atlántico (Resolución Rectoral No. 002126 del 4 de diciembre de 2013).
- b. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios, al momento de la inscripción.
- c. Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre.
- d. Rectificar en la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.
- e. Recibir en forma gratuita los servicios básicos de la bolsa de empleo de la Universidad del Atlántico.
- f. Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- g. Presentar quejas y reclamos y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 17. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO: Los egresados, oferentes de trabajo, tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
- b. Informar cuando no esté interesado en que continúen prestandole los servicios de gestión y colación.
- c. Acudir cuando la Universidad del Atlántico lo estime conveniente con ocasión de visita de pares académicos.
- d. Ser sujetos de los principios rectores que orientan el Manual Procedimental de Gestión Ética y de Buen gobierno de la Universidad del Atlántico (Resolución Rectoral No. 002126 del 4 de diciembre de 2013).

Artículo 18. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO. La Universidad del Atlántico en su relación con los gremios y el sector productivo promoverá y garantizará a los demandantes los siguientes derechos:

- 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. Ser informado sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.
- f. Conocer las gestiones realizadas por la Universidad del Atlántico, a través de la Oficina de Egresados en desarrollo de la prestación de servicio
- g. Presentar quejas y reclamos y que estas sean atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación.

Artículo 19. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO Los demandantes de empleo tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar información veraz sobre las condiciones de laborales de las vacantes ofertadas.
- b. A informar a la Universidad del Atlántico, a través de la Oficina de Egresados cuando no esté interesado en que continúen prestandole los servicios de gestión y colación.
- c. Acudir cuando la Universidad del Atlántico lo estime conveniente con ocasión de visita de pares académicos.
- d. Ser sujetos de los principios rectores que orientan el Manual Procedimental de Gestión Ética y de Buen gobierno de la Universidad del Atlántico (Resolución Rectoral No. 002126 del 4 de diciembre de 2013).

Artículo 20. OBLIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO PARA PRESTAR EL SERVICIO DE BOLSA DE EMPLEO: La Universidad del Atlántico, a través de la Oficina de Egresados, y con la asesoría de la Oficina de Gestión de Talento Humano, cuando lo considere necesario, tendrá las siguientes obligaciones con la prestación del servicio de bolsa de empleo:

- a) Mantener las condiciones y requisitos que posibilitaron el otorgamiento de la autorización.
- b) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios;
- c) Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo,
- d) Garantizar y hacer efectivo los derechos del titular de la información referidos en el artículo 14 del presente reglamento;
- e) Prestar los servicios básicos de Bolsa de Empleo, de forma gratuita a los egresados y empleadores,



- f) Prestar los servicios de inscripción de oferentes y demandantes,
- g) Garantizar en el desarrollo de sus actividades, el cumplimiento de los principios de universalidad, confiabilidad, transparencia y calidad del Servicio Público de Empleo;
- h) Prestar los servicios 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 2.2.6.1.2.3. del Decreto 1072 de 2015 y demás disposiciones sobre la materia;
- i) 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.
- j) Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico y/o profesional requerido;
- k) Hacer constar en el desarrollo de las actividades como Bolsa de Empleo tal condición, así como en los medios de promoción y divulgación de su actividad, mencionando el número del acto administrativo mediante el cual fue autorizada, y la pertenencia a la Red de Prestadores del Servicio Público de Empleo;
- l) Presentar los informes estadísticos sobre la gestión y colocación de empleo realizada, en los formatos, términos, periodicidad y por los medios que establezca el Ministerio del Trabajo mediante resolución;
- m) Recibir, atender y responder las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presenten los usuarios de la Bolsa de Empleo, dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción.
- n) La Bolsa de Empleo Universidad del Atlántico, será objeto de autoevaluación con fines de certificación.
- o) Disponer de un sistema informático para la operación y prestación de los servicios de gestión y colocación de empleo. Este sistema deberá ser compatible y complementario con el Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, para el suministro mensual, por medios electrónicos, de la información sobre demanda y oferta del empleo, así como del resto de actividades realizadas como agencia de colocación autorizada.
- p) Entregar oportunamente la información que sea requerida por la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo.
- q) Cuando haya una modificación en la representación legal de la agencia de gestión y colocación, remitir a la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo el certificado respectivo, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al registro de la modificación;
- r) Remitir a la autoridad administrativa, 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, y
- s) Solicitar autorización para la prestación de servicios en lugares distintos a los inicialmente autorizados.

Artículo 21. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS: Los oferentes y demandantes podrán presentar sus peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, las cuales se tramitarán mediante el siguiente procedimiento:

1. **Recepción y registro de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos:** La Oficina de Control Interno de la Universidad del Atlántico recibirá las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos a través del icono <http://apolo.uniatlantico.edu.co:8003/one16/peticiones.html>, el cual se encuentra en lugar visible en la parte derecha de página web de la Universidad: <http://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/inicio>
2. **Validación de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos:** La Oficina de Control Interno de la Universidad del Atlántico, aperturizará un expediente virtual con número radicación y fecha de recibido y valorará si realmente es procedente o no la petición, queja, sugerencia o reclamo, en cada caso se le informará justificadamente y por escrito al usuario o persona que envió la PQRS con las razones por las cuales no fue aceptada su; en caso de ser procedente direcciona la PQRS notificando a la persona responsable del proceso que generó la inconformidad y comunica al usuario que su PQRS ya encuentra en estudio y trámite de solución.
3. **Evaluación e identificación de las causas:** El responsable del proceso que generó la inconformidad evaluará las posibles causas de las PQRS asignada.
4. **Tratamiento a las PQRS:** El responsable del proceso determinará rápidamente el tratamiento, corrección o solución a dar a los PQRS (a través de un plan de acción con responsables, recursos y tiempos) para eliminar o atenuar sus efectos sobre el usuario.
5. **Seguimiento al proceso:** El responsable del proceso, oficina de Control Interno, hará el correspondiente seguimiento al tratamiento dado a la PQRS, sustanciando y expidiendo la respuesta resolutoria a la petición.



6. **Informar al usuario del tratamiento dado a la PQRS:** El responsable del proceso informará por escrito al usuario el tratamiento o corrección aplicada y verificará si el usuario quedó o no satisfecho. Luego se procede a cerrar el caso o repetirlo si no quedó satisfecho el usuario.
7. **Aplicación del procedimiento de acciones preventivas y correctivas:** El responsable del proceso determinará si el caso amerita implementar acciones preventivas y correctivas (dependiendo de la gravedad o frecuencia)
8. **Verificación del grado de satisfacción del usuario:** La Oficina de Control Interno de la Universidad del Atlántico aplicará la encuesta de satisfacción del procedimiento
9. **Elaboración de informes de PQRS:** La Oficina de Control Interno de la Universidad del Atlántico elaborará un informe trimestral de consolidado de PQRS recibidas y atendidas, mostrando en él, las estadísticas respectivas
10. **Otros mecanismos de Atención a usuarios:** En la Oficina de egresados estará habilitada una línea de atención a oferentes y demandantes en el teléfono (5) 3197158 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. donde podrán recibir soporte vía telefónica ante cualquier tipo de solicitud, queja o reclamo. En nuestra página web, tenemos habilitado un enlace "Contáctenos" donde oferentes y demandantes pueden ingresar a una plantilla y generar una solicitud, como problemas al ingresar a su sesión, solicitar información y soporte técnico, entre otras. Los usuarios y las empresas también pueden escribirnos al correo electrónico: egresados@mail.uniatlantico.edu.co

El término para atender, responder y resolver las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que presenten los usuarios de la Bolsa de Empleo, será de (15) quince días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible resolver en dicho término se informará al interesado por escrito, expresando los motivos de la demora y la nueva fecha de solución.

Artículo 22. El presente reglamento podrá ser modificado, en atención a las instrucciones recibidas por el ministerio de Trabajo.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Puerto Colombia (Atlántico) a los

RAFAELA VOS OBESO
Rectora