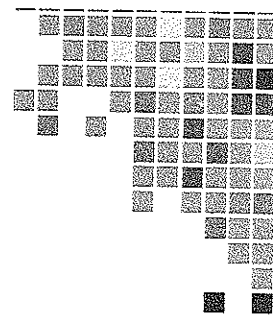




**La Santiago**  
*transforma*  
**tu mundo**



**UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI**

**“REGLAMENTO PORTAL DEL TRABAJO DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSIDAD  
SANTAIGO DE CALI”**

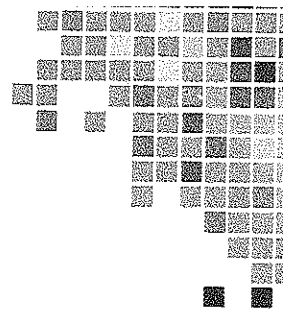
**VERSIÓN No. 01**  
**16 de febrero de 2018**

**[Integrado por la Resolución de Rectoría No. R-006 del 16 de febrero de  
2018].**



Calle 5a Carrera 62 Campus Pampalinda A.A. 4102 / Teléfono: PBX 5183000  
web: [www.usc.edu.co](http://www.usc.edu.co) / Nit. 890.303.797-1 / Santiago de Cali - Colombia





**RESOLUCIÓN DE RECTORÍA No. R-006**  
**(16 de febrero del 2018)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO PORTAL DEL  
TRABAJO DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA UNIVERSIDAD SANTIAGO  
DE CALI”**

**EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI**, en uso de sus  
atribuciones legales y estatutarias

**CONSIDERANDO**

LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA “UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI”, con domicilio en Santiago de Cali, Departamento del Valle, corporación de carácter civil de derecho privado, de utilidad común, sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida por Resolución número 2800 del 2 de septiembre de 1959 del Ministerio de Justicia y como Universidad mediante Decreto número 1297 de 1964 del Ministerio de Educación Nacional; con identificación tributaria No. 890.303.797-1.

Que nuestra Institución, acoge con beneplácito el objeto de regular la prestación de servicio de Bolsa de Empleo de la Universidad Santiago de Cali, el cual se regirá en las disposiciones del presente Reglamento.

Por lo anterior expuesto,

**RESUELVE:**

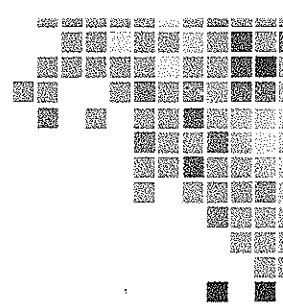
Expedir el presente Reglamento con el objeto de regular la prestación del servicio de Bolsa de Empleo de la Universidad Santiago de Cali, como se expone en el siguiente articulado.

**CAPITULO I**

**NATURALEZA JURÍDICA**

**Artículo 1º.** LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA “UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI”, con domicilio en Santiago de Cali, Departamento del Valle, corporación de carácter civil de derecho privado, de utilidad común, sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida por Resolución número 2800 del 2 de septiembre de 1959 del Ministerio de Justicia y como Universidad mediante Decreto número 1297 de 1964 del Ministerio de Educación Nacional; con identificación tributaria No. 890.303.797-1.

**Artículo 2º.** MARCO LEGAL: El servicio de Bolsa de Empleo que prestará La INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA “UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI” para la



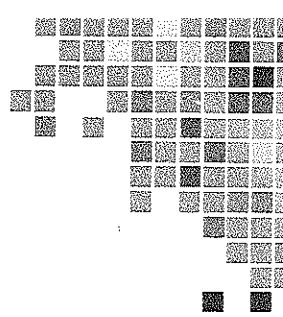
población de OFERENTES se realizará con sujeción a lo establecido en el presente reglamento y a lo dispuesto por la Ley 50 de 1990, en el Decreto 2852 de diciembre 2013, compilado por el Decreto 1072 de 2015, así y las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia. Adicionalmente la prestación del servicio estará orientada por los principios de buena fe, transparencia, honestidad, veracidad, gratitud e imparcialidad.

## CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 3°. DEFINICIONES:

- a) **Servicio público de empleo:** La función esencial del Servicio Público de Empleo es la de lograr la mejor organización posible del mercado de trabajo, para lo cual ayudará a los trabajadores a encontrar un empleo conveniente y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a las necesidades de las empresas. Decreto 1072 de 2015.
- b) **Bolsa de empleo:** Se entiende por bolsa de empleo, la persona jurídica sin ánimo de lucro que realiza la actividad de inscripción de oferentes y remisión de inscritos a empleadores demandantes, para un grupo específico de oferentes con los cuales tiene una relación particular, tal como: estudiantes, egresados, y otras de similar naturaleza. La prestación de los servicios de bolsa de empleo, siempre será gratuita para oferentes de empleo. (Artículo 2.2.6.1.2.37 del Decreto 1072 de 2015).
- c) **Oferente de empleo: Estudiantes y Egresados titulados de la Institución Educativa Universidad Santiago de Cali** que acrediten mínimo 18 años de edad cumplidos y que al momento del registro, digiten información completa y veraz en cuanto a los siguientes campos definidos por la Plataforma: datos personales, formación académica, experiencia laboral.
- d) **Demandante de empleo:** Persona natural o jurídica que puede ofrecer vacantes de empleo en la Bolsa de empleo de la Institución a las que pueden acceder los graduados titulados de cualquier programa de pregrado o posgrado, de cualquier año, desde que la Institución se encuentra en funcionamiento.
- e) **Vacante:** Entiéndase por vacante el puesto de trabajo no ocupado, para el cual el empleador está tomando medidas activas, con el objetivo de encontrar el candidato idóneo para cubrirlo.

**Artículo 4. OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO:** determinar las condiciones, características, calidades, derechos y deberes de los usuarios de la



Bolsa de Empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI".

**Artículo 5º. POBLACIÓN OBJETO:** Los usuarios de la bolsa de empleo serán los estudiantes y egresados titulados de programas de pregrado y posgrado y los empleadores demandantes ya sean persona natural o jurídica, independientemente, su naturaleza, llámese pública o privada.

**Artículo 6. SERVICIOS BÁSICOS:** Los servicios que prestará la Bolsa de empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", a los oferentes de trabajo (egresados titulados) y a los demandantes de empleo (empleadores) son:

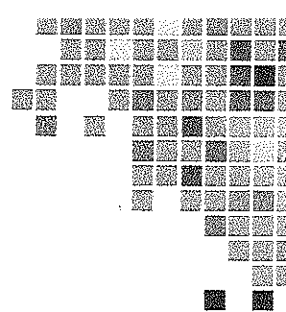
**Servicios para Oferentes:** Estableceremos estrategias para la divulgación de la bolsa de empleo de la Institución con el fin de promover por todos los canales de difusión (publicidad, redes sociales, pendones y página web institucional Etc.) lo anterior para lograr el registro de los egresados-titulados a la comunidad universitaria en la Bolsa de Empleo.

a) **Registro de Oferentes:** Los usuarios del servicio de Bolsa de Empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" que deseen registrarse como OFERENTES, deberán ser estudiantes y egresados titulados de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", inscribirán de manera gratuita a través de la plataforma virtual <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/> su hoja de vida, diligenciando el formulario dispuesto para tal fin. La información de registro, contiene los datos personales del oferente, así como la información académica, experiencia y áreas de interés laboral. A través de la Bolsa de empleo por medio del link <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/> los oferentes podrán ingresar toda su información de su perfil laboral con datos de contacto, educativos y experiencia laboral por medio del sistema autorizado.

- Ingresar al portal de empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI".
- Registrarse como usuario.
- Obtener usuario y contraseña.
- Ingresar hoja de vida actualizada y completa.
- 

b) **Preselección:** La Bolsa de Empleo, podrá promocionar la oferta laboral por Programas Académicos o por grupos poblacionales, de acuerdo a las características de la vacante, mediante el envío segmentado por correos electrónicos u otros canales y a través de la plataforma logrando filtros por características de la población como: Ubicación, Edad, Carrera, Nivel Mínimo de Estudios, Idiomas, Expectativas Salariales (A elección del administrador de la plataforma, se puede uno o varios de esos filtros), dicho envío llegara a los correo de los oferentes.

Por solicitud del Demandante la Bolsa de empleo podrá realizar un filtro de perfiles segmentados según la necesidad de la vacante.



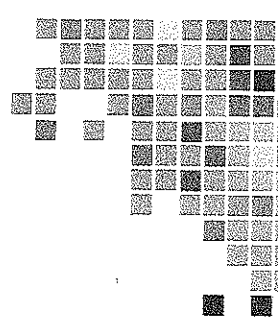
- c) **Remisión:** Los oferentes se auto postularán a las vacantes que este publicadas en la Bolsa de Empleo. De esta forma Los demandantes (empleadores) registrados en la Bolsa de Empleo podrán recibir las hojas de vida a través de una descarga que se realice en la base de datos de nuestro sistema.

La Bolsa de Empleo remite los oferentes que como resultado del filtro realizado cumplan con las condiciones descritas a la vacante, estos perfiles llegan directamente al Demandante. Solicitud de los empleadores

Una vez publicadas las ofertas laborales, la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", realizará seguimiento para verificar la postulación de los oferentes, y si han sido contratados por los demandantes.

**Servicios demandantes.** Estableceremos estrategias para la divulgación de la bolsa de empleo de la Institución e Demandantes (Campañas de promoción, eventos, correos masivos y/o de manera telefónica), con el fin de lograr la inscripción por parte de los empleadores a la Bolsa de empleo para que monten sus ofertas laborales.

- a) **Registro de demandantes:** Los usuarios del servicio de Bolsa de Empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" que deseen registrarse como DEMANDANTES, se inscribirán de manera gratuita a través de la plataforma virtual <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc> diligenciando el formulario destinado para tal fin. Posteriormente la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" procede con la verificación de legalidad del demandante. Cualquier demandante que cumpla con el requisito de estar legalmente constituido, puede realizar el procedimiento de registro de información, consistente en razón social, numero de NIT, fecha de constitución, número de empleados, actividad comercial, domicilio, y datos de contacto.
- b) **Orientación demandantes:** Gestión empresarial; visitas, divulgación campañas, etc. dentro de esa gestión podrá brindar orientación sobre perfiles de vacantes, tipos de contratación, tablas salariales. Divulgar perfiles egresados carreras.
- c) **Registro de vacantes:** Los demandantes de empleo (Empleadores) podrán publicar de manera gratuita sus ofertas laborales, para lo cual deben:
- Ingresar al BOLSA DE EMPLEO de empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI".
  - Registrar la información principal de la oferta, especificando la información sobre el contrato, requisitos del aspirante y vigencia de la oferta.
  - Registrar la información de la persona de contacto. (Confidencial).
- d) **Publicación de vacantes:** Los demandantes luego de realizar su registro obtienen un usuario y contraseña con las que ingresan al sistema, para crear la oferta laboral donde especifican el cargo, nombre del oferente, descripción de la oferta, entre otros datos para la creación del aviso; una vez la Unidad de Atención y Gestión de Graduados a través de la Bolsa de Empleo recibe el RUT del demandante y verifica su autenticidad, da la aprobación para la publicación.



La oferta laboral se publica en nuestra página para que los usuarios puedan aplicar directamente. El procedimiento para inscripción de ofertas laborales contempla el suministro de la siguiente información: nombre del cargo, número de vacantes, tipo de cargo, área de desempeño, sector de la empresa, descripción de la oferta, tipo de contrato, duración del contrato, rango salarial, jornada laboral, requisitos mínimos, ciudad y departamento y datos de contacto del demandante. Una vez suministrada la información, el sistema genera una alerta vía correo electrónico al correo de la oficina de la Unidad de Atención y Gestión de Graduados, quien debe validar, aprobar y publicar las ofertas. Los filtros que van a ser tomados para la elaboración de la Oferta:

**Excluir:** este tipo de filtro excluye las líneas del archivo de registro (hits) que coincidan con el patrón del filtro. Las líneas que coinciden se ignoran en su totalidad. Así pues, un filtro que excluya, por ejemplo, Chrome, excluirá también el resto de la información presente en esa misma línea del registro, como el visitante, la ruta, la referencia y la información relativa al dominio.

**Incluir:** este tipo de filtro incluye las líneas del archivo de registro (hits) que coinciden con el patrón del filtro. Los hits que no coincidan no se tendrán en cuenta y toda la información incluida en ellos se omitirá en los informes.

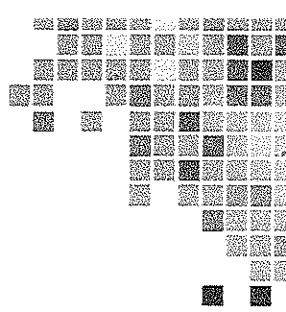
**Mayúsculas/Minúsculas:** convierte los contenidos del campo a todo mayúsculas o todo minúsculas. Estos filtros afectan únicamente a las letras, no a otros caracteres especiales ni a los números.

**Buscar y reemplazar:** este es un filtro sencillo que se puede utilizar para buscar un patrón dentro de un campo y reemplazarlo por una forma alternativa.

**Avanzado:** este tipo de filtro le permite crear un campo a partir de uno o dos campos más. El motor del filtro aplicará las expresiones de los dos campos Extracto a los campos especificados y luego crea un tercer campo usando la expresión Constructor. Para obtener más información, consulte Filtros avanzados.

**Artículo 7°. CONDICIÓN PARA INSCRIPCIÓN DE OFERENTES:** Condiciones para el registrarse en el sistema de información de egresados:

- a) El oferente deberá estar registrado en el Sistema de Información de Egresados <http://www.empleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/> y debe dar su consentimiento para que se utilicen sus datos para el propósito que fueron suministrados, de conformidad con lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012.
- b) El oferente deberá conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" (publicado en el campo de la página WEB Institucional: <http://www.empleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/>).



**Artículo 8°. GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS:** los servicios prestados por la Bolsa de empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", serán gratuitos de conformidad con lo dispuesto en la normativa nacional.

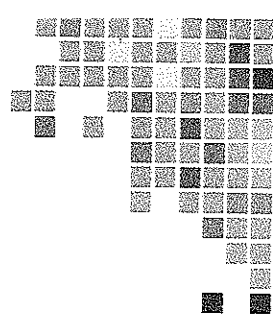
**Artículo 9°. LUGAR Y HORARIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Los servicios de Bolsa de Empleo se prestarán en la plataforma virtual: <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/> y su coordinación y dirección en las oficinas de la Unidad de Atención y Gestión de Graduados, ubicadas en los lugares y con la disponibilidad de atención relacionados a continuación:

**Horario de Atención:**

- El portal estará activo permanentemente, 24 horas al día los 7 días de la semana a través del link: <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/>.
- Para resolución de inquietudes o inconvenientes los usuarios de la Bolsa de Empleo de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", podrán presentar sus peticiones, quejas y reclamos de forma escrita en la sección contacto que se encuentra en la plataforma de empleo <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/>, diligenciando el formato digital básico previamente establecido y resumen del motivo de su requerimiento de máximo 1024 caracteres. Las comunicaciones serán resueltas por el Administrador de la Bolsa de Empleo quien responderá el correo electrónico en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Las comunicaciones recibidas por medio electrónico serán atendidas electrónicamente, mientras que las comunicaciones recibidas por otros medios serán respondidas de manera escrita y se enviarán a la dirección del domicilio informado por la persona que realiza la petición, queja o reclamo.
- Medios electrónicos: chat virtual y correo.

**Artículo 10°. SOPORTE TÉCNICO:** Ante casos particulares, los oferentes y demandantes podrán recibir asesoría personalizada en la línea de atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 p.m. y de 4:00 p.m. a 5:00 p.m. en la respectiva sede de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", el horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 p.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m. o a través del correo electrónico institucional habilitado: [rectoriausc@usc.edu.co](mailto:rectoriausc@usc.edu.co); teléfono: 5183000 Ext. 194, 221.

**Artículo 11°. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** La INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" una vez realizada la inscripción en el portal de empleo de oferentes y demandantes, 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.

**Parágrafo 1.** La información suministrada por los oferentes y demandantes sólo puede ser utilizada para cumplir con los objetivos de la bolsa de empleo de egresados de la Universidad Nacional de Colombia.

**Parágrafo 2.** Derechos de los titulares de la información. El titular de los datos personales tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento de los mismos.

**Artículo 12°. DERECHO DE LOS OFERENTES:** Los oferentes tienen los siguientes derechos:

- a) Recibir atención adecuada y de calidad en la Bolsa de Empleo de la Oficina de la Unidad de Atención y Gestión de Graduados de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI".
- 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.

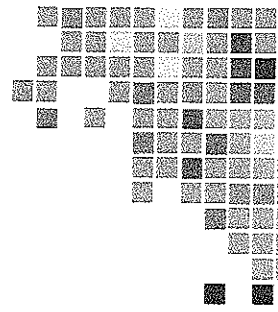
**Artículo 13°. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES:** Los oferentes se comprometen a:

- 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 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" 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.

**Artículo 14°. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO:** Los demandantes o empleadores tienen derecho a:

- a) Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- b) Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios, al momento de la inscripción.
- c) Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre.
- d) Rectificar la información registrada en el servicio público de empleo en cualquier momento.





- e) Recibir en forma gratuita los servicios básicos de Bolsa de Empleo.
- f) Presentar quejas y reclamos de forma respetuosa del servicio de Bolsa de Empleo y que estas sean atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su presentación.

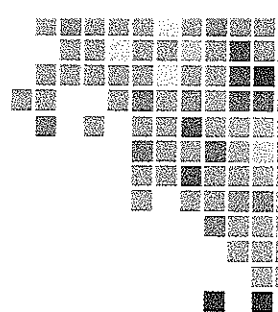
**Artículo 15°. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA EL REGISTRO DE EMPRESAS:** La empresa o demandante interesada debe conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA: "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI", publicado en <http://www.elemprego.com/sitios-empresariales/colombia/usc>, en la opción Normatividad, y ofrecer el salario u honorario acorde al nivel formativo profesional del oferente.

**Artículo 16°. OBLIGACIONES DE LOS DEMANDANTES DE EMPLEO:** Son deberes de los demandantes de empleo:

- a) Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes publicadas.
- b) Informar a la institución, a través de la Oficina de la Unidad de Atención y Gestión de Graduados cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de intermediación laboral.
- c) Reportar a la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" si un egresado graduado, es contratado.
- d) Acceder al formulario de registro en el cual se autoriza automáticamente a la Bolsa de Empleo de la Oficina de la Unidad de Atención y Gestión de Graduados de la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" a hacer la publicación de la oferta.
- e) Acudir cuando la INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI" lo estime conveniente con ocasión de visita de pares académicos, en los diferentes procesos de certificación y acreditación institucional.
- f) Considerar la información de salarios mínimos para graduados, de la Escala de Mínimos de Remuneración de la REP, y de otras fuentes normativas sobre el tema.

**Artículo 17°. OBLIGACIONES DE LA OFICINA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE GRADUADOS DE LA RECTORÍA DE LA INSTITUCIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE BOLSA DE EMPLEO.**

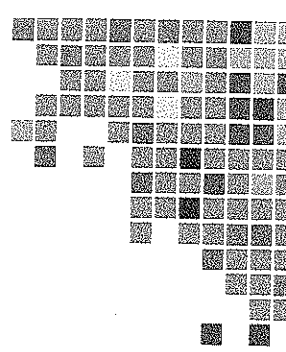
- a) Dar a conocer a los usuarios el Reglamento de Prestación de Servicios de Bolsa de Empleo.
- b) Prestar los servicios de Bolsa de Empleo de forma gratuita a los graduados, estudiantes, egresados y empleadores.
- c) Garantizar y hacer efectivos los derechos del titular de la información referidos 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 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA "UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI".

**Artículo 18° PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:** Los usuarios del portal de Bolsa de Empleo podrán presentar de manera respetuosa sus quejas sugerencias y reclamos, las cuales se tramitaran a través de los siguientes medios:

- a) A través del link: <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/> Línea de atención al usuario en **Correo Electrónico: rectoriausc@usc.edu.co.**
- b) Las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos se remitirán al Director de la Oficina de la Unidad de Atención y Gestión de estudiantes y graduados, por medio virtual, realizando un resumen del motivo de su requerimiento de máximo 1024 caracteres en la URL <http://www.eempleo.com/sitios-empresariales/colombia/usc/>, 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.
- c) 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.
- d) 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.

- e) Si el egresado graduado 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.

**Artículo 19°.** El presente reglamento podrá ser modificado, en atención a las instrucciones que puedan ser efectuadas por el Ministerio de Trabajo.

**Artículo 20°.** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga expresamente la Resolución de Rectoría No. 018-1 de diciembre 18 de 2015 y todas las disposiciones que le sean contrarias

Dado en Santiago de Cali, a los dieciséis (16) días del mes de febrero del año dos mil dieciocho (2018)

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**CARLOS ANDRÉS PÉREZ GALINDO**  
Rector



**LORENA GALINDO ORDÓÑEZ**  
Secretaría General

Proyectó: Departamento Jurídico  
Revisó: Secretaría General