



Juan D Castellanos
Fundación Universitaria

Personería Jurídica: RES. 2005 de 1987 del MEN
RES. 1904 del MEN de 5 de Agosto de 2002
NIT: 800.057.330-3

REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL PORTAL DE EMPLEO DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS

ARTÍCULO 1: Modificar y adoptar el Reglamento de Prestación de Servicios del Portal de Empleo de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

ARTÍCULO 2. OBJETO. EL presente reglamento de prestación de servicios del Portal de Empleo de la JDC tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de Intermediación en el Portal de Empleo, los derechos y deberes de los usuarios de la misma.

ARTÍCULO 3. MARCO LEGAL. Los servicios del Portal de Empleo se presentarán con sujeción a las normas contenidas en el presente reglamento, a lo considerado en el Decreto 2852 del 6 de diciembre de 2013, así como en las demás normas que regulan la intermediación laboral en Colombia.

ARTÍCULO 4. NATURALEZA. El servicio de gestión y colocación de empleo, que presta la Fundación Universitaria Juan de Castellanos se constituye en Bolsa de Empleo, servicio que se prestará de forma virtual, conforme al Régimen Legal establecido para este tipo de prestadores, se administra desde la oficina de Graduados y Observatorio Laboral, con domicilio en la ciudad de Tunja, ubicada en la Calle 17 N° 9-86, Sede Crisanto Luque.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES.

Servicio Público de Empleo: El Servicio Público de Empleo, es una iniciativa del Gobierno Nacional creado por la Ley 1636 de 2013. La función esencial es lograr la mejor organización de acceso al mercado de trabajo, facilitando el encuentro entre oferta y demanda, para lo cual ayudará a los trabajadores a que tengan más y mejores oportunidades de acceso al mercado de trabajo, en menor tiempo y reduciendo costos de desplazamiento. De igual manera, el Servicio ayuda a que los empresarios puedan contratar trabajadores de acuerdo con sus necesidades, aumentando su productividad y competitividad.

Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo: Es una Entidad administrativa del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera, adscrita al Ministerio del Trabajo, razón por la cual hace parte del Sector Administrativo del Trabajo. Esta Entidad tiene por objeto la administración del Servicio Público de Empleo y la Red de Prestadores del servicio público de empleo, la promoción de la prestación del servicio público de empleo, el diseño y operación del Sistema de Información del Servicio Público de Empleo, el desarrollo de instrumentos para la promoción de la gestión y colocación de empleo y la administración de los recursos públicos, para la gestión y colocación del empleo.

JDC

VIGILADA MINEDUCACIÓN



Oferentes/buscadores: Son las personas desempleadas o trabajadores que desean cambiar su situación laboral vigente.

Demandantes/empleadores: Son quienes están buscando el talento humano para el desarrollo de las actividades de su empresa u organización.

Graduado titulado: Persona que ha finalizado sus estudios de pregrado o posgrado en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos y ha recibido el título correspondiente.

Estudiante de últimos semestres de pregrado: Persona activa que está finalizando las actividades académicas de pregrado para obtener el título correspondiente. Puede encontrarse cursando los dos últimos semestres de su carrera.

Estudiante de posgrado: Persona activa que no ha terminado las actividades académicas para obtener el título de posgrado correspondiente.

Servicios Básicos de Gestión y Colocación de Empleo: Corresponde a los servicios destinados a vincular oferta y demanda de empleo y son gratuitos para los oferentes/buscadores, estos servicios son:

A. Registro: Es la inscripción de manera virtual o presencial en el Sistema Informático autorizando al prestador, que incluye las hojas de vida de los oferentes, información básica de demandantes y las vacantes con toda la información solicitada a través de la Resolución 129 de 2015.

B. Orientación ocupacional: Comprende el análisis de fortalezas, debilidades, intereses del oferente con los cuales se define el perfil laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda de empleo, información general del mercado laboral, etc. También incluye la asesoría brindada a los demandantes de empleo para la definición y registro de vacantes.

C. Preselección: Es el proceso que permite identificar entre los oferentes inscritos, aquellos que tengan el perfil requerido en la vacante.

D. Remisión: Es el proceso por el cual se envían, o se ponen a disposición del empleador, los perfiles de los candidatos preseleccionados.

Servicios asociados: Son aquellos servicios, diferentes a los básicos, orientados a mejorar las condiciones de empleabilidad de los oferentes, prestados por personas jurídicas cuyo objeto social incluya el desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo.

de



Servicios relacionados: Son los servicios que tienen como fin brindar Información sobre oportunidades laborales, prestados por personas jurídicas cuya actividad principal corresponda al desarrollo de actividades de gestión y colocación de empleo.

Servicios adicionales: Son aquellos servicios ofrecidos a los empleadores que facilitan la selección de personal, distintos de los básicos, asociados y relacionados y que corresponden, entre otros, a: aplicación y evaluación de pruebas psicotécnicas como criterio de selección, visita domiciliaria, estudio de seguimiento a graduados, investigación y validación de datos, antecedentes, experiencia laboral, habilidades y competencias de los oferentes, talleres de selección por competencias, visitas a los puestos de trabajo, estudios de seguridad, aplicación de pruebas de referenciación, investigación de hábitos de pago, consultoría en gestión estratégica del talento humano enfocada a la evaluación de necesidades de personal, soporte administrativo de contratación, aplicación de pruebas mediante polígrafo o evaluación del potencial profesional.

Red de prestadores: Integra y conecta las acciones que en materia de gestión y colocación de empleo realizan las entidades públicas, privadas y alianzas público- privadas que están autorizadas por la Unidad del Servicio Público de Empleo para prestar los servicios de gestión y colocación de empleo.

La Red está integrada por la Agencia Pública de Empleo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las Agencias Privadas de Gestión y Colocación de Empleo constituidas por Cajas de Compensación Familiar, las Agencias Públicas (Alcaldías y gobernaciones), las Agencias Privadas y las Bolsas de Empleo.

Bolsas de empleo: Son los prestadores autorizados que brindan servicios de gestión y colocación de empleo para poblaciones específicas (por ejemplo: universidades, asociaciones) Para recibir los servicios de las bolsas de empleo, el oferente/buscador deberá pertenecer a estas poblaciones.

Puntos de atención: Es el espacio físico o virtual donde los oferentes/ buscadores y demandantes/empresa podrán encontrar la oferta de servicios de gestión y colocación de empleo. Los puntos de atención pueden ser: Centros de Empleo, Punto de Servicios, Punto de Información, Punto de atención Restringida o Punto virtual.

Sistema informático: Es un sistema que permite el registro de oferentes y demandantes de empleo; de los servicios obtenidos; la trazabilidad de las actuaciones seguidas por estos en su relación con el Servicio Público de Empleo; los Informes estadísticos, la formación de empleo, la orientación profesional, las iniciativas de empleo y los Subsidios a desempleados, así como las actuaciones del prestador de los servicios de gestión y

JZ

VIGILADA MINEUCACIÓN



colocación de empleo. Lo anterior según los servicios autorizados por la Unidad del Servicio Público de Empleo.

Riesgo: Se define como probabilidad de que se produzca un evento con sus consecuencias negativas.

Certificación de Competencias Laborales: Es el reconocimiento de los saberes que tienen las personas por la experiencia lograda en el mundo laboral. Un certificado que acredita los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes que la persona ha evidenciado con respecto a un estándar o a una norma de competencia.

Formación para el trabajo: Acción destinada al desarrollo de competencias para la inserción de las personas al mercado laboral, como complemento de la educación básica; para la actualización constante de los conocimientos y habilidades, lo que impacta la productividad y competitividad de los lugares donde trabajan y para la promoción del acceso al trabajo de poblaciones vulnerables por medio de programas especiales de formación.

ARTÍCULO 6. FINALIDAD. La finalidad del portal de Empleo de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos es brindar apoyo en su desarrollo laboral a sus Graduados, estudiantes de últimos semestres de pregrado y estudiantes de posgrado, mediante procesos de intermediación laboral.

ARTÍCULO 7. RESPONSABILIDAD DEL PORTAL DE EMPLEO:

- Operar el portal de intermediación laboral.
- Realizar la inscripción de oferentes y demandantes.
- Remitir la inscripción de oferentes y demandantes.
- Remitir los inscritos a empleadores y oferentes que apliquen al Portal de Empleo.
- Publicar ofertas de empleo de interés para estudiantes o Graduados de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

ARTÍCULO 8. FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL. El portal de Empleo funcionará a través del punto virtual, mediante el sitio web portaltrabajo.jdc.edu.co, el cual estará enlazado al sitio principal de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos (www.jdc.edu.co) y se administrará directamente desde la Oficina de Graduados y Observatorio Laboral de la misma Institución, la cual se encargará de prestar el servicio de orientación ocupacional a oferentes y demandantes, mediante capacitaciones, charlas de actualización enfocadas a fortalecer sus competencias laborales y asesorías que permiten apoyarlos en la generación de las estrategias de búsqueda de empleo, la preselección de candidatos es sencilla de acuerdo con lo establecido por el Demandante de Empleo, puesto que los perfiles son dados a conocer en las condiciones publicadas de la vacante, por otra parte

JZ



Juan D Castellanos

Fundación Universitaria

Personería Jurídica: RES. 2005 de 1987 del MEN
RES. 1904 del MEN, 5 de Agosto de 2002
NIT: 800.057.330-3

la remisión se realiza cada vez que el Oferente aplica a una vacante de su interés y con la cual cumpla el perfil señalado por el Demandante.

ARTÍCULO 9. HORARIO DE ATENCIÓN. El portal estará activo de forma virtual permanentemente, 24 horas al día los 7 días de la semana, para aclaración de inquietudes o inconvenientes personales, el horario de atención del Portal de Empleo es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:30 y de 02:00 p.m. a 06:30 p.m. en la Oficina de Graduados y Observatorio Laboral de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, ubicada en la Calle 17 N° 9-85 Oficina 109. Sede Crisanto Luque Tunja- Boyacá.

ARTÍCULO 10. GRATUIDAD DEL SERVICIO. Los servicios prestados por el Portal de Empleo de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos serán gratuitos de conformidad con lo dispuesto con la normativa nacional.

ARTÍCULO 11. REQUISITOS PARA SER DEMANDANTE: Empresas, organizaciones e instituciones que requieran el servicio y que cumplan con los siguientes requisitos: Estar legalmente constituido, con certificación de reconocimiento de personalidad jurídica expedida por la autoridad competente para el tipo de entidad.

ARTÍCULO 12. REQUISITOS PARA SER OFERENTE: Graduado titulado de cualquier programa de posgrado y/o pregrado, estudiante a quien le haga falta cursar los dos últimos semestres del programa y estudiante que haya terminado con su pensum académico, de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, 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.

ARTÍCULO 13. INSCRIPCIÓN DEL OFERENTE.

Los Oferentes de Empleo podrán ingresar a la plataforma <https://portaltrabajo.jdc.edu.co/> para realizar el proceso de registro de la siguiente forma:

1. Ingresa a la pestaña de estudiantes de graduados, registre su hoja de gratis, se debe diligenciar un formulario en su totalidad, e indicar la contraseña con la que va utilizar el portal, el usuario será generado automáticamente por el sistema.
2. Selecciona el tipo de suscripción que desea en la plataforma como:
 - No deseo recibir ofertas de trabajo e información laboral.
 - No deseo recibir ofertas de cursos y/o posgrados.
 - No deseo recibir información de cómo ayudar.
 - No deseo compartir mi hoja de vida con las mejores empresas del mercado.
 - No deseo recibir comunicaciones comerciales de sectores distintos al de trabajo.

Nota: a. En este punto puede seleccionar todas, algunas o ninguna para seguir con el proceso de registro.



b. Es obligatorio informar que ha leído y acepta los términos y condiciones del servicio junto con las políticas de privacidad.

3. Clic en guardar y continuar.

En ese momento el sistema mediante un mensaje informa al Oferente que la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, realizará la verificación de la información y requisitos para realizar la aprobación.

Si esta aprobación es exitosa, mediante el correo electrónico registrado en el formulario, se informa que ya puede utilizar la plataforma de la Bolsa de empleo.

4. El Oferente Ingresar con el usuario generado por el sistema y la clave registrada en el formulario inicialmente diligenciado.

5. Registra su hoja de vida al 100% para poder ver y aplicar a las vacantes de interés y que se ajusten con su perfil.

Este servicio es totalmente gratuito y de manera virtual.

El portal le permite actualizar datos, proporcionar su información personal, profesional y laboral, a la vez puede cargar su formato personalizado de hoja de vida.

ARTÍCULO 14. INSCRIPCIÓN DE DEMANDANTE.

Los Demandantes de Empleo podrán ingresar a la plataforma <https://portaltrabajo.jdc.edu.co/> para realizar el proceso de registro de la siguiente forma:

1. Ingresar a Registro de Empresas.
2. Diligenciar el formulario en donde se encuentran los datos como País, Nit, e-mail.
3. La empresa crea usuario y contraseña.

Nota: Es obligatorio informar que ha leído y acepta los términos y condiciones del servicio junto con las políticas de privacidad.

4. Clic en guardar y continuar.

En ese momento el sistema mediante un mensaje informa al Demandante que la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, realizará la verificación de la información y requisitos para realizar la aprobación.

Si esta aprobación es exitosa, mediante el correo electrónico registrado en el formulario por el Demandante, se informa que ya puede utilizar la plataforma de la Bolsa de empleo.

El Demandante ingresa con el usuario y clave registrada en el formulario inicialmente diligenciado, e inicia a crear y a publicar las vacantes que sean de su necesidad.

Este servicio es totalmente gratuito y de manera virtual.

32



Las Organizaciones Demandantes de Empleo, activadas en la plataforma electrónica, pueden modificar la información de las personas de contacto cuando lo estimen conveniente

ARTÍCULO 15. INSCRIPCIÓN DE VACANTES. El Demandante Ingresa la información de la vacante de acuerdo con los formatos establecidos en el Portal de Empleo <https://portal.trabajo.jdc.edu.co/> por medio de la cuenta que es asignada al demandante, y una vez verificado el cumplimiento de los requisitos mínimos de salario y condiciones del cargo por el administrador de la Bolsa de Empleo, la oferta es publicada en el Portal de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos y puede ser visualizada por los Oferentes.

ARTÍCULO 16. ORIENTACIÓN OCUPACIONAL. La Oficina de Graduados y Observatorio Laboral, presta el servicio de orientación ocupacional a oferentes y demandantes, mediante capacitaciones, charlas de actualización enfocadas a fortalecer sus competencias laborales y asesorías que permiten apoyarlos en la generación de las estrategias de búsqueda de empleo.

Estas capacitaciones son espacios de trabajo en los que se brinda información relacionado con las tendencias de mercado, sus exigencias y la forma más adecuada de abordarlos mediante tips y herramientas prácticas tales como:

- **Diseño de Hoja de Vida:** Capacitación enfocada en la elaboración de hoja de vida, de acuerdo a su perfil, que sea impactante, clara, concisa y concreta para generar oportunidades en el mercado laboral.
- **Presentación de Entrevistas:** Capacitación en la cual a través de experiencias y ejercicios se pone en práctica la presentación de entrevistas laborales, con el fin de orientar al oferente y recopilar información para el contexto.
- **Trabajo en Equipo:** Capacitación realizada con el fin de potencializar las herramientas necesarias para el cumplimiento de objetivos grupales
- **Servicio al Cliente:** Capacitación utilizada dentro del contexto del mercado laboral, con el fin de concientizar que las relaciones interpersonales manejadas de la mejor forma, permiten desarrollar actitudes laborales.
- **Prestaciones Sociales:** Cuyo objetivo es poner en contexto al graduado y estudiantes de últimos semestres sobre los derechos que adquiere al momento de ingresar al mercado laboral.
- **Empoderamiento en contextos laborales:** El objetivo de esta capacitación es potencializar las habilidades blandas en nuestros graduados y estudiantes de últimos semestres, para un desarrollo óptimo en el campo laboral.
- **Intervención en crisis en contexto laboral:** Brindar herramientas básicas para el aprendizaje del trabajo bajo presión y el manejo de situaciones de acoso laboral.

Capacitaciones que se brindan de forma presencial y una vez por semestre; se desarrollan en la sede Crisanto Luque de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos (Calle 17 N° 9-85), con una intensidad de cuatro (4) horas, en horarios que se ajusten a los Graduados y a estudiantes de últimos semestres para que puedan asistir; se deja en

JZ

VIGILADA MINEDUCACIÓN



conocimiento que estas capacitaciones no tienen ningún costo y que son orientadas por profesionales idóneos en el tema.

ARTÍCULO 17. PRESELECCIÓN DE CANDIDATOS DENTRO DE LOS ESTUDIANTES Y/O GRADUADOS QUE APLICAN A LAS VACANTES. Para los perfiles que se postulan a las vacantes, se realiza preselección sencilla de candidatos de acuerdo a los criterios, requisitos y condiciones específicas establecidos por el Demandante de Empleo al momento de publicar la vacante y son informados explícitamente a los Oferentes de Empleo en el momento de llevar a cabo la aplicación.

ARTÍCULO 18. REMISIÓN DE INFORMACIÓN DE CANDIDADO QUE APLICAN A LAS VACANTES. Los Oferentes de empleo ingresan a las ofertas de trabajo, por medio de la plataforma de empleo; de manera voluntaria se decide aplicar a la vacante de empleo publicada, lo cual posteriormente permite tener un registro de oferentes inscritos a la vacante de empleo.

Los Demandantes de empleo verifican en la vacante publicada quienes se han postulado para revisar la hoja de vida registrada y entre ello identifican si el Oferente de empleo cumplen con el perfil y características requeridas para realizar el proceso de selección.

ARTÍCULO 19. APLICACIÓN DE OFERENTES DE EMPLEO A LAS VACANTES PUBLICADAS. Los Oferentes de Empleo que se encuentran activos en la Plataforma de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos acceden al sistema y tienen la posibilidad de realizar búsquedas dentro de todas las ofertas activas.

Una vez el Oferente de Empleo decide aplicar a una vacante selecciona en la plataforma la opción que así lo indica, generando una auto postulación. Con ello, su información y hoja de vida queda disponibles para que la organización Demandante de Empleo pueda consultarlas y realizar su debida preselección, esta información refiere al perfil, profesión, experiencia laboral del Oferente. La organización no tiene obligación de informar a las personas que no desea considerar en sus procesos de selección. Por tratarse de un sistema en línea, la información a la que tiene acceso la organización Demandante de Empleo es aquella disponible en el momento que se realiza la consulta y no necesariamente es la misma que estaba vigente en la plataforma cuando el Oferente de Empleo realizó la aplicación a la vacante.

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos pone a disposición de los Oferentes de Empleo y Demandantes de Empleo la plataforma electrónica para que se realice la interacción en los procesos de búsqueda de talento, pero no interviene en los procesos de aplicación y selección del Oferente de Empleo.

ARTÍCULOS 20. DERECHOS DE LOS DEMANDANTES. Los demandantes de trabajo tendrán derecho a:

- Recibir un servicio adecuado y de calidad.
- Conocer el reglamento de prestación de servicios de intermediación laboral

VIGILADA MINEUCACIÓN



- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre al Portal de Empleo.
- Rectificar la información registrada en el Portal Empleo
- Recibir en forma gratuita los servicios del Portal de Empleo.
- Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- Presentar respetuosamente quejas y reclamos al Portal de Empleo de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos y que estas sean atendidas oportunamente.

ARTÍCULO 21. DERECHOS DE LOS OFERENTES. Los oferentes de trabajo tendrán derecho a:

- Recibir atención adecuada y de calidad en el Portal de Empleo.
- Conocer el reglamento de prestación de servicios de intermediación laboral.
- Ser informado sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre al Portal de Empleo.
- Rectificar la información registrada en el Portal de Empleo.
- Recibir en forma gratuita los servicios del Portal de Empleo.
- Ser informado sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.
- Presentar respetuosamente quejas y reclamos al Portal de Empleo de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos y que estas sean atendidas oportunamente.

ARTÍCULO 22. OBLIGACION DE LOS DEMANDANTES. Los demandantes tendrán como obligación suministrar información seria y veraz en el portal, referente a la entidad o empresa, sus contactos, vacantes y reportar las colocaciones.

ARTÍCULO 23. OBLIGACIONES DE LOS OFERENTES. Los oferentes tendrán como obligación acreditar, de ser necesario, la veracidad de la información publicada en el portal.

ARTÍCULO 24. OBLIGACIÓN DEL PORTAL DE EMPLEO. El Portal de Empleo de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos tendrá las siguientes obligaciones:

- Dar a conocer a los usuarios el reglamento del Portal de Empleo.
- Prestar los servicios del Portal de Empleo de forma gratuita.
- Velar por la correcta relación entre las características de los puestos de trabajo ofertados y el perfil ocupacional, académico o profesional requerido.
- Recibir, atender y responder las quejas y reclamos, que presenten en forma respetuosa los usuarios.

ARTÍCULO 25. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. EL Portal de Empleo está autorizado, conforme al consentimiento informado y otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012. La

J &



información aquí referida estará a disposición de los prestadores del Servicio Público de Empleo, autorizados por el Ministerio de 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.

ARTÍCULO 26. PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. El procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos se describe a continuación; teniendo en cuenta que tanto Oferentes y Demandantes son considerados usuarios.

PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE PQRSF FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.	Descripción	Responsable	Registro
1	Envío de PQRSF Diligencia el "formato PQRSF", deposita su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación en el buzón ubicado en cada una de las sedes de la Institución, o la remite por la página web o a través de las redes sociales.	Partes interesadas	Formato PQRSF FO-ACI-24
2	Recepción y clasificación PQRSF Recibe y clasifica las PQRSF a través de los medios establecidos, y verifica los términos en los cuales fue radicada la solicitud. Nota 1. Si se encuentra en términos no adecuados, no tramita la PQRSF. Nota 2. Las PQRSF recibidas por la página de la institución se les dará trámite diario y las recibidas en los buzones mínimo una vez por semana.	Técnico SIG Webmaster Unidad de comunicaciones	Correo electrónico Formato PQRSF FO-ACI-24
3	Envía PQRSF al área correspondiente Diligencia el formato "Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones" y remite, mediante correo electrónico, al jefe de área o líder de proceso correspondiente teniendo en cuenta el asunto de la PQRSF. Realiza seguimiento a la PQRSF. Nota. En el caso de las PQRSF recibidas a través de redes sociales, el Webmaster de la Unidad de Comunicaciones se comunicará con la	Técnico SIG	Correo electrónico Formato Seguimiento PQRSF FO-ACI-23

3/2



Juan D Castellanos

Fundación Universitaria

Personería Jurídica: RES. 2085 de 1987 del MEN
RES. 1504 del MEN. 5 de Agosto de 2002
NIT. 800.057.330-3

	dependencia responsable, le dará respuesta inmediata al solicitante y diligenciará el formato "Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones" el cual enviará a la Oficina SIG.		
4	Revisión de la PQRSF y respuesta Revisa la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y da respuesta, remitiendo la respuesta al solicitante con copia al correo pqrs@jdc.edu.co . Nota 1. Si se requiere información adicional, informa al Técnico del SIG para que este se contacte con la persona solicitante y complemente la información requerida. Nota 2. Cuando se tramiten quejas o reclamos la respuesta se realizará desde el correo pqrs@jdc.edu.co , con el propósito de mantener confidencialidad de la información personal del cliente o reclamante.	Jefe de área o líder de proceso	Correo electrónico
5	Recepción y verificación información Recibe y verifica si la respuesta es acertada y suficiente. En el caso que la información no sea suficiente para dar respuesta a la solicitud, se solicita al líder de proceso completar respuesta. Nota. Si se presentan PQRSF sin resolver, se informará a las Vicerrectorías o Rectoría según corresponda, para que a través de ellos se agilice el trámite respectivo.	Técnico SIG	Correo electrónico
6	Envío de respuesta Envía la respuesta al correo electrónico del solicitante y le solicita el diligenciamiento de la "Encuesta de Satisfacción Respuesta Pqrsf". Si el solicitante califica como satisfecho: tiempo de respuesta, información suministrada y cumplimiento de sus expectativas; el Técnico SIG dará cierre a la Pqrsf en el formato "Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones", de lo contrario se tomarán las acciones correspondientes hasta dar cierre a la pqrsf.	Técnico SIG	Correo electrónico Formato Seguimiento PQRSF FO-ACI-23 Encuesta de Satisfacción Respuesta Pqrsf FO-ACI-33
7	Elaboración de Informe Trimestralmente, elabora un informe de las PQRSF recibidas para socializarse en la revisión por la alta dirección, en caso de presentarse quejas o reclamos recurrentes de un mismo tema, solicita al líder de proceso la formulación	Técnico SIG Profesional Esp SIG	Informe Trimestral PQRSF FO-ACI-05

J2

VIGILADA MINEDUCACIÓN




Juan D Castellanos


Fundación Universitaria


Resolución Jurídica RES. 2005 de 1967 del MEN
RES. 1904 del MEN, 5 de Agosto de 2002
NIT: 800.057.330-3

<p>de las correcciones o acciones correctivas que se requieran.</p> <p>Nota 1. El Técnico SIG elaborará el Informe y lo presentará al Profesional Esp. SIG para revisión y aprobación y se enviará copia al Jefe de la Unidad de Comunicaciones.</p>		
---	--	--

Dado en Tunja, a los veintisiete (27) días del mes de mayo de año dos mil diecinueve (2019)


LUIS ENRIQUE PÉREZ OJEDA, Pbro.
Rector y Representante Legal
Fundación Universitaria Juan de Castellanos
Aprobó.


FERNANDO CERVANTES DÍAZ
Asesor Jurídico
Fundación Universitaria Juan de Castellanos
Revisó.


LINA ALEJANDRA BAUTISTA MENDIVELSO
Profesional Oficina de Graduados y Observatorio Laboral
Fundación Universitaria Juan de Castellanos
Elaboró.