

REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BOLSA DE EMPLEO
DEL CENTRO DE TRAYECTORIA PROFESIONAL – CTP

BOGOTÁ, OCTUBRE DE 2013

El *presente Reglamento fue aprobado por el Comité Directivo de la Universidad de los Andes en la sesión 7913 del 23 de octubre de 2013.*

En cumplimiento del Decreto 722 del año 2013, mediante el cual se reglamenta la prestación del Servicio Público de Empleo y se definen las bolsas de empleo como prestadoras de este servicio, se establece el presente Reglamento, para regular la prestación del mismo a los egresados de la Universidad de los Andes por intermedio del Centro de Trayectoria Profesional – CTP.

La Universidad de los Andes, con domicilio en Bogotá D.C., es una Institución de Educación Superior privada, de utilidad común, sin ánimo de lucro, y su carácter académico es el de Universidad, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución No. 28 del 23 de febrero de 1949, expedida por el Ministerio de Justicia. Mediante Decreto 1297 del 30 de mayo de 1964, expedido por el Gobierno nacional, la Institución obtuvo reconocimiento como Universidad y le fue otorgada la Acreditación Institucional, mediante Resolución 2566 del 30 de junio de 2005, expedida por el Ministerio de Educación Nacional.

La dependencia que coordina centralizadamente las actividades de la prestación del servicio de bolsas de empleo es el Centro de Trayectoria Profesional – CTP, de la Universidad de los Andes, que funciona en las dependencias de la Universidad, cuya dirección actual es Carrera 1 este No. 19 A-40, Edificio Z, oficina Z-212, y atiende a sus usuarios en el mismo horario laboral de la Universidad de los Andes entre 8:00 AM y 12:00 y 2:00 PM a 5:00 PM. El sitio WEB donde se puede consultar información sobre esta dependencia y su portafolio de servicios es <http://ctp.uniandes.edu.co>

1. DEFINICIONES

1.1 SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO: Es un servicio obligatorio, cuya dirección, coordinación y control está a cargo del Estado. El Estado asegurará la calidad en la prestación del servicio público, la ampliación de su cobertura, la prestación continua, ininterrumpida y eficiente de éste. El Servicio Público de Empleo será prestado por personas jurídicas de derecho público o privado, a quienes se les garantizará la libre competencia e igualdad de tratamiento para la prestación del servicio. La prestación del servicio podrá hacerse de manera personal y/o virtual. 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. (Artículos 1 y 2 del Decreto 722 de 2013).

1.2 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, afiliados u otras de similar naturaleza. La prestación de los servicios de bolsa de empleo, siempre será gratuita para oferentes de empleo. (Artículo 41 del Decreto 722 de 2013).

- 1.3 OFERENTE DE EMPLEO:** Egresado que se encuentra activo en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional - CTP y que puede aplicar a las vacantes publicadas por las organizaciones que adelantan procesos de búsqueda de talento.
- 1.4 DEMANDANTE DE EMPLEO:** Persona natural o jurídica que puede ofrecer vacantes de empleo en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP a las que pueden acceder los egresados de cualquier programa de pregrado, maestría, especialización y doctorado, de cualquier año, desde que la Universidad se encuentra en funcionamiento.
- 1.5 VACANTE:** Oferta publicada por una organización demandante de empleo a través de la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP, que pueda ser consultada por los egresados oferentes de empleo y a la cual pueden aplicar para participar eventualmente en un proceso de selección.

2. POBLACIÓN DE OFERENTES DE EMPLEO

- 2.1.** Los servicios de bolsa de empleo se ofrecen en el Centro de Trayectoria Profesional – CTP de la Universidad de los Andes, en los términos de la reglamentación vigente sobre el Servicio Público de Empleo, están disponibles para los egresados de todos los programas de pregrado, maestría, especializaciones y doctorados de cualquier año. Estos servicios, hacen parte de los esfuerzos que realiza la institución por ofrecer servicios de alto valor agregado que respondan a las necesidades de los egresados.
- 2.2.** Los servicios que se ofrecen en el Centro de Trayectoria Profesional – CTP en lo que corresponde a bolsa de empleo, también están alineados con lo establecido en la legislación específica que regula los procesos de acreditación de alta calidad para programas académicos y para la institución en su conjunto, tal como se establece en el Decreto 1295 de 2010 emitido por el Ministerio de Educación Nacional.
- 2.3.** Se considera egresado a la persona que ha obtenido un título de un programa de pregrado, maestría, especialización o doctorado, ofrecido por la Universidad de los Andes, como reconocimiento de carácter académico otorgado a una persona natural a la culminación de un programa, por haber adquirido un saber determinado en una institución de educación superior (Artículo 24 de la Ley 30).
- 2.4.** Los egresados de varios programas ofrecidos por la Universidad de los Andes de manera simultánea son beneficiados por los servicios de bolsa de empleo en igualdad de condiciones a los egresados de un único programa.

3. POBLACIÓN DE DEMANDANTES DE EMPLEO

- 3.1. Las organizaciones demandantes de empleo son personas naturales o jurídicas que desarrollan sus actividades en el territorio nacional y se encuentran cobijados por la legislación colombiana.
- 3.2. La Universidad de los Andes exige que las organizaciones demandantes de ofertas de empleo cuenten con las condiciones de existencia y representación legal de acuerdo a la legislación colombiana.

La Universidad, a través del Centro de Trayectoria Profesional CTP, verifica la información de las empresas por medio de consultas en sistemas de información a los que tiene acceso o a través de canales pertinentes para cada uno de los casos, cuando haya lugar para ello. Con base en esta información, el Centro de Trayectoria Profesional CTP toma decisiones respecto de la organización en cuanto a su activación o desactivación en la plataforma electrónica que se utiliza para la operación de las actividades de bolsa de empleo.

- 3.3. La Universidad de los Andes se reserva el derecho de excluir de su plataforma electrónica, de manera autónoma y sin previo aviso, a una organización cuando considere pueda afectar el buen nombre de la institución, sus egresados o cualquier miembro de su comunidad, por razones legales, laborales, políticas, económicas, , civiles, o de otra índole. Una vez realizada la exclusión, el Centro de Trayectoria Profesional – CTP informará a la organización excluida sobre esta decisión.

4. SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- De acuerdo con los lineamientos definidos por la normatividad que regula el Servicio Público de Empleo y en particular, lo que se ha denominado Bolsas de Empleo, el Centro de Trayectoria Profesional de la Universidad de los Andes ofrece los servicios de:
 - Inscripción y recepción de información personal y laboral de egresados de todos los programas de la Universidad de pregrado, maestría, especializaciones o doctorado que se constituyen en oferentes de empleo.
 - Inscripción y recepción de información de organizaciones que tienen operación en el territorio nacional y que se constituyen en demandantes de empleo.
 - Registro y publicación de vacantes.
 - Aplicación de egresados a las vacantes.
 - Preselección de candidatos dentro de los egresados que aplican a las vacantes.
 - Remisión de información de candidatos que aplican a las vacantes.
 - Apoyo a candidatos en el fortalecimiento de sus competencias y su desarrollo profesional.
- Los servicios que se ofrecen por parte del Centro de Trayectoria Profesional - CTP en lo relacionado con las bolsas de empleo, no tienen costo para los egresados oferentes de empleo ni para las organizaciones demandantes de empleo que hacen uso de estos servicios.

Los servicios que se ofrecen por parte del Centro de Trayectoria Profesional – CTP se prestan a través de una plataforma tecnológica restringida a egresados de la Universidad de los Andes a nivel de pregrado, maestría, especialización o doctorado, de cualquier año.

5 DERECHOS DE LOS OFERENTES DE EMPLEO

- Todos los egresados tienen derecho a ingresar su información personal y laboral en la plataforma tecnológica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP y utilizar los servicios que ofrece esta dependencia. El acceso a la plataforma se realiza mediante la utilización de un usuario y clave personal asignado por la Universidad según los lineamientos definidos para ello.
- Todos los egresados tienen derecho a consultar y a aplicar a las ofertas de empleo que se encuentran vigentes en la plataforma tecnológica.

La información a la cual se tenga acceso en virtud y con ocasión de la presente actividad y que sea, suministrada, facilitada, colectada, conservada y/o procesada, será utilizada con estricto cumplimiento a lo preceptuado en las normas constitucionales, legales y desarrollos jurisprudenciales en materia de protección de Datos Personales y con sujeción al manual de política de tratamiento de datos personales de la universidad de los Andes.

La Universidad en cumplimiento a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012, respecto de datos personales e información capturada, recolectada y sujeta a tratamiento, le otorga protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan evitando su adulteración, modificación, o acceso no autorizado. La información que se encuentra en bases de datos de la Universidad, se conserva y mantiene de manera estrictamente confidencial.

- Todos los egresados tienen derecho a la eliminación de sus datos personales de la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP en el momento que lo consideren, para lo cual deben realizar una solicitud explícita al respecto dirigida al Centro de Trayectoria Profesional – CTP, de manera escrita o por correo electrónico a la dirección usuariosctp@uniandes.edu.co.
- Todos los egresados tienen derecho a aplicar a las vacantes que deseen. Pese a lo anterior se recomienda a los egresados aplicar a aquellas vacantes que se encuentren alineadas con su perfil profesional. El Centro de Trayectoria Profesional – CTP no podrá utilizar su información personal para postularlo como candidato a ofertas a las que no aplique directamente, salvo en los casos donde haya autorizado hacerlo en el momento de su inscripción en la plataforma electrónica.

6 DEBERES DE LOS OFERENTES DE EMPLEO

- Cada egresado es responsable del uso de los servicios en línea de la plataforma tecnológica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP. Ello implica, utilizarlos de manera ágil, eficiente, racional y además, cumplir con las normas establecidas para su uso y para preservar la seguridad del sistema. Esto incluye informar al Centro de Trayectoria Profesional – CTP sobre las irregularidades, problemas o inconvenientes relacionados con los servicios, para que se puedan aplicar los correctivos oportunamente.
- Todo lo que ocurra con la cuenta del usuario, es de su responsabilidad exclusiva.

- No proporcionar sus claves de acceso a la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP a terceros, pues son de uso personal e intransferible.
- Aceptar que el Centro de Trayectoria Profesional - CTP incorpore única y exclusivamente la información que para el efecto suministre como egresado. Por lo tanto, la Universidad de los Andes actúa como un tercero de buena fe, exento de culpa, y no responderá por la veracidad o exactitud de los datos que puedan consignar los egresados. Así mismo, la Universidad no compromete su responsabilidad en cuanto a la idoneidad, o calidad profesional o personal de quienes incluyen sus hojas de vida e información personal en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional - CTP.

7 DERECHOS DE LOS DEMANDANTES DE OFERTAS

- Acceder a la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP de la Universidad de los Andes para publicar vacantes, las cuales pueden ser consultadas por los egresados de cualquier programa de pregrado, maestría, especialización o doctorado, siempre y cuando la oferta cumpla con unas condiciones de calidad establecidas previamente.
- Obtener la información de las hojas de vida de los egresados que aplicaron a la vacante u oferta que la organización publicó en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP.
- Contar con la protección de los datos que entrega al Centro de Trayectoria Profesional – CTP y tener garantía de que la información es consultada exclusivamente por personas vinculadas a la Universidad de los Andes y que se utilizará exclusivamente para efectos de los servicios definidos como bolsa de empleo.

8 DEBERES DE LOS DEMANDANTES DE OFERTAS

- Estar constituidas legalmente, cumplir con la reglamentación que le rige por sus características y condiciones particulares y no estar involucradas en procesos que puedan afectar el buen nombre de los egresados al momento de su vinculación o a la Universidad por establecer contactos con la organización.
- Las organizaciones que se encuentren avaladas tienen el deber de utilizar la información que obtienen de los egresados que aplican a sus ofertas únicamente en los procesos de selección que adelantan, sin compartirla con terceros, salvo en los casos donde un tercero se encuentre realizando directamente este proceso.
- Cada representante de las organizaciones demandantes de ofertas a quien se le entrega la información de acceso a la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP es responsable del uso de los servicios en línea de la misma. Ello implica que debe utilizar los servicios de manera ágil, eficiente, racional, cumplir con las normas establecidas para su uso y para preservar la seguridad del sistema. Esto incluye informar al Centro de Trayectoria Profesional – CTP sobre las irregularidades, problemas o inconvenientes relacionados con los servicios, para que puedan aplicar los correctivos oportunamente. Todo lo que ocurra con la cuenta del usuario, es de su responsabilidad exclusiva.

- Cumplir con las condiciones de vinculación establecidas en las vacantes u ofertas que publican en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP.
- Informar a la Universidad por los medios que se establezcan para ello, los resultados derivados de la publicación de cada vacante u oferta en términos de la vinculación que se pudo haber realizado, o bien, informar las razones por las que no se produjo la vinculación de un oferente de empleo de la población de egresados de la Universidad de los Andes.

9 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios que se ofrecen a través del Centro de trayectoria Profesional – CTP de la Universidad de los Andes, se realizan de forma virtual y cuentan con soporte técnico para los usuarios de la plataforma en caso de ser requerido. Si a los usuarios se les presenta algún inconveniente técnico, podrán enviar un correo electrónico a la cuenta usuariosctp@uniandes.edu.co, especificando el tipo de inconveniente que se le presentó y la información detallada sobre la situación. El personal del Centro de trayectoria Profesional – CTP, atenderá la solicitud dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción del correo y le informarán por el mismo medio los pasos a seguir para así solucionar el inconveniente.

9.1 Para la inscripción y recepción de información personal y laboral de egresados de todos los programas de la Universidad de pregrado, maestría, especializaciones y doctorado, el procedimiento que se realiza es el siguiente:

- El egresado, que en este contexto se considera como oferente de empleo, debe realizar su activación en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP. El sitio WEB donde encuentra la plataforma electrónica se encuentra en <http://ctp.uniandes.edu.co>. Esta activación está determinada por el proceso de “activación de cuenta de egresado” que se describe en el sitio WEB del Programa de Egresados (<http://egresados.uniandes.edu.co>). La activación del oferente de empleo termina con la asignación de un usuario y una clave personal, la cual es administrada por cada oferente y cuya utilización se encuentra bajo su responsabilidad.
- Una vez activado, el oferente de empleo puede proporcionar su información personal, profesional y laboral en la plataforma electrónica, a la vez que puede cargar su formato personalizado de hoja de vida. Una vez finalizado este proceso, el oferente de empleo es informado sobre los términos y condiciones del servicio, la forma en que se utilizará su información personal y se informará sobre las políticas de protección de datos personales que tienen la Universidad de acuerdo con la legislación vigente. El oferente puede aceptar o rechazar estas condiciones. En caso de rechazo, no es posible prestar los servicios en lo que se refiere a la denominación de Bolsa de Empleo. En caso de aceptación, la información de los oferentes queda registrada en la plataforma electrónica.
- El oferente puede seleccionar dentro de un menú de opciones aquellos servicios por los que tiene interés. La selección de este menú puede ser modificada en cualquier momento, llegando

inclusive a decidir no utilizar ningún servicio, en cuyo caso su información no será utilizada para ningún propósito relacionado con la Bolsa de Empleo y otros servicios.

- El oferente puede modificar la información registrada en la plataforma electrónica en el momento que desee, ingresando con su usuario y clave personal.

9.2 Inscripción y recepción de información de organizaciones que se constituyen en demandantes de empleo.

- Los demandantes de empleo deben ingresar a la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional - CTP que se encuentra en <http://ctp.uniandes.edu.co>. En este sitio WEB deben realizar un proceso de preinscripción que consiste en diligenciar un formato donde se solicita información general de la organización, su actividad productiva y datos de contacto del funcionario con quien se realizará la interacción. También se solicita el envío del certificado de existencia y representación legal de la organización. Así mismo, la persona de la organización asigna un usuario y una clave con la cual podrá ingresar a la plataforma electrónica una vez sea activado el oferente.
- En el Centro de Trayectoria Profesional – CTP se verifica la información de la organización y con base en los resultados obtenidos, el Jefe del Centro de Trayectoria Profesional – CTP toma la decisión sobre la activación de la organización demandante de empleo en la plataforma electrónica. Esta decisión es informada a las personas de contacto en las organizaciones por medio de correo electrónico. Los demandantes de empleo activados pueden ingresar a partir de ese momento a la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional . El tiempo que transcurre entre el momento en que se realiza el prerregistro y la activación no podrá superar 5 días hábiles.
- Las organizaciones demandantes de empleo activadas en la plataforma electrónica pueden modificar la información de las personas de contacto cuando lo estimen conveniente. Los cambios en aspectos relacionados con la organización conducirán a un proceso de verificación similar al que se realiza en el momento de la activación.
- Las organizaciones demandantes de empleo activadas en la plataforma electrónica pueden solicitar su desactivación en el momento que lo deseen, para lo cual deben enviar una comunicación en ese sentido al correo electrónico empresasctp@uniandes.edu.co. Esta solicitud se procesará antes de 5 días hábiles y se informará el resultado del proceso a la cuenta de correo del contacto que se tenga disponible.

9.3 Registro y publicación de vacantes.

- Las organizaciones demandantes de empleo activadas en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP pueden ingresar y registrar vacantes de empleo. Para ello diligencian un formulario en línea donde se solicita información sobre los programas a los que está dirigida la oferta, años de experiencia requeridos, rango salarial ofrecido, condiciones de vinculación en

términos de tiempo y lugar de trabajo, área en la que se vincularía la persona, fecha de cierre de la oferta, perfil requerido, funciones, entre otros. La empresa puede decidir si en el momento que se publique la oferta desea que los candidatos conozcan la identidad de la empresa o si prefieren mantener esta información de forma confidencial.

- Una vez registrada la vacante, el Centro de Trayectoria Profesional – CTP verifica que las condiciones de la vacante se encuentren alineadas con los perfiles de los programas que ofrece la Universidad de los Andes y si la oferta responde a la situación del mercado laboral en cada momento. Si la oferta no cumple con estos requerimientos de calidad, no es activada y se informa a la organización demandante de empleo. Si la oferta cumple con los requerimientos, es activada, queda visible para los oferentes de empleo activos en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP y automáticamente se envía un correo al grupo de egresados de los programas a los que se dirige la oferta y que cumple con los años de experiencia solicitados. De todas maneras, todas las vacantes activas en la plataforma electrónica pueden ser consultadas por los egresados de cualquier programa. Estos criterios para determinar a quién se envía esta alerta automática pueden ser modificados autónomamente por parte del Centro de Trayectoria Profesional – CTP, lo cual será informado en el sitio WEB de esta dependencia (<http://ctp.uniandes.edu.co>).

9.4 Aplicación de oferentes de empleo a las vacantes publicadas.

- Los oferentes de empleo que se encuentran activos en la plataforma del Centro de Trayectoria Profesional - CTP acceden al sistema y tienen la posibilidad de realizar búsquedas dentro de todas las ofertas activas, aunque reciben alertas en el correo electrónico registrado en la plataforma para aquellas vacantes que coinciden con el programa que están solicitando los demandantes de ofertas de empleo y el tiempo de experiencia solicitado.
- Una vez el egresado oferente de empleo decide aplicar a una vacante, selecciona en la plataforma la opción que así lo indica. Con ello, su información y hoja de vida quedan disponibles para que la organización demandante de empleo puedan consultarlas. La organización no tiene la 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.
- El Centro de Trayectoria Profesional – CTP pone a disposición de los oferentes 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 de los egresados.

9.5 Preselección de candidatos dentro de los egresados que aplican a las vacantes.

- Para algunos programas académicos particulares puede realizarse preselección de candidatos de acuerdo con criterios establecidos por el demandante de empleo. Estos programas académicos son

datos a conocer en las condiciones publicadas de la vacante, son informados explícitamente a los demandantes de empleo al momento de publicar la vacante y a los oferentes en el momento de llevar a cabo la aplicación.

9.6 Remisión de información de candidatos que aplican a las vacantes.

- Para las ofertas que son publicadas en la plataforma electrónica del Centro de Trayectoria Profesional – CTP donde no se realiza preselección, la organización demandante de empleo realiza directamente la consulta de los aplicantes.
- Para los programas académicos particulares donde se puede realizar preselección de candidatos, el envío de la información se realiza de acuerdo con las condiciones establecidas con la organización que está publicando la vacante. Estas condiciones tienen que ver con el número máximo de candidatos que quisiera recibir, el modo de recepción (física o electrónicamente), fecha máxima de recepción, entre otras.

9.7 Apoyo a candidatos en el fortalecimiento de sus competencias profesionales y su desarrollo profesional.

- El Centro de Trayectoria Profesional – CTP realiza actividades para fortalecer las competencias profesionales de los egresados mediante actividades grupales cuya convocatoria es publicada en el sitio WEB de la dependencia (<http://ctp.uniandes.edu.co>) y cuya inscripción se realiza en el sitio de eventos de la Universidad de los Andes (<http://eventos.uniandes.edu.co>). Estas actividades son exclusivas para estudiantes y egresados de cualquier programa de la institución.
- El Centro de Trayectoria Profesional – CTP realiza actividades personalizadas para orientar a los egresados que requieran de un apoyo adicional al que se ofrece en las sesiones grupales, los cuales se solicitan mediante correo electrónico en la cuenta usuariosctp@uniandes.edu.co o telefónicamente en el número 339 4949, ext. 2512. La asignación de estos espacios individuales de apoyo adicional están sujetos a la disponibilidad de recursos de la dependencia y la solicitud se responde antes de 5 días hábiles, contados a partir del momento en que se realiza la solicitud electrónica o telefónicamente.

10 REPORTE

- 10.1** El Centro de Trayectoria Profesional – CTP emitirá los reportes que sean exigidos por la reglamentación derivada del Servicio Público de Empleo en la forma y condiciones establecidas para ello.

11 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los oferentes de empleo pueden presentar peticiones, quejas y reclamos por los servicios que se ofrecen en el Centro de Trayectoria Profesional – CTP en la condición de lo que se ha denominado Bolsa de Empleo mediante correo electrónico enviado a la cuenta usuariosctp@uniandes.edu.co, telefónicamente en el teléfono 339 4949 ext. 2512 o mediante una comunicación escrita que se puede radicar en la Carrera 1 este No. 19 A-40, Edificio Z, oficina Z-212, en el horario de 8:30 AM a 12:M y 2:00 PM a 5:00 PM durante los días hábiles. Las comunicaciones recibidas por estos medios serán contestadas durante los 10 días hábiles siguientes a la presentación de la misma. Las comunicaciones recibidas por medio electrónico serán respondidas electrónicamente, mientras que las comunicaciones recibidas por otros medios serán respondidas de manera escrita y se enviarán a la dirección de domicilio informada por la persona que realiza la petición, queja o reclamo.

El responsable de la atención de peticiones, quejas y reclamos, es el Director del Centro de Trayectoria Profesional – CTP, de la Universidad de los Andes, o quien delegue la Universidad en caso de ausencias.