

# **REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA BOLSA DE EMPLEO DEL PROGRAMA DE EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**

El presente reglamento tiene por objeto determinar las condiciones, características y calidades de la prestación de los servicios de bolsa de empleo, los derechos y deberes para los usuarios a los que la Universidad presta sus servicios.

## **CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1. Entidad.** La Universidad Nacional de Colombia, identificada con NIT.899999063-3, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Carrera 45 No. 26-85 y nueve Sedes a la largo del territorio nacional. Con personería jurídica reconocida mediante Ley 66 de 1867, expedida por el Ministerio de Educación Nacional, presta los servicios de gestión y colocación de ofertas de empleo como Bolsa de Empleo según lo establecido en el Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015.

**Artículo 2. Naturaleza.** La Bolsa de Empleo de la Universidad Nacional de Colombia se encuentra sujeta al régimen legal establecido para el Programa de Egresados, regulado por el Acuerdo 14 de 2010 del Consejo Superior Universitario y el artículo 2.2.6.1.2.3.6 del Decreto 1072 del 26 de mayo de 2015. El servicio de gestión y colocación de empleo se presta por medio del Programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia, a los oferentes y a los demandantes, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VI, (*Decreto 2852 de 2013 artículo 37*).

**Artículo 3. Población.** El servicio se presta a los egresados de la Universidad Nacional de Colombia, con registro activo en el Sistema de Información de Egresados - SIE y a las empresas que se registren.

**Parágrafo:** Entiéndase como Oferente al egresado, Demandante como Empresa y Oferta Laboral como Vacante

**Artículo 4. Gratuidad del servicio.** De conformidad con el Artículo 37 del Decreto 2852 de 2013, la prestación de los servicios de bolsa de empleo serán gratuitos.

## **CAPÍTULO 2. SERVICIOS.**

Los servicios que se prestan a los usuarios de la bolsa de empleo de la Universidad Nacional de Colombia son:

## Artículo 5. Registro de oferentes, demandantes y vacantes.

Es el procedimiento mediante el cual los oferentes y demandantes registran o actualizan los datos al Sistema de Información de Egresados - SIE, para interactuar con el módulo de ofertas laborales a través de la página <https://sie.unal.edu.co>.

1. **Registro de oferentes**, Es la inscripción de manera virtual y es el procedimiento mediante el cual los oferentes registran o actualizan los datos al Sistema de Información de Egresados - SIE, para interactuar con el módulo de ofertas laborales a través de la página <https://sie.unal.edu.co>.

Los egresados de la Universidad Nacional de Colombia pueden consultar y aplicar a ofertas laborales a través del Sistema de Información de Egresados (SIE) en: <http://sie.unal.edu.co> Para aplicar a ofertas el Egresado debe estar registrado en el sistema.

Para iniciar el proceso el egresado debe ingresar a <http://sie.unal.edu.co> seleccionar la opción “*Registro de egresados*”, luego la opción “*Egresado sin cuenta*”. Seguido ingresará a un formulario que consta de 4 pestañas así, 1 Datos personales, 2 Educación, 3 Ocupación actual y 4 Información adicional. La Universidad validará sus datos y enviará una notificación vía correo electrónico donde se le asignará un usuario y contraseña para que se ingrese al sistema, en ese momento el estado en el sistema es ACTIVO.

2. **Registro de demandantes**, Es la inscripción de forma virtual y adicionalmente es el procedimiento mediante el cual los demandantes registran o actualizan los datos en el Sistema de Información de Egresados - SIE, para interactuar con el módulo de ofertas laborales a través de la página <https://sie.unal.edu.co>.

Toda empresa debe registrarse en el SIE para publicar ofertas. La divulgación de ofertas laborales a egresados de Universidad Nacional de Colombia se realiza únicamente por medio del Sistema de Información de Egresados (SIE).

La empresa puede registrarse y hacer la convocatoria laboral en el SIE ingresando a <http://sie.unal.edu.co>, en el formulario de registro se diligencian los “*Datos de la Empresa*” y los “*Datos de contacto*”. Entre los 3 días hábiles siguientes al registro, le llegará por correo electrónico el usuario y contraseña de la empresa para el ingreso al sistema.

Es importante registrar una dirección electrónica actualizada. Si no se recibe esta comunicación debe comunicarse con el SIE.

3. **Registro de vacantes**, Es el procedimiento virtual mediante el cual los oferentes registran o actualizan sus propuestas en el Sistema de Información de Egresados - SIE, para interactuar con el módulo de ofertas laborales a través de la página <https://sie.unal.edu.co>.

Para la creación de la oferta laboral en la pestaña de “*Ofertas Laborales*”, selecciona “*Nueva Oferta*”. Seguido se diligencian todos los campos del formulario de la “*Oferta Laboral*”.

La administración de la oferta y selección de perfiles en el Módulo de Ofertas Laborales tiene 5 Estados de la vacante en el siguiente orden: 1 En Definición, 2 En Convocatoria, 3 En Evaluación, 4 En Selección y por último 5. Finalizada. Una vez avance al siguiente estado NO podrá regresar a un estado anterior, la administración de la oferta laboral es responsabilidad de la empresa en los estados de: En Evaluación, en Selección y Finalizada.

El estado “Cancelado” es un estado adicional que no hace parte de los estados del proceso de una oferta, sin embargo puede asignarse por parte de la empresa o del administrador del sistema en caso que la oferta presente errores u otra razón por parte del creador de la oferta.

## **Artículo 6. Orientación**

Comprende el análisis del perfil del oferente, información general del perfil laboral, información sobre programas de empleabilidad y asesoría en el desarrollo de estrategias de búsqueda. Este servicio no se presta por cuanto la búsqueda de vacantes la realiza directamente el oferente de forma virtual según los requerimientos de las empresas.

## **Artículo 7. Preselección.**

Es la acción mediante la cual el Sistema de Información de Egresados - SIE, pone las ofertas laborales a disposición de los oferentes que cumplan con el perfil solicitado por el demandante dicha preselección también puede realizarse manualmente por el egresado, mediante la sección de búsqueda de ofertas por palabra clave. Las ofertas deben ser registradas y gestionadas previamente.

La Universidad no realiza proceso de Preselección en consideración a que son los mismos egresados u oferentes los que hacen la búsqueda previa de las vacantes de las empresas en la página del SIE y aplican a la oferta que les interesa teniendo en cuenta que deben cumplir con el perfil solicitado. Las empresas que publican las vacantes son las encargadas de realizar el proceso siguiente y las condiciones del proceso de selección que utilizarán.

Salvo por casos de contingencia, el SIE remite las ofertas a los egresados validando el perfil publicado por la empresa.

**Artículo 8. Remisión.** Es la acción mediante la cual el oferente se postula a la oferta, luego de que el Sistema de Información de Egresados - SIE permite realizar su búsqueda. La Universidad Nacional de Colombia podrá realizar el envío de información relacionada con Ofertas Laborales a los correos de Egresados registrados en el Sistema de Información de Egresados - SIE, como refuerzo a la gestión de las ofertas vigentes o como plan de contingencia ante eventualidades de tipo funcional

**Artículo 9. Medios de atención de los usuarios, Soporte técnico y horario de atención.** El servicio de Bolsa de empleo se presta de manera virtual mediante el Sistema de Información de Egresados – SIE, esta plataforma presta servicio permanentemente en el sitio web [www.egresados.unal.edu.co](http://www.egresados.unal.edu.co), el cual permite la comunicación mediante correo electrónico de la sección contáctenos o a través del directorio disponible en <https://sie.unal.edu.co/directorio/>. Adicionalmente para soporte técnico se cuenta con el número telefónico 1-3165000 extensión 81000 (Mesa de ayuda), en horario de oficina.

**Artículo 10. Plan de contingencia.** Con el fin de lograr una prestación del servicio de manera ininterrumpida, la Universidad Nacional de Colombia en cabeza de las coordinaciones del Programa de Egresados en sus distintas sedes, activará los procedimientos que permitan en caso de eventualidades técnicas o funcionales realizar el envío de información relacionada con Ofertas Laborales a los correos de Egresados o Empresas, teniendo en cuenta los mínimos de información necesarios para la posterior consolidación a través del Sistema de Información de Egresados – SIE y para efectos de cumplir las demandas de información de la Unidad Administrativa Especial de Servicio Público de Empleo.

**Nota:** El anterior procedimiento se realizará siempre y cuando la empresa se encuentre verificada para publicar por ésta novedad dado que hay ocasiones en que las empresas necesitan perfiles urgentes y no están inscritas en el Sistema de Información de Egresados y mientras se activa y se asigna una contraseña y usuario, se podría adelantar así para no perder la oferta laboral.

### **CAPÍTULO 3. CONDICIONES, REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS.**

#### **Artículo 11. Condiciones para la inscripción de oferentes.**

1. El usuario deberá estar registrado en el Sistema de Información de Egresados – SIE 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, y a la política de tratamiento de datos de la Universidad Nacional de Colombia <http://unal.edu.co/tratamiento-de-datos-personales.html>.

2. Conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo de la Universidad Nacional de Colombia. (publicado en <https://sie.unal.edu.co/> ir a: Acerca del Programa y finalmente a Normatividad.)
3. El egresado deberá diligenciar completamente el formato de Hoja de Vida en el Sistema de Información de Egresados – SIE, garantizando la veracidad de los datos suministrados y soportes presentados.

## **Artículo 12. Procedimiento para la inscripción de oferentes.**

Para la inscripción en la Bolsa de Empleo del Programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia, los oferentes ingresan al Sistema de Información de Egresados - SIE en el sitio Web <https://sie.unal.edu.co>, donde se dan a conocer las instrucciones para completar la Inscripción en debida forma.

1. Para iniciar el proceso el egresado debe ingresar a <http://sie.unal.edu.co> seleccionar la opción “Registro de egresados”, luego la opción “Egresado sin cuenta”. Seguido ingresará a un formulario que consta de 4 pestañas así, 1 Datos personales, 2 Educación, 3 Ocupación actual y 4 Información adicional.
2. La Coordinación del Programa de Egresados de la Facultad correspondiente, verificará los datos de los oferentes inscritos, para aceptar o rechazar el registro de inscripción.
3. La Coordinación Nacional de Egresados una vez el registro esté verificado lo activará y asignará un usuario y una contraseña, a través del correo inscrito, con el cual podrá ingresar y actualizar su hoja de vida en el Sistema; En ese momento el estado en el sistema es ACTIVO.

## **Artículo 13. Condiciones y requisitos para el registro de demandantes.**

La empresa interesada debe conocer y aceptar el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo de la Universidad Nacional de Colombia y ofrecer el salario legalmente establecidos por la ley respetando el nivel formativo profesional del oferente.

## **Artículo 14. Procedimiento para el registro de empresas.**

Las empresas deben estar legalmente constituida ante la Cámara de Comercio, las empresas extranjeras que desean postular sus ofertas laborales en el país debe estar legalmente constituida ante la Cámara de Comercio, es posible que se le solicite documentos para la validación de la empresa.

1. La empresa interesada ingresa al Sistema de Información de Egresados SIE en el sitio Web <https://sie.unal.edu.co>, donde se encuentran las instrucciones pertinentes.
2. Una vez se realice la inscripción la Coordinación del Programa de Egresados de la Sede correspondiente, verificará los datos del demandante, para aceptar o rechazar el registro.
3. El registro una vez es aceptado, la Coordinación del Programa de Egresados de la Sede correspondiente lo activará para que el sistema automáticamente asigne un usuario y una contraseña, a través del correo inscrito con la cual podrá ingresar y gestionar las ofertas laborales.
4. Las empresas deben de actualizar los datos de contacto, cambios de razón social, Nit, cierre o liquidación de la Empresa". Con el fin de mantener las bases del Sistema Actualizado dado que cuando se envía solicitud de reporte de egresados, muchos correo rebotan, o simplemente las personas de contacto ya no se encuentran laborando en la empresa.

**Artículo 15. Condiciones y requisitos para el registro de Vacantes.** Las condiciones están dadas de acuerdo a la resolución 129 de 2015, teniendo en cuenta que las ofertas solo se podrán dirigir a egresados de la Universidad Nacional de Colombia.

**Parágrafo:** El manejo de las condiciones de la oferta laboral después de la evaluación depende de cada empresa.

La oferta cerrada que se encuentre en estado convocatoria después de dos meses se entenderá que se canceló el proceso, por lo que la Bolsa de Empleo de la Universidad procederá a dejarla en estado Cancelado.

**Artículo 16. Procedimiento:** Gestión o administración de la oferta laboral.

1. La empresa inicia sesión en el Sistema de Información de Egresados - SIE y en la sección de ofertas laborales diligencia el formulario requerido.
2. Para la creación de la oferta laboral en la pestaña de "*Ofertas Laborales*", selecciona "*Nueva Oferta*". Seguido se diligencian todos los campos del formulario de la "*Oferta Laboral*". Se debe tener en cuenta que los requerimientos de Educación, Experiencia y Salario deben estar visibles.
3. El registro queda en estado de "Definición" y la coordinación del Programa de Egresados de la Sede correspondiente evalúa la oferta laboral y si ésta cumple con la condiciones de la Universidad, la oferta pasa al estado de "Convocatoria".

4. La oferta queda visible en el Sistema de Información de Egresados - SIE para que los egresados mediante su usuario y contraseña apliquen a las ofertas de interés.
5. Durante el periodo de convocatoria el demandante podrá ingresar y revisar el perfil de los oferentes que aplicaron a la oferta publicada, para decidir si termina el periodo de convocatoria mediante la actualización del estado de la oferta de la opción “evaluación” y proseguir a conocer la información personal mediante la actualización a la opción “Selección”.
6. La empresa a través del Sistema de Información de Egresados – SIE debe actualizar la oferta laboral indicando cuales egresados lograron la vinculación laboral y hacer el cambio del estado de la oferta a “Finalizado” y cuando la empresa lo considere pertinente la oferta pasará al estado cancelado.

## **CAPÍTULO 4. DEBERES Y DERECHOS DE OFERENTE Y DEMANDANTE**

**Artículo 17. Derecho de los oferentes.** Los oferentes tienen derecho a:

1. Recibir atención adecuada y de calidad,
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo al momento de la inscripción.
3. Tener información sobre el tratamiento que recibirán los datos personales que suministre.
4. Rectificar la información registrada de la oferta en cualquier momento.
5. Recibir de forma gratuita los servicios básicos de la Bolsa de Empleo.
6. Tener información sobre los procedimientos establecidos para los servicios que solicite.

**Artículo 18. Obligaciones de los oferentes de empleo.** Los oferentes tienen las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz en el diligenciamiento del formato de hoja de vida.
2. Informar a la Bolsa de Empleo cuando no esté interesado en los servicios de ofertas laborales.

**Artículo 19. Derechos de los demandantes de empleo.** Los demandantes de trabajo tienen derecho a:

1. Recibir un servicio adecuado y de calidad.
2. Conocer el Reglamento de Prestación de Servicios de la Bolsa de Empleo, al momento de la inscripción.

3. Actualizar la información registrada en cualquier momento.
4. Tener información sobre el procedimiento establecido para los servicios solicitados.

**Artículo 20. Obligaciones de los demandantes de empleo.** Los demandantes tienen las siguientes obligaciones:

1. Suministrar información veraz sobre las condiciones laborales de las vacantes ofertadas.
2. Informar a la bolsa de empleo cuando no esté interesado en que continúen prestándole los servicios de gestión y colocación.
3. Informar por correo al Programa de Egresados de la Sede correspondiente, cuando sea vinculado a la empresa que se postuló.
4. Tener información sobre el tratamiento que recibirán los datos que suministre a la bolsa de empleo.
5. Abstenerse de utilizar palabras o expresiones discriminatorias u ofensivas en el uso de la plataforma o en la descripción de las vacantes.
6. Todas las vacantes registradas deben cumplir con la normatividad vigente.

#### **Artículo 21. Tratamiento de la información.**

La Bolsa de Empleo de la Universidad Nacional de Colombia, está autorizada conforme al consentimiento informado otorgado por los oferentes y demandantes de empleo, para efectuar el tratamiento de los datos suministrados para la prestación del servicio de gestión y colocación, en los términos de servicio publicados en el Sistema de Información de Egresados – SIE.

De conformidad con la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 2852 de 2013, Artículo 14, deberán encontrarse disponibles para consulta pública, los datos mínimos de la hoja de vida, experiencia, salario, formación académica o de la vacante, en el Sistema de Información de Egresados - SIE y en el 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.

## CAPÍTULO 5. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

**Artículo 22. Atención de peticiones, quejas y reclamos.** La Universidad Nacional de Colombia, tiene un Sistema para la Atención de peticiones, quejas y reclamos. Al cual se ajusta el Reglamento de Bolsa de Empleo a Egresados. Entrando a la página de Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia vínculo <http://quejasyreclamos.unal.edu.co/> donde se encuentra la información del Nivel Nacional y de cada Sede, junto con la dirección del correo electrónico institucional respectivo y tiempos de respuesta que se dan según el tipo de solicitud así:

- Queja o Reclamo: 15 días hábiles siguientes a su radicación.
- Solicitud de información o documentos: 10 días hábiles siguientes a su radicación.
- Formulación de consultas a autoridades: 30 días hábiles siguientes a su radicación.

El Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar una queja, reclamo, solicitud de información, sugerencia o felicitación, a través de cualquiera de los medios establecidos en el Sistema, con el fin de ser un mecanismo de interacción con los ciudadanos y con los integrantes de la comunidad universitaria en la administración pública y ser fuente de información para el mejoramiento de los procesos de la Universidad. En el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia, los usuarios podrán registrar sus peticiones. Para registrar una petición se debe hacer clic sobre la opción “Registrar Caso” del portal web de la Universidad Nacional de Colombia: [quejasyreclamos.unal.edu.co](http://quejasyreclamos.unal.edu.co).

En el Sistema de Quejas y Reclamos, se identifican tres tipos de usuario:

1. Usuarios Internos: aquellos que pertenecen a la comunidad universitaria, es decir, usuarios que poseen un usuario institucional de la Universidad Nacional de Colombia (@unal.edu.co).

Para iniciar el registro de la PQRSD se debe seleccionar la Sede en la que se encuentra, y diligenciar los datos correspondientes de su usuario en la Universidad Nacional de Colombia (no incluir @unal.edu.co), y la contraseña. Hacer clic en “Acceder” para ingresar al sistema. Una vez realizado el ingreso de los datos y hacer clic en “Acceder”, se realizará una redirección a la página principal del sistema de información.

2. Usuarios Externos: aquellos que no poseen un usuario institucional de la Universidad Nacional de Colombia, pero que se pueden registrar en el Sistema de Quejas y Reclamos con el fin de realizar una petición.

Para ingresar como un usuario externo del Sistema de Quejas y Reclamos, primero se debe realizar un registro personal. Para lo anterior, se debe hacer clic en “Registrarse”. En la pantalla que aparece después de hacer clic, se deben diligenciar los datos correspondientes. Recordar que los campos que tienen “\*” son obligatorios y la contraseña debe ser alfanumérica. Una vez estén diligenciados los campos solicitados, hacer clic en el botón “Registrarse”. Inmediatamente se recibirá una confirmación de la creación del usuario. Así mismo, el Sistema enviará un mensaje por correo electrónico, el cual contendrá la información asociada al registro del usuario: usuario y la contraseña. Posteriormente, con dicho usuario y contraseña se realizará el ingreso al sistema. Nota: al momento de ingresar como usuario externo, se debe seleccionar el tipo de autenticación “Aranda”, y el “Usuario” debe tener el formato xxx@xxx.xxx.

3. Usuarios Anónimos: aquellos que no desean revelar su identidad ante la Universidad Nacional de Colombia, pero que desean realizar una petición ante la universidad. A continuación, se podrán observar las formas de ingreso para cada uno de los tipos de En el Sistema de Quejas y Reclamos, se identifican tres tipos de usuario:

Hacer clic sobre la opción “Acceso anónimo”, y después clic en el botón “Acceder”. Realizar su petición, queja, reclamo, denuncia o solicitud.

Un usuario tiene la posibilidad de describir la información básica de un suceso por medio de una petición.

### Crear Peticiones

Esta funcionalidad permite generar un ticket o turno para el inicio de un caso en el servicio de quejas y reclamos. Para crear una nueva solicitud, el usuario debe tener en cuenta los siguientes pasos: • Si el usuario pertenece a la comunidad universitaria, este observará una ventana con los servicios que presta la universidad: “Unal Tecnología”, “Unal DNTIC” y “Unal PQRS”; este último es el que se debe seleccionar si se desea poner una petición. Posteriormente, se debe seleccionar el tipo de servicio que se desea registrar, estos son: Felicitación, Queja, Reclamo, Solicitud de información y Sugerencia.

En el formulario que se presenta en la parte izquierda del aplicativo, se debe diligenciar los datos correspondientes a “Asunto” y “Descripción” del caso; además, se pueden adjuntar archivos al caso haciendo clic sobre el botón “Adjuntar Archivo”. Se debe tener presente que se puede adjuntar archivos de máximo de 30 Mb cada uno.

Al finalizar el registro de los datos correspondientes, se procede a hacer clic en “Crear Caso”. Luego de registrar el caso, se mostrará una ventana con la

información del caso creado. Esta ventana siempre aparecerá para los usuarios internos y externos, luego de crear una petición. Nota: si el usuario es Anónimo, le aparecerá en la parte inferior un mensaje con la opción de “copiar enlace”, es muy importante guardar este enlace ya que será la única forma de poder hacer seguimiento a su caso.

El primer paso está a cargo del usuario que registra el caso. Una vez éste lo crea, el caso se direccionará a la Vicerrectoría General o a la Secretaría de Sede correspondiente, quienes posteriormente lo remiten a la dependencia responsable de emitir la respuesta. De acuerdo con lo anterior, los perfiles habilitados para gestionar un caso en el Sistema son: o La Vicerrectoría General o las Secretarías de Sede o la dependencia que responde la petición.

La recepción del Caso (Vicerrectoría General / Secretaría de Sede) o cuando el caso es registrado, automáticamente se envía un correo electrónico a la cuenta de Quejas y Reclamos de la Vicerrectoría General o Secretaria de Sede, informando acerca del caso y cambiando de estado de Registrado ha Evaluado.

Cuando el caso es enviado a la dependencia se notifica por correo electrónico institucional a la cuenta de la dependencia, informando que se tiene un caso asignado, el cual se encuentra en estado de “Gestionando Petición” a efectos de adelantar los trámites correspondientes. Al abrir el caso, se muestra toda la información del mismo.

El primer paso para dar una respuesta es seleccionar la pestaña Solución, esta pestaña no tiene límite de caracteres (letras) y se podrá registrar toda la información pertinente para dar respuesta al caso.

Otra opción para dar respuesta, consiste en el uso de archivos adjuntos, para lo cual se requiere una descripción básica en el campo que se activa al señalar la pestaña de Solución, refiriéndose a que se otorga respuesta mediante un documento adicional y proceder a adjuntar el (los) archivo(s).

Si el caso es Aprobado se da como finalizada la gestión del caso, realizando la notificación de la solución por correo electrónico. El usuario tiene cinco (5) días para diligenciar la encuesta o el caso se cerrará automáticamente.