

Análisis sobre la Capacitación de Personal Delegado en la Contratación en la Ciudad de  
Bogotá D.C. Comisión Nacional del Servicio Civil

Trabajo de Grado III

Martha Milena Cuellar Chávez

Carolina Mishell Herrera Sigüenza

Yaddy Lorena Triada Rojas

Yady Fainory Ríos Salazar

Administración de Empresas, #51124

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior - CUN

2021

## Tabla de Contenido

Resumen.....	4
Introducción .....	6
1. Objetivos.....	7
1.1 Objetivo General .....	7
1.2 Objetivos Específicos .....	7
2. Carrera Administrativa .....	9
3. Procesos de Selección o Concursos Públicos .....	10
4. Provisión de Empleo .....	12
4.1 Provisión Definitiva .....	12
4.2 Provisión Transitoria.....	13
4.2.1 Encargo.....	14
5. Vigilancia de la Carrera Administrativa.....	15
6. Vigilancia de la Carrera Administrativa.....	18
7. Comportamiento de Vacantes Ofertadas .....	22
8. Caracterización Entidades Públicas .....	25
9. Universidad Libre y la CNSC Firman Contrato de la Convocatoria para D.C.....	28
10. Planteamiento del Problema.....	29
11. Metodología.....	31
11.1 Planear .....	32
11.2 Hacer .....	33
11.3 Verificar .....	34
11.4 Actuar .....	35
12. Interpretación de la Información.....	46
Conclusiones.....	48
Bibliografía .....	49

## Tabla de Figuras

Figura 1 .....	18
Figura 2 .....	19
Figura 3 .....	20
Figura 4 .....	21
Figura 5 .....	22
Figura 6 .....	23
Figura 7 .....	25
Figura 8 .....	26
Figura 9 .....	29
Figura 10 .....	37
Figura 11 .....	38
Figura 12 .....	39
Figura 13 .....	40
Figura 14 .....	41
Figura 15 .....	42
Figura 16 .....	43
Figura 17 .....	44
Figura 18 .....	45

## Resumen

La Universidad Libre en convenio con la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) realizan los procesos de selección para las vacantes que ofertan las entidades públicas, una responsabilidad que requiere de mucho compromiso y sobre todo aprendizaje continuo, por lo mismo la universidad está expuesta a críticas constantes tanto de personas que tienen conocimiento de los procesos de selección como de aquellas que depositan la confianza en la universidad y se postulan a las vacantes. (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

Con esto la Universidad en sus diferentes procesos ha recibido un alto número de reclamaciones formales e informales en contra de estos, de las cuales un gran porcentaje hacen referencia a que la forma en que su hoja de vida fue calificada no es la más apropiada o no se ajusta a los acuerdos, incluso que no es igual a la forma en que se les calificó en convocatorias pasadas por otras universidades, pues muchas veces se comenten errores que ponen en riesgo la posible postulación de una persona a un cargo público o incluso la posibilidad de continuar en su puesto.

Por medio de las Peticiones Quejas y Reclamos (PQR) estos errores se logran subsanar es un proceso adicional que nos lleva mucho tiempo y en ocasiones esto se va más allá de lo que realmente debería pasar pues muchos aspirantes no se sienten conformes con la respuesta que se le da a su inquietud y deciden colocar tutelas ante la CNSC poniendo en duda muchas veces el buen trabajo que realiza la universidad libre.

Dentro de la administración se encuentra algo muy importante que seguramente muchas empresas ignoran pero tiene un valor incluso más importante que el mismo dinero y hablamos del capital intelectual de las organizaciones que así como su nombre lo dice es todo aquello que una persona posee en su cabeza basado en experiencias pasadas, estudios y demás, algo que no es tangible a simple vista pero es de suma importancia pues una organización no es lo mismo sin conocimientos que con ellos y mucho más si estos se utilizan en los objetivos de la organización y se transmiten a otras personas y en especial para este tipo de procesos.

Es muy importante que la universidad que esté llevando a cabo los procesos de selección los realice de tal manera que su trabajo no genere duda alguna, cabe resaltar que muchas personas en la organización en diferentes ocasiones no desean compartir sus conocimientos por miedo a ser reemplazados dentro de la organización y quedar fuera de ella, pero para esto se estudia la posibilidad de crear una Universidad Corporativa dentro del área de proyectos de la Universidad Libre.

Esta iniciativa tiene un sinnúmero de beneficios y en cuestión de presupuestos no es un problema además, de que no solo reducirá la problemática que tiene la organización sino que ayudara a que la organización de un paso más allá y porque no, posiblemente de que realice nuevas estrategias que vengan de personas que jamás imaginamos, adicional a esto también se tiene la posibilidad de saber de cerca con que instrumentos y espacios cuenta la Universidad para este fin así que su desarrollo no será un problema.

## Introducción

Se habla a cerca de la inteligencia de muchas personas durante la historia y los maravillosos inventos que sin duda alguna han servido en la actualidad para mejorar nuestro estilo de vida o para mejorar muchos procesos, pero que tanto se a centrado en hablar de lo importante que es propagar estos conocimientos a tantas personas como nos sea posible siempre y cuando los mismos estén interesados en adquirir estos conocimientos o que decidan hacerlo en pro de una organización o sociedad.

En esta monografía se reflejará todo lo relacionado con el capital intelectual y la forma más asertiva de hacer que este llegue a muchas personas ayudando a las organizaciones a mejorar e ir encaminados por un mismo propósito en donde la calidad de lo que se hace no se ponga en duda y las personas puedan empezar a reconocer que dentro de esa organización existe un potencial intelectual muy alto que nos demuestra que muchas veces el capital monetario no es nada sin un buen uso de sus recursos pues muchas empresas o incluso personas han tenido mucho dinero con el cual han querido emprender o mejorar alguna actividad pero han fracasado.

La falta de conocimientos o información deja que los emprendedores se dejen llevar por la idea de que el dinero lo es todo cuando en realidad este debe ir acompañado algo que es intangible y que pasa desapercibido; por esta razón me he tomado a la tarea de investigar formas en las que podemos impartir conocimientos a personas y como estos pueden ayudar a las organizaciones.

**Palabras Clave:** Contratación Pública – Pliego de Condiciones – Capacitación de Personal – Metodología Cuantitativa – Procesos de Selección.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Análisis sobre la Capacitación de Personal Delegado para la calificación de los procesos de selección que se ofertan de carrera administrativa en convenio con la Comisión Nacional del Servicio Civil teniendo como guía el último proceso de selección llamado 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito capital 4.

### **1.2 Objetivos Específicos**

Diagnosticar el proceso que se realiza dentro del proceso de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito capital por el tiempo que dure la etapa de verificación de requisitos mínimos que para esta convocatoria es de dos meses.

Diagnosticar el número de reclamaciones que se realizan después de la etapa de verificación de requisitos mínimos RM clasificándolas por motivo de ingreso y al cabo de 1 mes de pasado el tiempo de reclamaciones tener una idea clara de cuales aspectos se deben mejorar para la siguiente etapa.

Proponer el diseño de una herramienta que evalué los conocimientos de cada colaborador antes del inicio de la etapa de valoración de antecedentes con el fin de que cada aspirante se le dé la calificación correcta guiada por el acuerdo de convocatoria.

## **Pregunta**

¿Cómo disminuir la cantidad de reclamaciones plasmadas por los postulantes que participan en el proceso de selección para las vacantes que ofertan las entidades públicas en Bogotá D.C.?



## 2. Carrera Administrativa

La Carrera Administrativa en Colombia es un sistema técnico de administración de personal, que regula los procesos de selección, evaluación del desempeño, calificación, capacitación, estímulos y retiro de los servidores públicos y busca la profesionalización del Talento Humano del sector público, teniendo como principio de ingreso y ascenso a los cargos públicos, el mérito, con el fin de fortalecer la transparencia y el buen gobierno del país.

El artículo 27 de la Ley 909 de 2004 define la Carrera Administrativa como un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer; estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público. Para alcanzar este objetivo, el ingreso y la permanencia en los empleos de carrera administrativa se hará exclusivamente con base en el mérito, mediante procesos de selección en los que se garantice la transparencia y la objetividad, sin discriminación alguna

La sentencia C-285 de 2015 señala que el sistema de carrera hace parte de todo el entramado constitucional e irradia la concepción de Estado Social y Democrático de Derecho, al punto que la jurisprudencia no ha dudado en calificarlo como un principio fundamental, pilar esencial y eje definitorio de la estructura básica de la Carta Política de 1991. (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2017)

### 3. Procesos de Selección o Concursos Públicos

El artículo 125 de la Constitución Política de Colombia señala “Los funcionarios, cuyo sistema de nombramiento no haya sido determinado por la Constitución o la ley, serán nombrados por concurso público.

El ingreso a los cargos de carrera y el ascenso en los mismos, se harán previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que fije la ley para determinar los méritos y calidades de los aspirantes”

En Colombia la única forma de ingresar a la carrera administrativa y ascender dentro de la misma es a través de los concursos de mérito, según con lo establecido en la Carta magna y de conformidad con la Ley 909 de 2004 y la Ley 1960 de 2019. La CNSC realiza los concursos de las entidades que pertenecen al sistema general o a los sistemas específicos y especiales de origen legal.

Se define el concurso público, como el procedimiento complejo previamente reglado por la administración, mediante el señalamiento de las bases o normas claramente definidas, en virtud del cual se selecciona entre varios participantes que han sido convocados y reclutados, a la persona o personas que por razón de sus méritos y calidades adquieren el derecho a ser nombradas en un cargo público.

El procedimiento en su conjunto está encaminado a alcanzar la finalidad anotada, sobre la base del cumplimiento estricto de las reglas o normas del concurso, la publicidad de la

convocatoria al concurso, la libre concurrencia, y la igualdad en el tratamiento y de oportunidades para quienes participan en el mismo. Sentencia T-256/95.

Según lo establecido en el artículo 2.2.6.2 del Decreto compilatorio 1083 de 2015, el proceso de selección o concurso comprende 5 fases a saber: convocatoria, reclutamiento, aplicación de pruebas, conformación de listas de elegibles y período de prueba.

Desde el primero de marzo de 2016 la CNSC cuenta con el aplicativo denominado SIMO (Sistema de Apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad) a través del cual los ciudadanos interesados en participar en los concursos de mérito realizados por la CNSC pueden registrarse, cargar documentos, consultar las convocatorias e inscribirse en las mismas y las entidades a su vez realizar el cargue de la oferta pública de las vacancias definitivas existentes en cada una. (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

## 4. Provisión de Empleo

Los empleos de carrera administrativa pueden ser provistos de forma definitiva o transitoria:

### 4.1 Provisión Definitiva

Los empleos de carrera administrativa se proveerán en período de prueba para ascender o ingresar en la carrera con la persona seleccionada mediante el sistema mérito.

El orden de provisión definitiva está determinado en el artículo 2.2.5.3.2. del Decreto compilatorio 1083 de 2015, así:

1. Con la persona que al momento de su retiro ostentaba derechos de carrera y cuyo reintegro haya sido ordenado por autoridad judicial.
2. Por traslado del empleado con derechos de carrera que demuestre su condición de desplazado por razones de violencia en los términos de la Ley 387 de 1997, una vez impartida la orden por la Comisión Nacional del Servicio Civil.
3. Con la persona de carrera administrativa a la cual se le haya suprimido el cargo y que hubiere optado por el derecho preferencial a ser reincorporado a empleos iguales o equivalentes, conforme con las reglas establecidas en el presente decreto y de acuerdo con lo ordenado por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

4. Con la persona que al momento en que deba producirse el nombramiento ocupe el primer puesto en lista de elegibles para el empleo ofertado que fue objeto de convocatoria para la respectiva entidad.

Si agotadas las anteriores opciones no fuere posible la provisión del empleo deberá realizarse proceso de selección específico para la respectiva entidad.”

Con los resultados de las pruebas de los procesos de selección se elaborará en estricto orden de mérito las listas de elegibles que tendrá una vigencia de dos años. Listas que pueden ser consultadas con el número de la convocatoria y la OPEC a través de la página web de la CNSC o en el siguiente

enlace: [gestion.cnsc.gov.co/BNLElegiblesListas/faces/consultaWebLE.xhtml](http://gestion.cnsc.gov.co/BNLElegiblesListas/faces/consultaWebLE.xhtml)

Las vacancias definitivas y temporales de los empleos de carrera se suplen transitoriamente, a través de encargos y excepcionalmente de nombramientos provisionales, mientras se proveen en propiedad conforme a la ley o por el tiempo que dure la situación administrativa del titular con derechos de carrera.

#### **4.2 Provisión Transitoria**

Las vacancias definitivas y temporales de los empleos de carrera se suplen transitoriamente, a través de encargos y excepcionalmente de nombramientos provisionales, mientras se proveen en propiedad conforme a la ley o por el tiempo que dure la situación administrativa del titular con derechos de carrera.

**4.2.1 Encargo:** El Artículo 2.2.5.9.7 al respecto preceptúa: “Hay encargo cuando se designa temporalmente a un empleado para asumir, total o parcialmente, las funciones de otro empleo vacante por falta temporal o definitiva de su titular, desvinculándose o no de las propias de su cargo”.

La Ley 909 de 2004 en el artículo 24 modificado por el artículo 1° de la Ley 1960 de 2019 establece los requisitos para acceder al derecho preferencial encargo, así: “Mientras se surte el proceso de selección para proveer empleos de carrera administrativa, los empleados de carrera tendrán derecho a ser encargados en estos si acreditan los requisitos para su ejercicio, poseen las aptitudes y habilidades para su desempeño, no han sido sancionados disciplinariamente en el último año y su última evaluación del desempeño es sobresaliente.

En el evento en que no haya empleados de carrera con evaluación sobresaliente, el encargo deberá recaer en quienes tengan las más altas calificaciones descendiendo del nivel sobresaliente al satisfactorio, de conformidad con el sistema de evaluación que estén aplicando las entidades. Adicionalmente el empleado a cumplir el encargo deberá reunir las condiciones y requisitos previstos en la ley. El encargo deberá recaer en un empleado que se encuentre desempeñando el cargo inmediatamente inferior de la planta de personal de la entidad.” (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

## 5. Vigilancia de la Carrera Administrativa

El artículo 130 de la Constitución Política de Colombia dispone: “Habrá una Comisión Nacional del Servicio Civil responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, excepción hecha de las que tengan carácter especial.”

El artículo 12 de la Ley 909 de 2004 establece las funciones de la Comisión Nacional del Servicio Civil relacionadas con la vigilancia de la aplicación de las normas sobre carrera administrativa, así:

Una vez publicadas las convocatorias a concursos, la Comisión podrá en cualquier momento, de oficio o a petición de parte, adelantar acciones de verificación y control de la gestión de los procesos con el fin de observar su adecuación o no al principio de mérito; y, dado el caso, suspender cautelarmente el respectivo proceso, mediante resolución motivada;

Dejar sin efecto total o parcialmente los procesos de selección cuando se compruebe la ocurrencia de irregularidades, siempre y cuando no se hayan producido actos administrativos de contenido particular y concreto relacionados con los derechos de carrera, salvo que la irregularidad sea atribuible al seleccionado dentro del proceso de selección impugnado;

Recibir las quejas, reclamos y peticiones escritas, presentadas a través de los medios autorizados por la ley y, en virtud de ellas u oficiosamente, realizar las investigaciones

por violación de las normas de carrera que estime necesarias y resolverlas observando los principios de celeridad, eficacia, economía e imparcialidad. Toda resolución de la Comisión será motivada y contra las mismas procederá el recurso de reposición; Literal declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1265 de 2005, únicamente por los cargos formulados.

Resolver en segunda instancia las reclamaciones que sean sometidas a su conocimiento en asuntos de su competencia;

Conocer de las reclamaciones sobre inscripciones en el Registro de Empleados Públicos, de los empleados de carrera administrativa a quienes se les aplica la presente ley;

Velar por la aplicación correcta de los procedimientos de evaluación del desempeño de los empleados de carrera;

Poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos constitutivos de violación de las normas de carrera, para efectos de establecer las responsabilidades disciplinarias, fiscales y penales a que haya lugar;

Tomar las medidas y acciones necesarias para garantizar la correcta aplicación de los principios de mérito e igualdad en el ingreso y en el desarrollo de la carrera de los empleados públicos, de acuerdo a lo previsto en la presente ley;

Presentar un informe ante el Congreso de la República dentro de los diez (10) primeros días de cada legislatura, o cuando este lo solicite, sobre sus actividades y el estado del



empleo público, en relación con la aplicación efectiva del principio de mérito en los distintos niveles de la Administración Pública bajo su competencia.

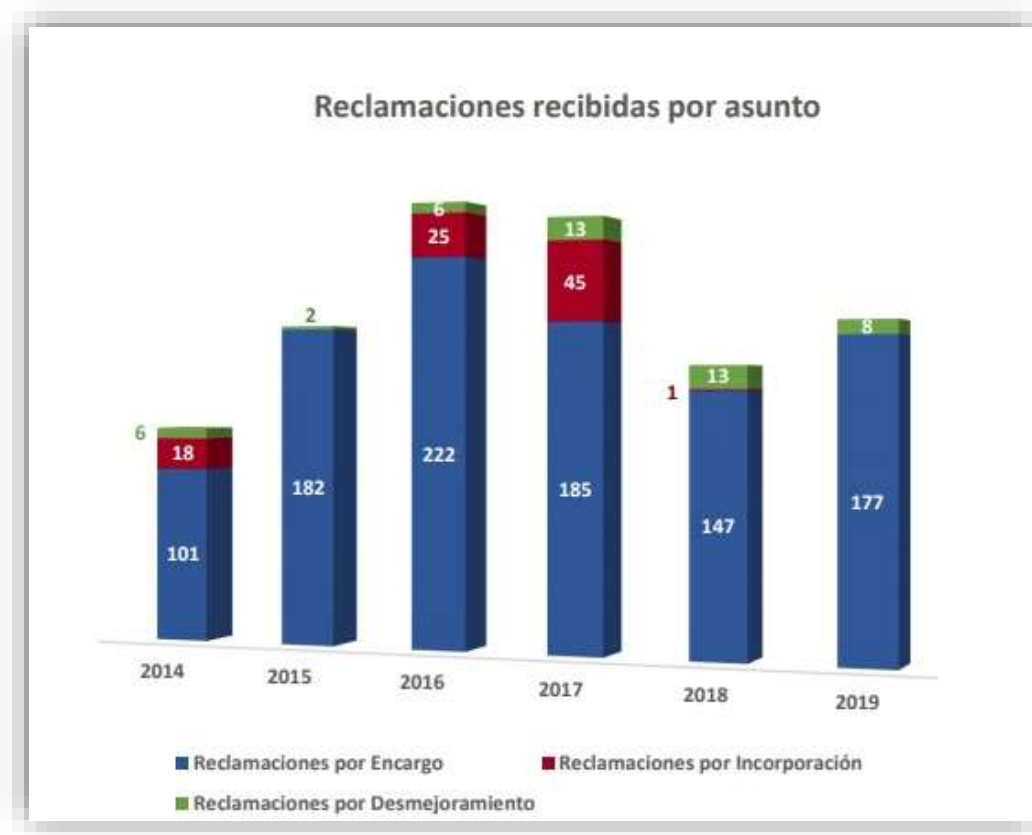
Parágrafo 1°. Para el correcto ejercicio de sus competencias en esta materia, la Comisión Nacional del Servicio Civil estará en contacto periódico con las unidades de personal de las diferentes entidades públicas que ejercerán sus funciones de acuerdo con lo previsto en la presente ley.

Parágrafo 2°. La Comisión Nacional del Servicio Civil podrá imponer a los servidores públicos de las entidades nacionales y territoriales sanciones de multa, previo el debido proceso, cuando se compruebe la violación a las normas de carrera administrativa o la inobservancia de las órdenes e instrucciones impartidas por ella. La multa deberá observar el principio de gradualidad conforme el reglamento que expida la Comisión Nacional del Servicio Civil, cuyos mínimos serán cinco (5) salarios mínimos legales vigentes y máximos veinticinco (25) salarios mínimos legales vigentes. Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1265 de 2005, únicamente por los cargos formulados.” (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

## 6. Vigilancia de la Carrera Administrativa

**Figura 1**

*Reclamaciones Recibidas por Asunto CNSC*



Nota. Reclamaciones recibidas entre los años 2014 y 2019. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2017)

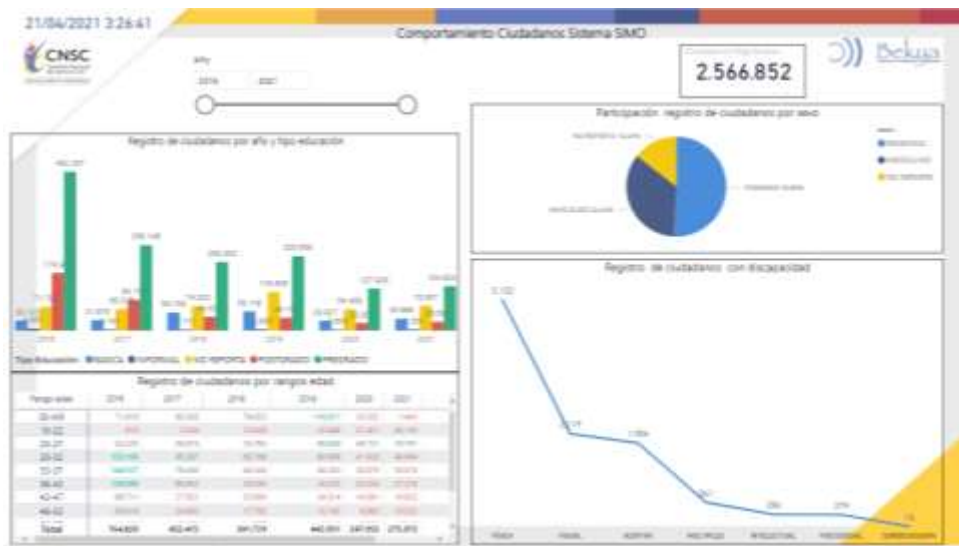
Como se puede visualizar en la anterior imagen la cantidad de reclamaciones no depende del proceso de selección que se lleve a cabo en cada año mas no de la experiencia que queda de cada uno puesto que todos son diferentes y los acuerdos determinan unos parámetros establecidos



de ejecutar las labores de calificación sean personas idóneas que manejen conceptos establecidos por ley y den a cada aspirante la misma importancia para seguir garantizando el derecho al debido proceso.

**Figura 3**

*Comportamiento Ciudadanos Sistema SIMO*



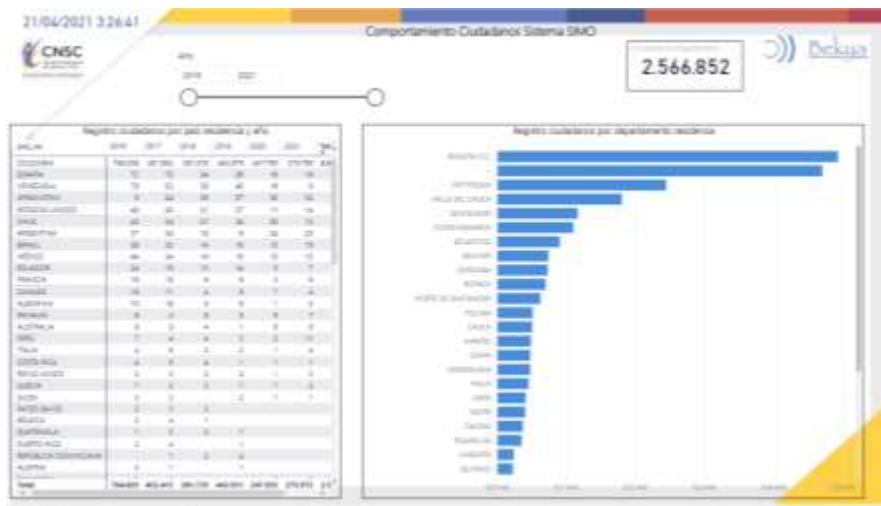
Nota. Registro de participación por año y tipo de educación, por sexo y discapacidad. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

Ahora bien en el año 2015 los documentos de los aspirantes se calificaban de manera física en carpetas que después eran archivadas pero para el año 2016 se implementó la plataforma de Comisión Nacional del Servicio Civil (SIMO) por medio de la cual todo se hace más rápido y efectivo puesto que los aspirantes suben sus documentos al momento de su inscripción y no existe modo de que alguno de estos se extravié o sea alterado garantizando la calificación de la totalidad de la documentación, es preciso indicar que por este mismo medio ellos pueden interponer sus derechos de petición expresando la inconformidad frente a la fase que se desarrolló

bien sea requisitos mínimos, pruebas o valoración de antecedentes y por aquí mismo se les da respuesta en un máximo de 15 días hábiles en donde siempre y dentro de la norma se le da la razón al aspirante basándose en el acuerdo ley.

**Figura 4**

*Comportamiento Ciudadanos Sistema SIMO*

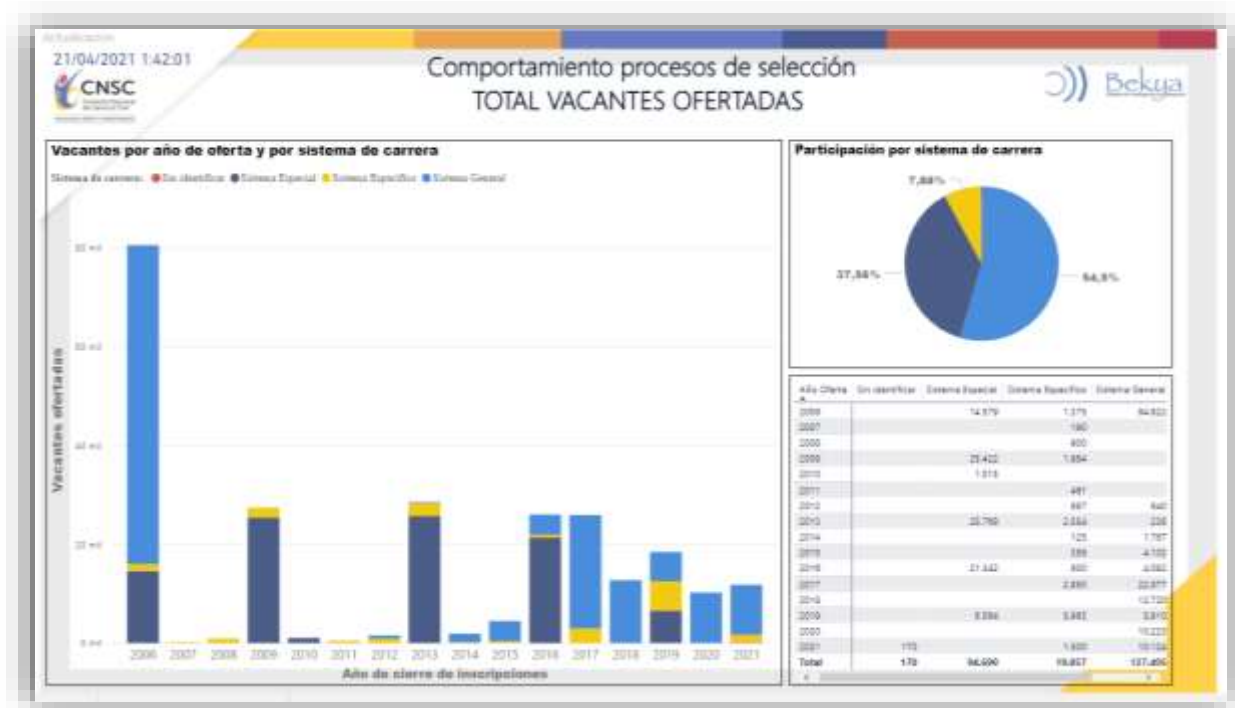


Nota. Registro de Ciudadanos por departamento. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2017)

## 7. Comportamiento de Vacantes Ofertadas

Figura 5

Total, Vacantes Ofertadas



Nota. Vacantes por cada año de oferta y por sistema de carrera. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

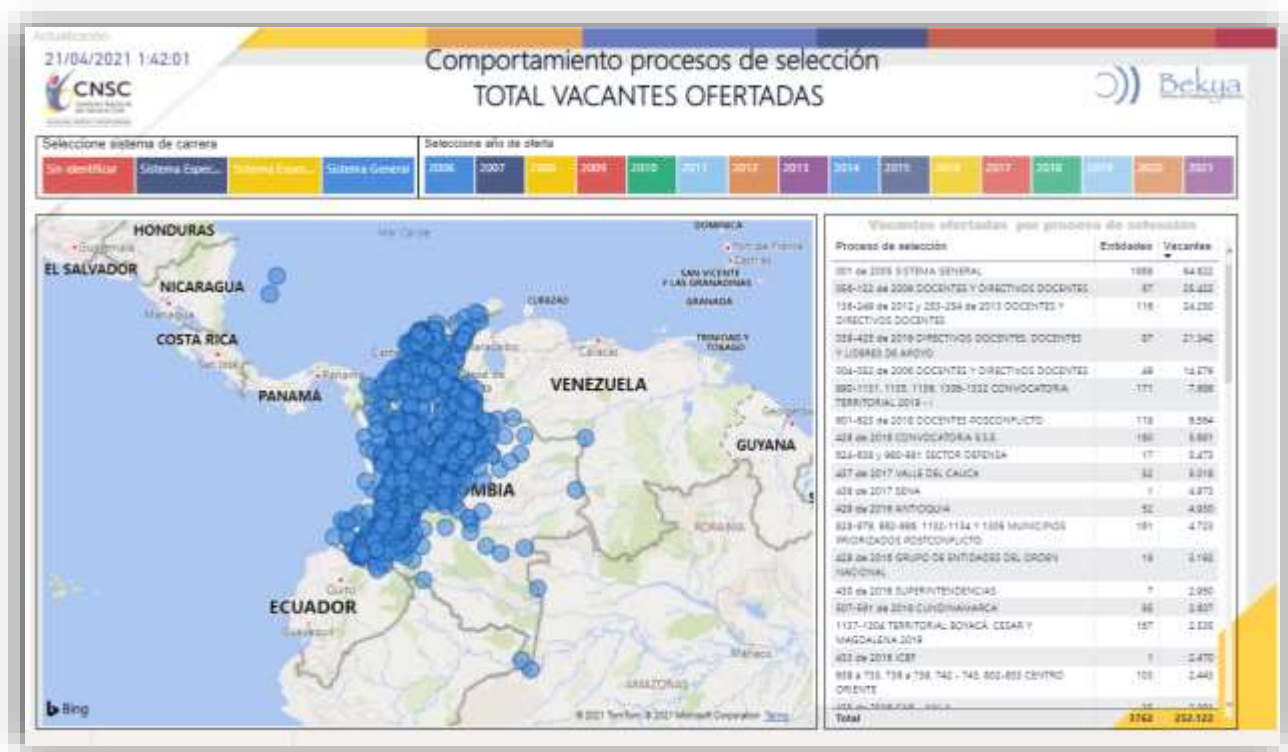
Los concursos de meritocracia son cada vez más populares y las empresas del estado de régimen específico y general reguladas por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) cada vez están más enteradas de estos temas por lo cual deben empezar a hacer su propuesta de vacantes a ocupar con los perfiles que se requieren para las mismas y pasar esta propuesta a la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) para posteriormente divulgar por tv radio y redes



sociales oficiales los empleos a proveer y como cada día la tecnología avanza y se tiene más acceso a la información las personas se interesan más por inscribirse, para el año 2015 como se muestra en la gráfica el número de inscritos no era tan alto razón por la cual muchos empleos quedaban desiertos porque los pocos postulantes no cumplían con los requisitos mínimos exigidos para aspirar a la postulación de los cargos, hoy en día el número de aspirantes inscrito a las convocatorias es mucho mayor como se puede evidenciar en la gráfica anterior. (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

**Figura 6**

*Total, Vacantes Ofertadas*



Nota. Vacantes ofertadas a nivel nacional. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

Siguiendo con los datos de las vacantes ofertadas a nivel nacional podemos ver como su concentración se da por igual en todas las ciudades y unas que otras en entidades más lejanas como son las vacantes de posconflicto que se desarrollan en ciudades que no son tan populares como Bogotá, llegando así a todos las partes del país y haciendo cada vez más necesaria la forma de contratación por mérito y oportunidad puesto que en estos procesos no hay modo de que alguna persona modifique algún proceso, resultado, requisito o documento.



## 8. Caracterización Entidades Públicas

Figura 7

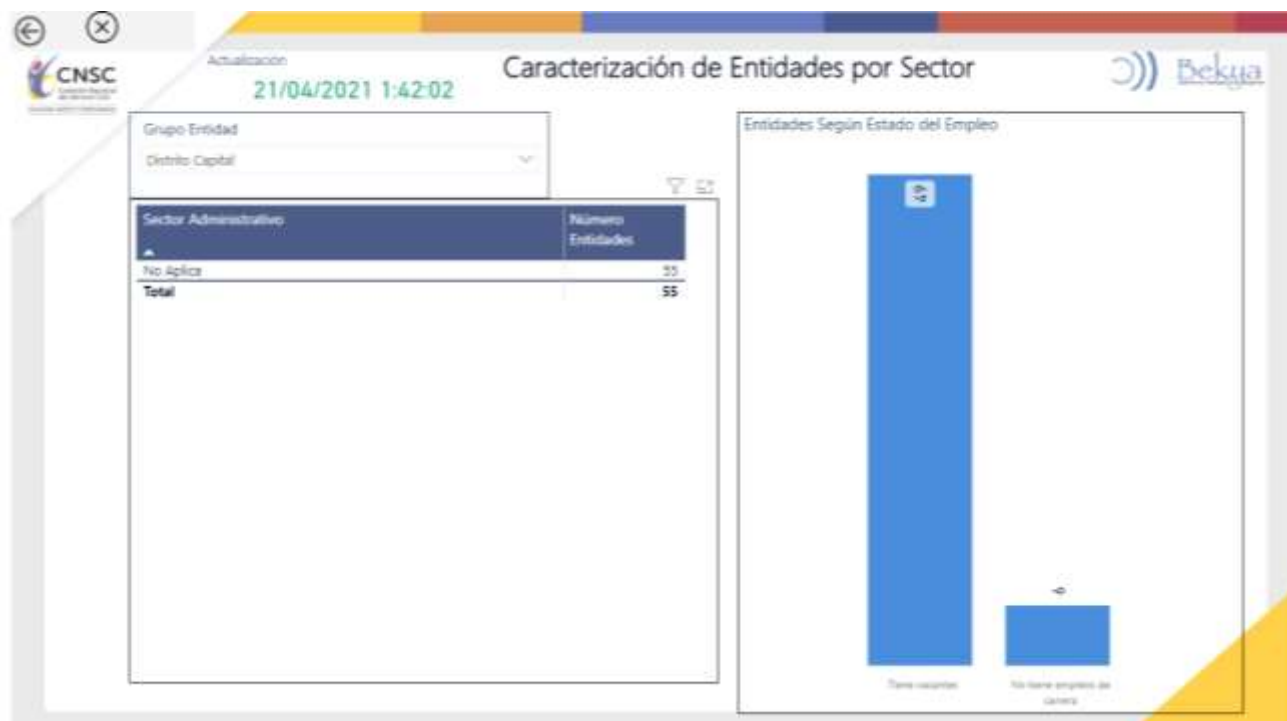
Ubicación Geográfica de Entidades D.C.



Nota. Ubicación geográfica de las entidades que ofrecen vacantes en la ciudad de Bogotá D.C. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

**Figura 8**

*Caracterización de Entidades por Sector D.C.*



Nota. Vacantes en el sector administrativo en la ciudad de Bogotá D.C. Tomado de (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2021)

Finalmente es importante indicar que de las entidades que se muestran anteriormente existen las de régimen específico como lo son la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), Bomberos, Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica (DAPRE) y Superintendencias en general ya que su contratación es de manera diferente pero también lo hacen por medio de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y no existe un acuerdo que lo modifique ya que en su manual de funciones ellos crean los perfiles que requieren para cada vacante y cuantos perfiles se

necesitan para el mismo; existen también las entidades de régimen especiales como lo son la rama judicial la contraloría, la procuraduría y la fiscalía dado que estas son autónomas es decir no los regula otra entidad.

## **9. Universidad Libre y la CNSC Firman Contrato de la Convocatoria para Distrito Capital**

En virtud de sus competencias legales y según “*lo establecido por el artículo 30 de la Ley 909 de 2004, la Comisión Nacional del Servicio Civil*” (Civil, Comisión Nacional del Servicio Civil, 2017), suscribió el Contrato de Prestación de Servicios No 682 del 2019 con la Universidad Libre, Institución de Educación Superior acreditada y avalada para adelantar procesos de selección.

Actualmente, la Universidad Libre se encarga de desarrollar el proceso de selección del Sector Defensa, cuyo objetivo es proveer 5473 vacantes para 3427 empleos definitivos de las plantas de personal de 17 entidades de este sector. Específicamente, su propósito es adelantar las diferentes etapas del concurso público a fin de vincular, a las distintas entidades participantes, personas que posean la competencia y habilidad para hacer realidad la Misión y Visión institucional de cada una, a través de su desempeño laboral, bajo los principios regentes para el ejercicio de un cargo público, los cuales serán el pilar de las actuaciones de los servidores.

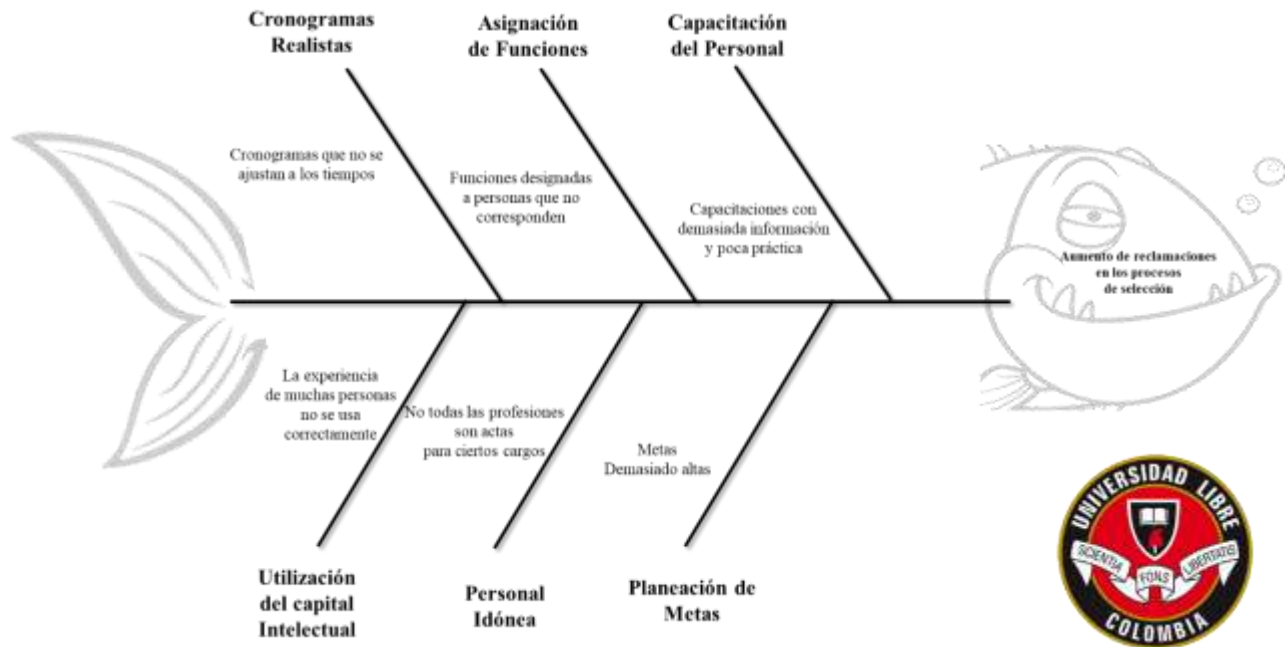
En el cumplimiento de este objetivo y considerando que ya ha culminado la etapa de verificación de requisitos mínimos, la Universidad Libre ejecutará la aplicación de las Pruebas escritas Específicas Funcionales para los tres niveles jerárquicos (asistencial, técnico y profesional) y de Valores en Defensa y Seguridad para el nivel profesional.

Ahora bien, esta guía está diseñada para orientar de manera clara y puntual a los aspirantes, en relación con los aspectos normativos, finalidades, procedimientos a seguir y las características fundamentales de las Pruebas Escritas. (CNSC, 2021)

## 10. Planteamiento del Problema

Figura 9

Diagrama Ishikawa



Nota. Planteamiento del problema plasmada en un Diagrama Ishikawa. Fuente Propia

Con base en la anterior grafica de espina de pez es posible evidenciar cuales son las fallas que se están cometiendo dentro de los procesos de selección del personal, a la hora de ejecutar estos proyectos pues a pesar de que la comisión contrata universidades acreditadas muchas veces dentro de estas universidades los procesos para iniciar contratación a las personas que darán ejecución a las actividades son cortos y las capacitaciones son limitadas, en algunos casos también contratan personas que ya tienen experiencia y por esta razón se deja de capacitar a la persona sin tener en cuenta que no todos los procesos de selección son iguales.

Así mismo dentro de la organización existen personas que tienen conocimientos que son de gran ayuda para los procesos, pero muchas veces no comparten esos conocimientos por timidez a la hora de hablar o porque prefieren reservar sus conocimientos para ellos mismos, viendo así que las causas del aumento de las reclamaciones son varias, pero al final todas apuntan a un mismo objetivo es importante poner en práctica la Universidad Corporativa dentro de la organización.

Se debe empezar con capacitaciones que exijan como mínimo una intensidad horaria de 24 horas divididas entre una semana para personal que ingresa nuevo incluso los que ya cuentan con la experiencia dado que siempre encontramos algo que aprender en este camino, así las cosas se empezara a implementar las estrategias desde ahora para atacar el problema principal como se tiene pensando para posteriormente evaluar la eficiencia de esta solución y si realmente cumplió con los objetivos establecidos que son disminuir la cantidad de reclamaciones en contra de los procesos para así mismo crear más confianza en los aspirantes a la hora de inscribirse.

A estos procesos puesto que la cantidad de reclamaciones no debería superar ni siquiera en 30% de la cantidad de aspirantes inscritos ya que esto solo demuestra que existe algo que dentro del proceso se está haciendo mal.

## 11. Metodología

La metodología a implementar es de tipo cuantitativo, esta hace alusión al proceso seguido por los investigadores al momento de recolectar información el cual permite alcanzar los objetivos, afirmar o rechazar la hipótesis del trabajo. Dentro de los objetivos específicos se plantean cifras de rendimiento, aplicabilidad y aceptación de estos procesos.

La investigación a realizar se hará en la Universidad Libre, es una Institución de Educación Superior, organizada como Corporación, persona jurídica de derecho privado, de utilidad común e interés social y sin ánimo de lucro, de duración indefinida y de nacionalidad colombiana, con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución N.º 192 de 1946 expedida por el Ministerio de Gobierno, identificada con NIT 860.013.798 – 5, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital, con actuales dependencias Seccionales en las ciudades de Cali, Barranquilla, Pereira, Cúcuta, Socorro y Cartagena; regida por los principios de: Libertad de cátedra, examen y aprendizaje, de universalidad, pluralismo ideológico, moralidad, igualdad, fraternidad, democracia, excelencia académica y desarrollo sostenible. (Libre, 2020)

La población para el proceso de investigación es a quienes realizan la selección de personal y quienes anteriormente se manifestó, algunas tienen deficiencias o falta de capacitación a la hora de la elección de hojas de vida de los postulados. Para examinar el proceso de reclutamiento y selección del personal para la CNSC, con visto del departamento de Recursos Humanos donde se articula el proceso de selección. En esta monografía se propone aplicar como

fuente única de recolección de información los Peticiones Quejas y Reclamos (PQRS) plasmados por el mismo personal que fue seleccionado.

Esta metodología estará apoyada en una herramienta de gestión plenamente vigente para todo administrador como lo es el ciclo PHVA. “En la actualidad, las empresas tienen que enfrentarse a un nivel tan alto de competencia que para poder crecer y desarrollarse, y a veces incluso para lograr su propia supervivencia, han de mejorar continuamente, evolucionar y renovarse de forma fluida y constante. El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming.

Tras varias décadas de uso, este sistema o método de gestión de calidad se encuentra plenamente vigente (ha sido adoptado recientemente por la familia de normas ISO) por su comprobada eficacia para: reducir costos, optimizar la productividad, ganar cuota de mercado e incrementar la rentabilidad de las organizaciones. Logrando, además, el mantenimiento de todos estos beneficios de una manera continua, progresiva y constante”. (ISOTools, 2015)

### **11.1 Planear**

Realizar una Universidad Corporativa dentro del área de proyectos para que las personas nuevas o antiguas estén constantemente capacitadas y todos tengan conocimientos iguales a cerca del proceso que se debe realizar dentro del proyecto de contratación pública para así minimizar las reclamaciones echas por los aspirantes quienes en muchas ocasiones sienten que la forma de



calificación que se les dio a ellos es totalmente diferente a la que se les dio a algún compañero cercano o la que se dio en otros procesos con universidades diferentes.

Principalmente los profesionales de apoyo tendrían que impartir esta formación para los supervisores y analistas y dadas las circunstancias actuales en las que nos encontramos en donde el teletrabajo se convirtió en una forma de trabajo normal lo más seguro es que se dicten por las plataformas existentes en los horarios y fechas establecidas por cada uno de los profesionales, con base en lo anterior es importante mencionar que estos ya hacen parte de la contratación de la universidad motivo por el cual no es necesario incrementar un sueldo adicional puesto que en cierta forma este ítem lo encontramos dentro de sus funciones en los contratos ya firmados.

La Universidad Libre cuenta con grupo de ingenieros totalmente capacitados que a diario sacan reportes basados en las bases de datos que se actualizan para cada proceso, en este caso nos interesa saber dos datos exactos, el primero es que del 100% de las personas que tomaron el curso de capacitación cuantos de ellos realmente aprobaron las evaluaciones de competencias relacionadas a la temática y como segundo dato en la etapa de reclamaciones nos interesa saber cuántas reclamaciones llegaron en comparación con procesos anteriores en los que aún no se habían implementado las universidades corporativas en pro de la organización.

## **11.2 Hacer**

Una semana antes de iniciar labores con la universidad las personas que se interesaron por hacer parte de este proyecto fueron citadas a unas jornadas de capacitación por medio de la

aplicación de temas con el fin de mostrarles más detalladamente que se realizaría durante su tiempo de permanencia en la organización.

Las capacitaciones estuvieron a cargo de los profesionales de apoyo que son personas que como mínimo tienen un año de experiencia profesional relacionada en estos procesos de selección y que adicional a esto llevan varios meses estudiando la normatividad del procesos en especial cabe resaltar que dentro de la organización existen varios profesionales de apoyo pero cada uno está encargado de una convocatoria en especial para estudiar más acerca del tema y tener un mayor control del mismo y es aquí donde ellos juegan un papel importante para empezar a impartir los conocimientos que necesitan en el momento indicado.

La ventaja de impartir formación por medio de temas, es que tenemos una herramienta de suma importancia y es que se puede grabar en tiempo real todo lo que se dicta y así fue como lo hicimos, grabamos las secciones y adicional a esto se enviaron a los correos de las personas los documentos que fueron utilizados para su estudio con el fin de que cada persona tenga acceso a estos en caso de que algo no le quede claro o desee retroalimentar los conceptos.

Durante las reuniones la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) nos prestaron acompañamiento para verificar que todo marchara de acuerdo al cronograma y así mismo las coordinadoras de la convocatoria.

### **11.3 Verificar**

Los cronogramas establecidos por se dieron tal cual lo acordado y sorprendentemente las personas nuevas tuvieron un grado de participación muy alto y asertivo lo que nos da parte de tranquilidad al saber que realmente se prestó a atención debida y se captó la idea de lo que se quería dar a conocer.

A mitad de la capacitación se realizó un juego interactivo conocido como kahoo el cual nos mostraba en tiempo real si las personas realmente habían aprendido lo que se quería.

Finalmente se realizó una evaluación abarcando los temas propuestos la cual debía ser enviada de inmediato y posterior a esto se hicieron grupos para socializar el porqué de cada respuesta para así retroalimentar aquellos conceptos de los cuales aún se generan dudas.

#### **11.4 Actuar**

Con el anterior proceso la universidad logro darse cuenta de lo importante que es que el personal se encuentre debidamente capacitado para la ejecución de los proyectos y no solo el hecho de capacitación si no probar por medio de casos prácticos, evaluaciones o dinámicas que se logró el objetivo de aprendizaje que se quería para cada persona

Desde los roles que tiene cada persona fue posible identificar que al analista realizar la respectiva valoración de su reparto los supervisores que son las personas encargadas de verificar que este haya quedado conforme a los parámetros nos dimos cuenta que el volumen de devoluciones bajo y esto hizo que el trabajo rindiera más y así mismo a la hora de iniciar la etapa de reclamaciones los aspirantes les quedara claro cómo se calificó cada proceso.

A continuación se muestra por medio de datos reales y graficas como el personal de la Universidad Libre logro comprender en un 95.67% de un 100% total de aprendizaje dado en las capacitaciones realizadas entre 1 de marzo del años 2021 al 16 de marzo del mismo año después de haber ejecutado el proceso de verificación de requisitos mínimos y valoración de antecedentes para distrito capital 3 en el que el nivel de reclamaciones claramente fue alto y al clasifica carló se evidencio que la falta de conocimientos de las formalidades documentales afectaba mucho la calificación de los aspirantes por ello dentro del proceso de capacitación se explico paso a paso que normas regían el Procesos de selección 1462 a 1492 y 1546 de 2020 Distrito Capital 4 y cuáles serían las causales de no admisión para los aspirantes y así mismo las características especiales que debe traer cada documento para ser válido dentro del proceso, durante las capacitaciones todos los 26 participantes entre analistas y supervisores se mostraron muy interesados por el tema y realizaban aportes de gran importancia dentro de cada encuentro pero fue al final en la evaluación en donde se determinó si realmente el personal había acatado la información de manera correcta para poder iniciar el siguiente proceso.

En el siguiente cuando se evidencias las personas evaluadas al final del proceso y su puntaje total dado en porcentaje donde 100% hace referencia a que el colaborador respondió todas las preguntas bien y 0% ninguna bien, evaluación que se realizó 8 días después de terminada la capacitación de personal.

**Figura 10**

*Personal y Puntuación Lograda*

ID	Correo electrónico	Nombre	Total de puntos	Hora de publicación	Celular
3	duvan.estrada@unilib	Duvan Jose Estrada Os	87,5	3/24/21 10:50:50	3045483124
4	lyztesyly.correa@unilib	Lyztesyly Aischa Gerald	100	3/24/21 10:50:50	3144159476
5	pablo.lopez@unilibre.	Pablo Antonio Lopez Br	87,5	3/24/21 10:50:50	3227517774
6	yaddy.triana@unilibre	Yaddy Lorena Triana R	100	3/24/21 10:50:50	3114651661
7	crystina.rozo@unilibre	Maria Cristina Roza Fl	87,5	3/24/21 10:50:50	3138430700
8	yelyszabeth.atencia@u	Yelyszabeth Atencia Ca	100	3/24/21 10:50:50	3208515392
9	karen.aleman@unilibr	Karen Dayana Aleman	100	3/24/21 10:50:50	3107776852
10	daniela.fonseca@unil	Daniela Astrith Fonseca	100	3/24/21 10:50:50	3124210985
11	guiovanni.herrera@un	Guiovanni Herrera Ola	100	3/24/21 10:50:50	3134185496
12	elida.mojica@unilibre	Elida Esther Mojica Ma	100	3/24/21 10:50:50	3008916480
13	juan.cano@unilibre.ec	Juan Sebastian Cano P	100	3/24/21 10:50:50	3208723186
14	andres.velasco@unilib	Andres Camilo Velasco	87,5	3/24/21 10:50:50	3012802627
15	jose.cantillo@unilibre	Jose Daniel Cantillo Sa	87,5	3/24/21 10:50:50	3196894508
16	miguel.machado@unil	Miguel Machado Torre	100	3/24/21 10:50:50	3102574443
17	laurys.ardila@unilibr	Laurys Dayana Ardila f	100	3/24/21 10:50:50	3145453130
18	karen.cardozo@unilib	Karen Paola Cardozo C	100	3/24/21 10:50:50	3126499853
19	ludy.amaya@unilibre.	Ludy Rosario Amaya Ba	100	3/24/21 10:50:50	3017863937
20	maria.castilla@unilib	Maria Angelica Castill	75	3/24/21 10:50:50	3042091644
21	leidy.otalora@unilibr	Leidy Paola Otalora Sa	100	3/24/21 10:50:50	3134656344
22	bryan.palacios@unilib	Bryan Elmer Palacios C	100	3/24/21 10:50:50	3104840339
23	erika.hernandez@unil	Erika Liliana Hernande	100	3/24/21 10:50:50	3202752482
24	asistente.proyectoscns	Asistente Administrati	100	3/24/21 10:50:50	3012659050
25	claudia.duenas@unilib	Claudia Maria Dueñas	100	3/24/21 10:50:50	3017863937
26	maria.forgua@unilibr	Maria Alejandra Forgu	100	3/24/21 10:50:50	3407732471
27	hayibe.javela@unilibr	Hayibe Mucize Javela A	100	3/24/21 10:50:50	3014488580
28	crisofor-blandong@u	CRISTOFER BLANDONG G	75	3/24/21 10:50:50	3134952850

Nota. Puntuación media lograda por cada colaborador del proceso. Obtenido de (Libre, 2020)

La primera pregunta realizada a los colaboradores fue: ¿Hasta qué fecha es posible validar los documentos aportados por los aspirantes que aspiran a los cargos de carrera administrativa?

De los cuales el 96% contestó de manera correcta y solo el 4% de manera incorrecta, esta pregunta se realizó dado que en las reclamaciones muchos aspirantes indicaban que a sus compañeros se les estaba validando experiencia después del cierre de convocatoria lo cual no debe ser así puesto que para todos los concursantes se debe tener en cuenta la experiencia hasta el



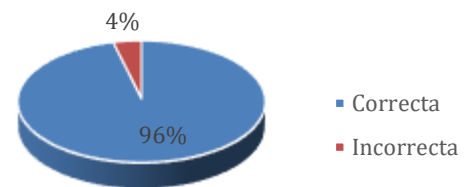
exigidos que no son sujeto de equivalencia; aquí se evidencia como solo 1 persona contesto mal así dando un total acertado de 96%.

**Figura 12**

*Pregunta No 2*

Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Primera Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	12,5
Libreta Militar de Segunda Clase y Tarjeta de Conducta en Excelente	0

¿Que requisitos necesitamos para el empleo 14356?



Nota. Interrogante número 2 realizado al equipo colaborador encargado del proceso de selección en relación a la documentación que cada aspirante debe subir a la plataforma SIMO. Obtenido de (Libre, 2020)

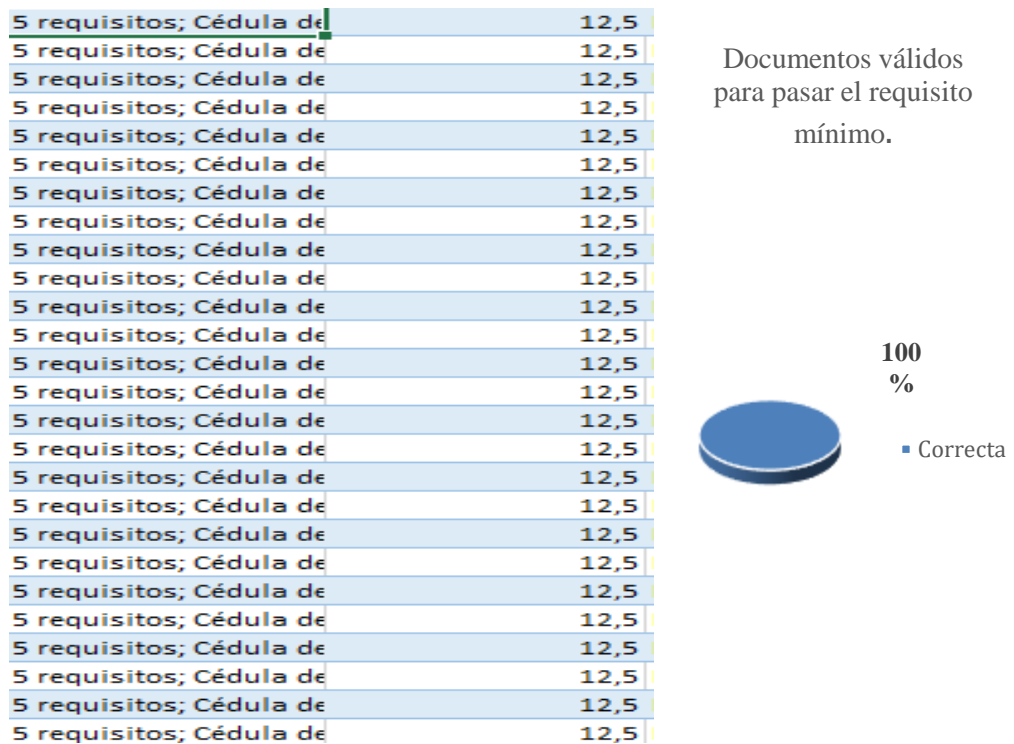
Tercera pregunta ¿Cuántos y cuáles son los requisitos mínimos exigidos solicitados para la vacante? Esta pregunta se formula teniendo en cuenta que muchos colaboradores olvidan cuales son los requisitos exigidos por el empleo el cual ya se ha mencionado que con cada convocatoria varia puesto que no todas exigen los mismo pero para este empleo en especial son 5



requisitos, cedula, educación formal, experiencia, tarjeta profesional y ser ciudadano colombiano, del cual el 100% de los colaboradores contesto de manera correcta adaptándose a los nuevos requisitos exigidos por la oferta pública de empleo.

**Figura 13**

Pregunta No 3



Nota. Interrogante número 3 realizado al equipo colaborador encargado del proceso de selección en relación a los requisitos mínimos solicitados para la vacante. Obtenido de (Libre, 2020)

Cuarta pregunta ¿Con el fin de beneficiar al aspirante que se inscriben a los empleos de carrera podemos validar un título de educación formal el cual no contiene ni firma ni sello digital que convaliden su originalidad? Esta pregunta se hizo pues muchos colaboradores a la hora de valorar los documentos no revisan que el mismo contenga firmas o no creen que esto sean







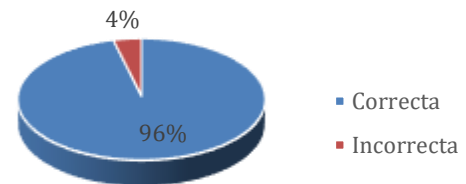
doctorada) ?, esta pregunta se realizó con el fin de que los colaboradores capten cuales son las formalidades exigidas para poder aprobarle un documento a un aspirante.

**Figura 16**

*Pregunta No 6*

Nombre de la Institución, Nombre Graduado, Fecha de Gr	0
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Logo, Nombre de la Institución, Nombre Graduado, Fecha	0
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5
Nombre de la Institución, Aprobación ICFES o Ministerio I	12,5

¿Cuales son las formalidades exigidas para los títulos de educación formal?



Nota. Interrogante número 6 realizado al equipo colaborador encargado del proceso de selección en relación a las formalidades establecidas dentro de los acuerdos de convocatoria que deben tener todos los documentos de educación formal. Obtenido de (Libre, 2020)

Séptima pregunta: ¿Cuánto tiempo se debe tomar en el aplicativo Comisión Nacional del Servicio Civil (SIMO) para que el aspirante cumpla con el requisito mínimo de experiencia solicitado por el empleo ofertado?, esta pregunta cómo se puede evidenciar es en la que más

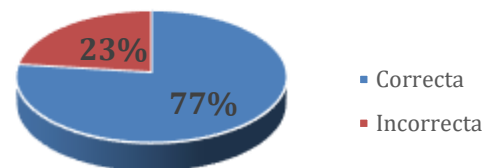
fallan los colaboradores puesto que algunos manuales algunas entidades como el Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica (DAPRE) piden dos requisitos mínimos para que el aspirante cumpla con lo requerido es decir se les da dos opciones posibles para poder pasar el primer filtro y muchas veces los colaboradores tomaban los dos como un solo requisito, por esto se realizó como última pregunta esta para realizar la retroalimentación pertinente con más tiempo para despejar las dudas que se tenían aun.

**Figura 17**

*Pregunta No 7*

2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	0
2 años y 6 meses	0
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	0
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
6 años y 6 meses	0
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	0
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	12,5
2 años y 6 meses	0
2 años y 6 meses	12,5

¿Cuantos meses necesita el aspirante para cumplir su requisito mínimo de experiencia?

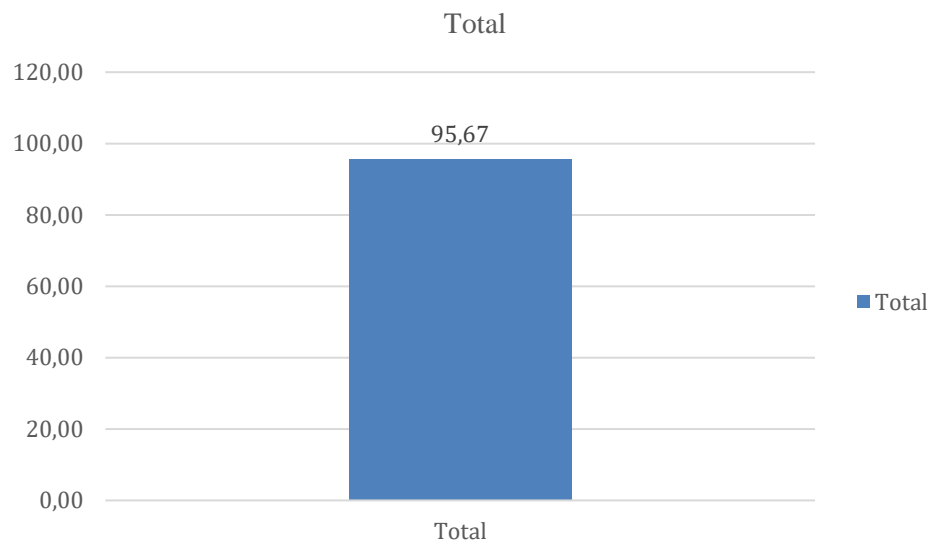


Nota. Interrogante número 7 realizado al equipo colaborador encargado del proceso de selección en relación a al tiempo se debe tomar en el aplicativo Comisión Nacional del Servicio Civil (SIMO) para que el aspirante cumpla con el requisito mínimo de experiencia solicitado por el empleo ofertado. Obtenido de (Libre, 2020)

Ahora bien, dando un porcentaje a nivel general en base a la aceptación de la capacitación dada durante 48 horas totales en 8 días podemos evidenciar como el 95,67 de los capacitados acertó y capto la idea de lo que se quería dar a conocer.

**Figura 18**

*Aceptación de la Capacitación*



Nota. Aceptación de la capacitación plasmada a los colaboradores encargados de la selección de hojas de vida para los postulantes a puestos públicos y porcentaje de acertabilidad por parte de los mismos. Obtenido de (Libre, 2020)

## 12. Interpretación de la Información

Mantener y garantizar la calidad con el paso de cada uno de los procesos de selección que se ofertan por la CNSC Comisión Nacional del Servicio Civil, pues como es bien sabido y es conocimiento público, los procesos de selección no solo se desarrollan una vez en la vida para las entidades públicas de régimen específico general o especial pues estos están dirigidos a cada vez que las organizaciones públicas presenten vacantes desiertas por que las personas cumplieron su periodo de prueba sin que este fuese satisfactorio o porque son pensionados que deben hacer entrega de su puesto.

Incluso, son personas que pasan su periodo de prueba y deciden abandonar el cargo porque no era lo que esperaban desde un principio o el simple hecho de que se generen nuevos cargos dentro de la entidad para apoyar o coordinar algún proceso y esto lleva a que se abran procesos por vacancias temporales para posteriormente abrir convocatorias definitivas ofertando más puestos de carrera administrativa y es aquí donde las universidades que colaboran con estas actividades que por su puesto son reconocidas por su alta calidad y su trayectoria desde la parte académica pero que con el tiempo se han interesado en abrir una nueva dependencia de proyectos.

Para ser partícipes de lo que sucede con este tipo de reclutamientos y deben ir preparándose para mejorar los resultados producto de la experiencia que se adquiere con cada proceso que a pesar de parecer lo mismo son diferentes y los separan los requisitos exigidos dentro de cada manual específico de funciones, así mismo dentro de la misma identificar cuáles

son las causas que en el momento no se pueden identificar durante el desarrollo y finalización de la convocatoria puesto que es con el tiempo cuando llegan las reclamaciones por parte de los aspirantes en donde expresan su desacuerdo con la calificación que se le dio a su perfil profesional.

Es aquí es donde se detienen a pensar porque el número de Peticiones Quejas y Reclamos (PQR) es tan elevado si en la práctica se asume que todo se hizo conforme a los parámetros establecidos, con base en lo anterior es en la etapa de reclamaciones donde se evidencia si realmente el trabajo ejecutado fue satisfactorio o no lo fue, aquí es donde los trabajadores deben separar el tipo de reclamación para indicar por medio de estadísticas las causales de la inconformidad y así proceder a darle solución continua a cada una de las inconformidades expuestas por los concursantes para así lograr la excelencia dentro de cada proceso.

Ya que esto es un proceso continuo que no nos mejoraría definitiva pues con el pasar de cada procesos se identifican nuevos cambios y con ellos posibles errores que son subsanables y aquí es donde entra la capacitación intensiva al personal contratado dentro de la universidad para desarrollar tal fin dándoseles para que cada uno su enfoque directamente relacionado a su área de trabajo, es decir que si las personas están contratadas para hacer única y exclusivamente a la selección de personal, los mismos deben tener conocimientos a fines a este área en donde abarquen todos los temas jurídicos y de contratación que se deben tener para realizar un trabajo con bases sólidas.



## Conclusiones

Como se puede evidenciar con el anterior punto, la calidad no solo se mantuvo, sino que hubo un progreso satisfactorio al aplicar las capacitaciones a los trabajadores y se evidencio por medio de juegos, encuestas y exámenes

Antes de implementar las capacitaciones dentro de la universidad, existía un déficit de manejo de la información en donde para unas personas la forma de calificar era una, pero para otras era diferente y una vez realizada la capacitación al personal todos manejaban la misma línea, prácticamente reiniciando el chip de la información que ya tenían anteriormente y empezando nuevamente con conceptos actualizados, cuestión de que si se realiza una auditoria por parte de la Comisión de manera aleatoria se evidencie que todos los aspirantes están calificando tal cual como lo contempla el manual específico de funciones y sus observaciones también son claras para cada caso.

Cada colaborador asume su rol con gran pertenencia ya que los auditores manejan la calidad que debe traer cada proceso, mientras que los supervisores vigilan y retroalimentan que a los analistas haciendo que los procesos se desarrollen tal cual de dicto en las capacitaciones y de ser necesario devolver algún punto se hace con su respectiva justificación y retroalimentación de la misma para que no se comentan los mismos errores a futuro.



## Bibliografía

- Civil, C. N. (2017). *Comisión Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.cnsc.gov.co/observatorio/index.php/informacion-general/3-carrera-administrativa>
- Civil, C. N. (2021). *Comisión Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.cnsc.gov.co/index.php/148-contratacion/procesos-de-contratacion>
- Civil, C. N. (2021). *Comisión Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.cnsc.gov.co/observatorio/index.php/informacion-general/4-procesos-de-seleccion-o-concursos-publicos>
- Civil, C. N. (2021). *Comisión Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.cnsc.gov.co/observatorio/index.php/informacion-general/7-provision-de-empleo>
- Civil, C. N. (2021). *Comisión Nacional del Servicio Civil*. Obtenido de <https://www.cnsc.gov.co/observatorio/index.php/informacion-general/8-vigilancia-de-la-carrera-administrativa>
- CNSC. (2021). Guía de Orientación al Aspirante. *Sector Defensa 2018*, 3. Obtenido de [file:///C:/Users/jerry/Downloads/3\\_Guia\\_Orientacion\\_DIAGRAMADA\\_Y\\_A\\_PUBLICACION.pdf](file:///C:/Users/jerry/Downloads/3_Guia_Orientacion_DIAGRAMADA_Y_A_PUBLICACION.pdf)

ISOTools. (20 de Febrero de 2015). *Isotools.org*. Obtenido de

<https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>

Libre, U. (2020). *Universidad Libre*. Obtenido de [http://www.unilibre.edu.co/la-](http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/ul/historico-de-noticias/782-acuerdo-03-noviembre-15-de-2016#:~:text=La%20Universidad%20Libre%20es%20una,N%C2%BA%20192%20de%201946%20expedida)

[universidad/ul/historico-de-noticias/782-acuerdo-03-noviembre-15-de-](http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/ul/historico-de-noticias/782-acuerdo-03-noviembre-15-de-2016#:~:text=La%20Universidad%20Libre%20es%20una,N%C2%BA%20192%20de%201946%20expedida)

[2016#:~:text=La%20Universidad%20Libre%20es%20una,N%C2%BA%20192%20de%2](http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/ul/historico-de-noticias/782-acuerdo-03-noviembre-15-de-2016#:~:text=La%20Universidad%20Libre%20es%20una,N%C2%BA%20192%20de%201946%20expedida)

[01946%20expedida](http://www.unilibre.edu.co/la-universidad/ul/historico-de-noticias/782-acuerdo-03-noviembre-15-de-2016#:~:text=La%20Universidad%20Libre%20es%20una,N%C2%BA%20192%20de%201946%20expedida)