



**RESOLUCIÓN No. CNSC - 20202120009665 DEL 16-01-2020**

*"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"*

**EL COMISIONADO NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL,**

En ejercicio de las facultades otorgadas en los artículos 125 y 130 de la Constitución Política, los artículos 11 y 12 de la Ley 909 de 2004, el Decreto Ley 760 de 2005 y, el Acuerdo No. 558 de 2015 de la CNSC, y teniendo en cuenta las siguientes.

**CONSIDERACIONES:**

**1. ANTECEDENTES.**

La Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC-, a través de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA, adelantó el proceso de selección para la provisión por mérito de empleos de carrera administrativa vacantes de forma definitiva en el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, para lo cual expidió el Acuerdo No. 20171000000116 del 24 de julio de 2017, modificado por los Acuerdos Nos. 20171000000146 del 05 de septiembre de 2017, 20171000000156 del 19 de octubre de 2017 y 20181000000876 del 19 de enero de 2018 y aclarado por el Acuerdo No. 20181000001006 del 08 de junio de 2018.

A través de la **Resolución No. 20182120179195 del 24 de diciembre de 2018**, publicada el 04 de enero de 2019, se conformó la Lista de Elegibles para proveer **una (1) vacante** del empleo denominado **Instructor, Código 3010, Grado 1**, identificado con el código **OPEC No. 59471**, del Sistema General de Carrera del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

La Comisión de Personal del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, en uso de la facultad concedida en el artículo 14 del Decreto Ley 760 de 2005, a través del Sistema "SIMO", solicitó la exclusión del aspirante **VLADIMIR ARENAS CESPO**, quien ocupa la posición No. 1, en la referida Lista de Elegibles, argumentando: *"Su experiencia relacionada está orientada a las tics. a programar de Tecnología en Gestión Administrativa y Gestión Humana y NO presenta relación con Contact Center ni Bussines Process Outsourcing."*

La CNSC, conforme lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto Ley 760 de 2005, encontró procedente la solicitud de exclusión y en consecuencia inició Actuación Administrativa a través del **Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019**, otorgándole al aspirante enunciado un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la comunicación del Acto Administrativo para que ejerciera su derecho de contradicción y defensa.

**2. MARCO JURÍDICO Y COMPETENCIA.**

Los literales a), c) y h) del artículo 12 de la Ley 909 de 2004, establecen dentro de las funciones de vigilancia de la Comisión Nacional del Servicio Civil, relacionadas con la aplicación de las normas sobre carrera administrativa, lo siguiente:

*"(...)*

*a) 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; (...)*

*c) (...) Toda resolución de la Comisión será motivada y contra las mismas procederá el recurso de reposición (...)*

*h) 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: (...)"*

La Comisión Nacional del Servicio Civil, como entidad constitucionalmente encargada de administrar y vigilar el Sistema General de Carrera Administrativa, cumple las funciones a ella asignadas en la Ley 909 de 2004, entre las cuales se encuentra, adelantar los procesos de selección para la provisión definitiva de los empleos de carrera y, en desarrollo de estos preceptos iniciar de oficio o a petición de parte en cualquier momento, las acciones que considere pertinentes para la verificación y control de los procesos de selección a fin de determinar su adecuación o no al principio de mérito.

El inciso segundo del artículo 16 del Decreto Ley 760 de 2005, prevé:

*"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"*

---

*"(...) Analizadas las pruebas que deben ser aportadas por la Comisión de Personal y el interesado, la Comisión Nacional del Servicio Civil adoptará la decisión de excluir o no de la lista de elegibles al participante. (...)"*

Conforme a las normas en cita, la Comisión Nacional del Servicio Civil está facultada para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar la correcta aplicación del principio de mérito e igualdad en el ingreso, definidos por el artículo 28 de la Ley 909 de 2004.

A través del Acuerdo No. 558 de 2015 *"Por el cual se adiciona el artículo 9o del Acuerdo número 179 de 2012 que estableció la estructura de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) y determinó las funciones de sus dependencias"*, se estableció que tanto las actuaciones administrativas tendientes a decidir la exclusión o inclusión de los aspirantes, en desarrollo de los procesos de selección que tiene a su cargo, así como los Actos Administrativos que las resuelven y los recursos que procedan frente a la decisión adoptada, se deben tramitar por cada Despacho sin que sea necesario someterlos a Sala Plena.

La Convocatoria 436 de 2017-SENA se encuentra adscrita al Despacho del Comisionado Fridole Ballén Duque.

### **3. COMUNICACIÓN DEL AUTO DE APERTURA DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.**

El 23 de julio de 2019, la CNSC comunicó vía correo electrónico al aspirante **VLADIMIR ARENAS CESPO**, el contenido del **Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019**.

### **4. PRONUNCIAMIENTO DEL ASPIRANTE.**

El aspirante **VLADIMIR ARENAS CESPO**, encontrándose en termino ejerció su derecho de defensa y contradicción, mediante escrito de fecha 29 de julio de 2019, bajo radicación de la CNSC No. 20196000704832 de fecha 30 de julio de 2019, a través del cual manifiesta inconformidad con la solicitud presentada por la Comisión de Personal del SENA, toda vez que ha superado las etapas del proceso de selección.

Señala que se ha desempeñado por más de 8 años como instructor del SENA, *"(...) he impartido formación en servicio al cliente, contac center y 7o B.P.O, normas de calidad y manejo de herramientas y software para la gestión de las necesidades del cliente, en las tecnologías de gestión de talento humano y gestión administrativa, así como en el técnico en asistencia administrativa, temáticas que se trabajan en áreas de call center, contac center y B.P.O siendo la última el (B.P.O un modelo de negocio que desarrolla los procesos ya sea de call o de contac center de forma externa por medio de un tercero llamado Outsourcing confiando a otras empresas está responsabilidad y buscando un menor resultado en estos servicios), anexo evidencia de los contenidos que se trabajan allí los cuales se pueden validar tanto en los diseños curriculares como en la programación de instructores del Centro de Comercio los grupos que me han asignado para desarrollar en el día a día con los aprendices y pudo ocasionar confusión al momento de emitir un juicio de aprobación, este se puede validar en os documentos ingresados a SIMO."*

A partir de lo anterior, eleva como petición *"(...) Solicito con el respeto que merecen, me sea revisado de nuevo los requisitos mediante las evidencias que anexo a continuación que soportan el amplio dominio temático de los componentes de Servicio al Cliente y Calidad que soy experto."*

### **5. CONSIDERACIONES PARA DECIDIR.**

Corresponde a este Despacho pronunciarse sobre la actuación administrativa adelantada mediante el **Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019**, con fundamento en lo dispuesto en los literales a) y h) del artículo 12 de la Ley 909 de 2004 y el artículo 16 del Decreto Ley 760 de 2005.

Para el efecto, se adoptará la siguiente metodología:

- Se verificarán los documentos aportados por el aspirante **VLADIMIR ARENAS CESPO**, confrontándolos con los requisitos previstos en la **OPEC No. 59471** de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA, determinando el cumplimiento o incumplimiento del requisito mínimo de experiencia exigido por el empleo.
- En los términos del análisis descrito en el inciso anterior y lo reglado en el Acuerdo No. 20171000000116 del 24 de julio de 2017, modificado por los Acuerdos Nos. 20171000000146 del 05 de septiembre de 2017, 20171000000156 del 19 de octubre de 2017 y 20181000000876 del 19 de enero de 2018 y aclarado por el Acuerdo No. 20181000001006 del 08 de junio de 2018, se establecerá la procedencia o no de excluir al aspirante de la Convocatoria No. 436 de 2017.

"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"

## 6. PERFIL DEL EMPLEO CÓDIGO OPEC 59471

El empleo denominado Instructor, Grado 1, perteneciente al Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- con Código No.59471, fue reportado en la Oferta Pública de Empleos de Carrera -OPEC- con el siguiente perfil:

**Dependencia:** Centro de Comercio.

**Propósito principal del empleo:** impartir formación profesional integral, de conformidad con los niveles de formación y modalidades de atención, políticas institucionales, la normatividad vigente y la programación de la oferta educativa.

**Alternativa de estudio:** TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL, TECNOLOGIA EN OPERACIONES FINANCIERAS, TECNOLOGIA EN NEGOCIACION INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN MERCADEO Y DISEÑO PUBLICITARIO, TECNOLOGIA EN MERCADEO DE PRODUCTOS ECOTURISTICOS, TECNOLOGIA EN LOGISTICA Y MERCADEO INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN LOGISTICA DEL COMERCIO EXTERIOR, TECNOLOGIA EN GESTION LOGISTICA Y DE COMERCIO INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN GESTION LOGISTICA, TECNOLOGIA EN GESTION INTERNACIONAL DEL COMERCIO, TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA Y CONTABLE, TECNOLOGIA EN GESTION EN FINANZAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADOTECNIA, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADEO Y PUBLICIDAD, TECNOLOGIA EN GESTION DE LOGISTICA INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN GESTION DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, TECNOLOGIA EN GESTION DE COMERCIO EXTERIOR, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y MERCADEO, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN GESTION DE AEROLINEAS Y AGENCIAS DE VIAJES, TECNOLOGIA EN DISTRIBUCION FISICA INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN DIRECCION DE SERVICIOS TURISTICOS, TECNOLOGIA EN DIRECCION COMERCIAL, TECNOLOGIA EN AUDITORIA Y CONTROL DE INFORMATICA, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN ANALISIS DE OPERACIONES ADUANERAS Y FINANCIERAS, TECNOLOGIA EN GOBIERNO LOCAL, TECNOLOGIA EN GESTION INDUSTRIAL, TECNOLOGIA EN GESTION DE OPERACIONES INDUSTRIALES, TECNOLOGIA EN GESTION DE INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGIA INDUSTRIAL, TECNOLOGIA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION DE CALIDAD, TECNOLOGIA EN PROCESOS INDUSTRIALES, TECNOLOGIA EN LOGISTICA INDUSTRIAL, TECNOLOGIA EN LOGISTICA EMPRESARIAL, TECNOLOGIA EN LOGISTICA, TECNOLOGIA EN SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGIA EN TELECOMUNICACIONES Y REDES DE DATOS, TECNOLOGIA EN TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGIA EN TELEINFORMATICA MOVIL, TECNOLOGIA EN SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE, TECNOLOGIA EN SISTEMATIZACION DE DATOS, TECNOLOGIA EN SISTEMAS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN SISTEMAS EMPRESARIALES DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN SISTEMAS E INFORMATICA, TECNOLOGIA EN SISTEMAS DE INFORMACION Y DE SOFTWARE, TECNOLOGIA EN SISTEMAS DE INFORMACION COMERCIALES PARA INTERNET, TECNOLOGIA EN SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN SISTEMAS, TECNOLOGIA EN SERVICIOS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN REDES DE COMPUTADORAS, TECNOLOGIA EN REDES COMPUTACIONALES Y COMUNICACIONES, TECNOLOGIA EN PROGRAMACION Y SISTEMAS, TECNOLOGIA EN PLANEACION Y GESTION DE REDES, TECNOLOGIA EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO DISEÑO E INSTALACION DE CABLEADO ESTRUCTURADO, TECNOLOGIA EN INGENIERIA DE SISTEMAS, TECNOLOGIA EN INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES, TECNOLOGIA EN INFORMATICA EMPRESARIAL, TECNOLOGIA EN INFORMATICA, TECNOLOGIA EN GESTION Y CONFIGURACION DE REDES, TECNOLOGIA EN GESTION INFORMATICA, TECNOLOGIA EN GESTION DE TIC, TECNOLOGIA EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES DE COMPUTO, TECNOLOGIA EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN GESTION DE SISTEMAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE SERVICIOS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE SEGURIDAD EN REDES DE COMPUTADORES, TECNOLOGIA EN GESTION DE REDES Y SISTEMAS TELEINFORMATICOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE REDES INFORMATICAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE REDES DE DATOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE INFRAESTRUCTURAS DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES, TECNOLOGIA EN GESTION DE BASES DE DATOS, TECNOLOGIA EN DISEÑO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE, TECNOLOGIA EN DESARROLLO Y GESTION DE SISTEMAS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN DESARROLLO INFORMATICO, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DEL SOFTWARE, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE Y REDES TELEMATICAS, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE Y GESTION DE BASES DE DATOS, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION Y REDES, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION Y DE SOFTWARE,

*"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"*

TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE APLICACIONES WEB, TECNOLOGIA EN COMPUTACION Y DESARROLLO DE SOFTWARE, TECNOLOGIA EN COMPUTACION, TECNOLOGIA EN ARQUITECTURA DE SOFTWARE, TECNOLOGIA EN ANALISIS Y PROGRAMACION DE SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN ANALISIS Y PROGRAMACION DE COMPUTADORES, TECNOLOGIA EN ANALISIS Y DISEÑO DE SISTEMAS Y COMPUTACION, TECNOLOGIA EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN GESTION DE LA COMUNICACION EN MEDIOS Y ORGANIZACIONES, TECNOLOGIA EN GESTION COMUNICATIVA Y RELACIONES PÚBLICAS, TECNOLOGIA EN COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO, TECNOLOGIA EN COMUNICACION SOCIAL MULTIMEDIAL, TECNOLOGIA EN COMUNICACION SOCIAL - PERIODISMO, TECNOLOGIA EN COMUNICACION COMERCIAL, TECNOLOGIA COMUNICACION SOCIAL, TECNOLOGIA EN PERIODISMO DEPORTIVO, TECNOLOGIA EN PERIODISMO, TECNOLOGIA EN MEDIOS DE COMUNICACION, TECNOLOGIA EN LOCUCION Y MEDIOS DE COMUNICACION, TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA DEL COMERCIO INTERNACIONAL, TECNOLOGIA TURISTICA EN DESARROLLO LOCAL, TECNOLOGIA EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION, TECNOLOGIA EN SISTEMAS E INFORMATICA EMPRESARIAL, TECNOLOGIA EN NEGOCIOS Y MERCADEO, TECNOLOGIA EN MERCADOTECNIA, TECNOLOGIA EN MERCADEO Y VENTAS, TECNOLOGIA EN MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE REDES Y SEGURIDAD INFORMATICA, TECNOLOGIA EN SISTEMAS DE INFORMACION, TECNOLOGIA EN SISTEMAS, TECNOLOGIA DE PROGRAMACION DE SISTEMAS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN MULTIMEDIA Y SOLUCIONES WEB, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE Y REDES, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA, TECNOLOGIA FINANCIERA Y CONTABLE, TECNOLOGIA EN GESTION CONTABLE Y FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA Y CONTABLE, TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS, TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD, TECNOLOGIA CONTABLE Y TRIBUTARIA, TECNOLOGIA GESTION CONTABLE, TECNOLOGIA EN GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION, TECNOLOGIA EN GESTION DE LA COMUNICACION EN MEDIOS Y ORGANIZACIONES, TECNOLOGIA EN GESTION DE LA COMUNICACION EN MEDIOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE LA COMUNICACION CORPORATIVA, TECNOLOGIA EN MERCADEO Y GESTION COMERCIAL, TECNOLOGIA EN MERCADEO Y COMERCIALIZACION, TECNOLOGIA EN MERCADEO PUBLICIDAD Y VENTAS, TECNOLOGIA EN MERCADEO INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN MERCADEO, TECNOLOGIA EN MARKETING, TECNOLOGIA EN INTELIGENCIA DE MERCADOS, TECNOLOGIA EN GESTION TRIBUTARIA Y FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION LOGISTICA EMPRESARIAL, TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL Y FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL Y DE LA INNOVACION, TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL DE ECONOMIA SOLIDARIA, TECNOLOGIA EN GESTION EMPRESARIAL, TECNOLOGIA EN GESTION EJECUTIVA BILINGUE, TECNOLOGIA EN GESTION DEL COMERCIO EXTERIOR, TECNOLOGIA EN GESTION DE VENTAS Y NEGOCIOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE SISTEMAS INFORMATICOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION Y DOCUMENTACION, TECNOLOGIA EN GESTION DE SERVICIOS FINANCIEROS, TECNOLOGIA EN GESTION DE RECURSOS HUMANOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES, TECNOLOGIA EN GESTION DE NEGOCIOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE MICROFINANZAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADOS, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADEO Y VENTAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADEO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADEO INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN GESTION DE MERCADEO, TECNOLOGIA EN GESTION DE MARKETING INTERNACIONAL, TECNOLOGIA EN GESTION DE EMPRESAS TURISTICAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE EMPRESAS, TECNOLOGIA EN GESTION DE BPO, TECNOLOGIA EN GESTION CONTABLE, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y PUBLICITARIA, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y DE NEGOCIOS, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y DE MERCADOS, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL DE SERVICIOS, TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL, TECNOLOGIA EN GESTION BANCARIA Y FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION BANCARIA Y ENTIDADES FINANCIERAS, TECNOLOGIA EN GESTION BANCARIA Y DE INVERSION FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION ADMINISTRATIVA Y DE PROYECTOS, TECNOLOGIA EN GESTION ADMINISTRATIVA, TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA, TECNOLOGIA EN GESTION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES, TECNOLOGIA EN GESTION DE EMPRESAS, TECNOLOGIA EN FINANZAS Y SISTEMAS CONTABLES, TECNOLOGIA EN FINANZAS, TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE Y REDES, TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD FINANCIERA, TECNOLOGIA EN BANCA Y FINANZAS, TECNOLOGIA EN ASISTENCIA GERENCIAL, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION Y FINANZAS, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION

"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"

DE EMPRESAS, TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION BANCARIA, TECNOLOGIA EN MERCADEO Y PUBLICIDAD.

**Alternativa de experiencia:** Treinta (30) meses de experiencia relacionada distribuida así: Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada con CONTACT CENTER Y B.P.O y doce (12) meses en docencia.

**Funciones:**

1. Planear procesos formativos que respondan a la modalidad de atención, los niveles de formación, el programa y el perfil de los sujetos en formación de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática de Contact Center y Bussines Process outsourcing (B.P.O)
2. Participar en la construcción del desarrollo curricular que exige el programa y el perfil de los sujetos en formación, de acuerdo con los lineamientos institucionales, para el área temática de Contact Center y Bussines Process outsourcing (B.P.O)
3. Ejecutar los procesos de enseñanza y aprendizaje para el logro de los resultados de aprendizaje definidos en los programas de formación y de acuerdo con el desarrollo curricular relacionado con el área temática de Contact Center y Bussines Process outsourcing (B.P.O)
4. Evaluar los aprendizajes de los sujetos en formación y los procesos formativos, correspondiente a los programas de formación relacionados con el área temática de Contact Center y Bussines Process outsourcing (B.P.O)
5. Participar en el diseño de programas de formación profesional conforme a las necesidades regionales y los lineamientos institucionales requeridos por el área temática de Contact Center y Bussines Process outsourcing (B.P.O)
6. Participar en proyectos de investigación aplicada, técnica y pedagógica en función de la formación profesional de los programas relacionados con el área temática de Contact Center y Bussines Process outsourcing (B.P.O)
7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente, según el área de desempeño y la naturaleza del cargo."

**7. ANÁLISIS CASO CONCRETO.**

Observando que la solicitud de exclusión surge del presunto incumplimiento por parte del aspirante del requisito de experiencia relacionada exigida por el empleo OPEC 59471, es necesario enunciar lo preceptuado en el acuerdo de convocatoria, norma reguladora del proceso de selección frente al ítem de experiencia, y el decreto 1083 de 2015.

Frente a la exigencia de experiencia requerida por el empleo, es oportuno referir lo dispuesto en el artículo 2.2.2.3.7., del Decreto 1083 de 2015, que reza:

**"Experiencia relacionada es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer", en el mismo sentido la circunscribe el artículo 17 del Acuerdo No. 20171000000116 del 24 de julio de 2017.**

Amén de la definición, vemos que el artículo 19 del Acuerdo de convocatoria determinó conforme la normatividad vigente los elementos que deben comprender las certificaciones laborales, señalando:

(...)

**Los certificados de experiencia en entidades públicas o privadas, deben indicar de manera expresa y exacta:**

- a) Nombre o razón social de la empresa que la expide.
- b) Cargos desempeñados.
- c) Funciones, salvo que la ley las establezca.
- d) Fecha de ingreso y de retiro (día, mes y año).

(...)

La experiencia acreditada mediante contratos de prestación de servicios, deberá ser soportada con la respectiva certificación de la ejecución del contrato o mediante el acta de liquidación o terminación precisando las actividades desarrolladas y las fechas de inicio (día, mes y año) y terminación de ejecución del contrato (día, mes y año).

(...)

**PARÁGRAFO 1º. Las certificaciones que no reúnan las condiciones anteriormente señaladas no serán tenidas como válidas y, en consecuencia, no serán objeto de evaluación dentro del proceso**

"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"

**de selección ni podrán ser objeto de posterior complementación o corrección. No se deben adjuntar actas de posesión ni documentos irrelevantes para demostrar la experiencia." (Marcado intencional)**

Del mismo modo, en el artículo 22 del citado Acuerdo de convocatoria, se dispuso con relación a la verificación de requisitos mínimos lo que a continuación se transcribe:

**"ARTICULO 22. VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS.** La verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos para el empleo al que se aspira, no es una prueba ni un instrumento de selección, es una condición obligatoria de Orden constitucional y legal que de no cumplirse genera el retiro del aspirante en cualquier etapa del proceso de selección. (...)"

Partiendo de lo expuesto y de conformidad a lo indicado por la Comisión de Personal del SENA al solicitar exclusión de la Lista de Elegibles del señor VLADIMIR ARENAS CESPO, el análisis sobre el cumplimiento del requisito de experiencia relacionada se hará sobre la documentación cargada en oportunidad y que le permitió al aspirante dar cumplimiento a este requisito definido por el empleo vacante, así:

REQUISITO EXIGIDO SEGÚN EL REPORTE EN LA OPEC 59471	RELACIÓN DE DOCUMENTOS APORTADOS AL PROCESO DE SELECCIÓN POR EL ASPIRANTE.
<b>Alternativa de experiencia:</b> Treinta (30) meses de experiencia relacionada distribuida así: Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada con CONTACT CENTER Y B.P.O y doce (12) meses en docencia.	<p>a) Constancia expedida por el SENA - Centro de Comercio del SENA, Regional Antioquia, la cual da cuenta que el aspirante suscribió contratos de prestación de servicios, entre ellos lo que se relacionan a continuación:</p> <p>-Contrato No. 001332 del 23 de enero de 2015, cuyo objeto consistía en "Prestación de servicios profesionales como instructor en el área de gestión administrativa y financiera para orientar la formación titulada del Centro de Comercio.", con plazo de ejecución de diez (10) meses y quince (15) días.</p> <p>-Contrato No. 003041 del 07 de febrero de 2017, cuyo objeto consistía en "Prestación de servicios personales como instructor en el área de tics para impartir formación complementaria del Centro de Comercio.", con plazo de ejecución de diez (10) meses y diez (10) días.</p> <p>La certificación se expide con fecha 26 de septiembre de 2017.</p>

Dado que el motivo de la solicitud de exclusión por parte de la Comisión de Personal del SENA se limita a controvertir la experiencia relacionada del aspirante, señalando que: "Su experiencia relacionada está orientada a las tics, a programar de Tecnología en Gestión Administrativa y Gestión Humana y NO presenta relación con Contact Center ni Bussines Process Outsourcing.", encuentra el Despacho de la información relacionada, que la certificación expedida por el SENA - Centro de Comercio del SENA, Regional Antioquia, da cuenta del desempeño del aspirante como instructor en temas relacionados con CONTACT CENTER, como lo demanda el empleo para el cual aspiró en el proceso de selección.

Fundamenta lo anterior, una de las obligaciones ejecutadas por el aspirante en el marco de los contratos celebrados con el SENA, donde: "Manejo de las TICS, deberá contar con la tecnología y el recurso de técnico necesario que permitan este proceso."

Teniendo en cuenta que, al impartir formación profesional integral en el SENA en programas de las TICS, el elegible adquirió la experiencia relacionada que exige el empleo, toda vez que dicha experiencia se vincula directamente al propósito y al área funcional requerida "Contact Center, Bussines Process Outsourcing (B.P.O)"<sup>1</sup>, tenemos que la Instrucción o Docencia es experiencia relacionada, por cuanto el sujeto a formar aprendió saberes particulares, específicos y relacionados con el área que solicita el empleo<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> "Contact Center: Un Centro de Llamadas o Call Center, consiste en brindar uno o varios servicios solicitados telefónicamente por los clientes y atendidos por un conjunto de personas o telefonistas (generalmente llamadas "agentes")  
Un Contact Center es un concepto mucho más amplio, puesto que maneja más canales para la recepción/emisión de la información. Así pues, utiliza llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax, y comunicaciones online, incluyendo la mensajería instantánea a través de las redes sociales." Contenido disponible en: [https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF\\_esCO856CO856&q=%C2%BFQu%C3%A9+es+un+Contact+Center+y+BPO%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjPtcn3pPXmAhUCwVkkKHw85CHoQzmd6BAgMECs&biw=681&bih=647](https://www.google.com/search?rlz=1C1CHBF_esCO856CO856&q=%C2%BFQu%C3%A9+es+un+Contact+Center+y+BPO%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjPtcn3pPXmAhUCwVkkKHw85CHoQzmd6BAgMECs&biw=681&bih=647)

"Business Process Outsourcing (BPO) es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como «Externalización de Procesos de Negocios».

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda realizar en diferentes lugares, y más aún, que sea hecho por otras empresas especializadas a un costo menor." Contenido disponible en: <https://www.evaluandosoftware.com/bpo-que-es-business-process-outsourcing/>

<sup>2</sup> Resolución No.1458 de 2017, ÁREA TEMÁTICA: CONTACT CENTER Y B.P.O, IV COMPETENCIAS LABORALES FUNCIONALES CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES:

"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"

Así, se evidencia que el desempeño en programas de TICS<sup>3</sup>, permite demostrar que el aspirante cuenta con conocimientos específicos Técnicos del área temática del empleo, área que básicamente hace referencia a:

*"Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.*

(...)

*Las TIC son herramientas teórico conceptuales. soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Los soportes han evolucionado en el transcurso del tiempo (telégrafo óptico, teléfono fijo, celulares, televisión) ahora en ésta era podemos hablar de la computadora y de la Internet. El uso de las TIC representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales y en la forma de difundir y generar conocimientos (Ciberespacio profesional, 2011)*

(...)

*Las TIC nos ofrecen la posibilidad de realizar unas funciones que facilitan nuestros trabajos tales:*

- Fácil acceso a todo tipo de información.*
- Instrumentos para todo tipo de proceso de datos.*
- Canales de comunicación*
- Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte*
- Automatización de tareas*
- Interactividad*
- Instrumento cognitivo que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar."<sup>4</sup>*

Conforme lo anterior, encontramos que el aspirante cuenta con conocimientos específicos requeridos por el empleo convocado, como son las TICS, que como se mencionó en líneas anteriores, son tecnologías (teléfono, computadora, internet) que permiten gestionar todo tipo de información, almacenamiento de la misma, y sirve como canal de comunicación de manera ágil, instrumentos tecnológicos necesarios para el manejo y aplicación de la temática requerida por el empleo CONTACT CENTER Y B.P.O.

En ese orden, demuestra veinte (20) meses y veinticinco (25) días de experiencia relacionada, tiempo suficiente para acreditar el requisito exigido por el empleo, que corresponde a dieciocho (18) meses de experiencia relacionada con CONTACT CENTER Y B.P.O.

Bajo lo mencionado, se desprende que el aspirante **cumple** con el requisito de experiencia relacionada previsto por el empleo identificado con el código OPEC No. **59471**, en consecuencia, la Comisión Nacional del Servicio Civil **No EXCLUIRÁ** al señor **VLADIMIR ARENAS CESPO**, de la Lista de Elegibles conformada a través de la **Resolución No. 20182120179195 del 24 de diciembre de 2018**, ni del proceso de selección de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA.

En mérito de lo expuesto, el Despacho

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** No Excluir de la Lista de Elegibles conformada a través de la **Resolución No. 20182120193925 del 24 de diciembre de 2018**, ni del proceso de selección de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA, al señor **VLADIMIR ARENAS CESPO** de conformidad a las consideraciones expuestas en la parte motiva del presente Acto Administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Notificar el contenido de la presente decisión al señor **VLADIMIR ARENAS CESPO**, a la dirección electrónica registrada con su inscripción al proceso de selección: [vladimirac108@gmail.com](mailto:vladimirac108@gmail.com)

**PARÁGRAFO:** La notificación por medio electrónico se surtirá conforme a lo dispuesto en el numeral 9º del artículo 13 del Acuerdo No. CNSC - 2017100000116 del 24 de julio de 2017.

Específicos (Técnicos)

<sup>5</sup> Las tic asociadas al área objeto de la formación (Herramientas ofimáticas, manejadores de bases de datos e internet)"

<sup>4</sup> Contenido disponible en: <https://aprendeonline.udea.edu.co/lms/investigacion/mod/page/view.php?id=3118>

"Por la cual se decide la Actuación Administrativa iniciada a través del Auto No. 20192120014674 del 16 de julio de 2019, expedido en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA"

**ARTÍCULO TERCERO.- Comunicar** la presente decisión al señor **PEDRO ORLANDO MORA LÓPEZ**, Presidente de la Comisión Nacional de Personal del SENA, a los correos electrónicos [comisiondepersonal@sena.edu.co](mailto:comisiondepersonal@sena.edu.co) y [pmora@sena.edu.co](mailto:pmora@sena.edu.co) y al doctor **EDDER HERVEY RODRÍGUEZ LAITON**, Coordinador del Grupo de Relaciones Labores del SENA, o quien haga sus veces, a los correos [relacioneslaborales@sena.edu.co](mailto:relacioneslaborales@sena.edu.co) y [ehrodriguezl@sena.edu.co](mailto:ehrodriguezl@sena.edu.co).


**ARTÍCULO CUARTO.- Publicar** el presente Acto Administrativo en la página [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co), de conformidad con el artículo 33 de la Ley 909 de 2004.

**ARTÍCULO QUINTO.-** Contra la presente decisión procede únicamente el recurso de reposición ante la CNSC dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación, de conformidad con lo señalado en el inciso segundo del artículo 16 del Decreto Ley 760 de 2005 y los artículos 74 y 76 del C.P.A.C.A.

El recurso de reposición podrá ser radicado en la sede principal de la CNSC ubicada en la Carrera 16 No. 96 -64, piso 7, de la ciudad Bogotá D.C. o a través de la página [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co), enlace Atención al Ciudadano/Ventanilla Única.

**NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C. el 16 de enero de 2020

  
**FRIDOLE BALLÉN DUQUE**  
Comisionado

Revisó: Miguel F. Ardila 