



Comisión Nacional  
del Servicio Civil



# **Protocolo de Acceso a Pruebas Básicas, Funcionales y Comportamentales**

*Acuerdo N° CNSC-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 201810000000876 del 19 de enero de 2018*

**Bogotá, junio de 2.018**



**CONVOCATORIA N° 436 de 2017**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA**

## PRESENTACIÓN

La Universidad de Pamplona, en ejercicio de las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios N° 362 de octubre 24 de 2017 suscrito con la Comisión Nacional del Servicio Civil, tiene entre sus obligaciones como Operador de la Convocatoria N° 436 de 2017 SENA, ser responsable del conocimiento y decisión de las reclamaciones que se presenten en desarrollo del proceso de selección, debiendo observar para el efecto, el procedimiento y los términos establecidos en el Acuerdo No. CNSC - 20171000000116 del 24 de julio de 2017 y modificatorios, instrucciones de la CNSC y normatividad aplicable.

En virtud de ello, con el fin de garantizar el derecho al debido proceso, legalidad, defensa, contradicción, transparencia, igualdad, imparcialidad y objetividad propios del concurso de mérito, la Universidad pone a disposición de los aspirantes de la Convocatoria N° 436 de 2017 SENA, el **Protocolo de Reclamaciones** para el acceso a los cuadernillos, hojas de respuesta y clave de las pruebas escritas sobre competencias básicas, funcionales y comportamentales.

## OBJETIVOS

Los objetivos del **Protocolo de Reclamaciones** para el acceso a pruebas de los cuadernillos, hojas de respuesta y claves de las pruebas escritas sobre competencias básicas, funcionales y comportamentales, son:

- Propender por la aplicación del principio de legalidad y debido proceso durante la etapa de reclamaciones, por parte de los profesionales encargados de atender los requerimientos, en la atención de solicitudes de los aspirantes y acciones judiciales.

- Brindar una adecuada protección a los derechos de los aspirantes, a través de reglas claras en la atención a sus requerimientos, procurando optimizar el ejercicio de los derechos y la satisfacción en la prestación del servicio.
- Garantizar el procedimiento administrativo para el adecuado y seguro acceso por parte de los aspirantes al material de cuadernillos, hojas de respuesta y claves de las pruebas escritas sobre competencias básicas, funcionales y comportamentales.
- Ofrecer las condiciones de seguridad que deben ser acatadas por los aspirantes que permita y garantice el debido proceso administrativo contemplado en el Acuerdo No. 436 de 2017.

## MARCO CONCEPTUAL

La Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad de Pamplona, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, la Ley y la Jurisprudencia, presentan por medio del presente documento, el **Protocolo de Reclamaciones**, Respuestas a Reclamaciones y solicitudes de acceso a pruebas escritas, por medio del cual se fijará el procedimiento que permitirá propender por el respeto de las garantías y principios constitucionales orientadores del Concurso de Méritos en la Convocatoria y de esta manera garantizar el debido proceso a los participantes del proceso así como para la validez de sus propias actuaciones.

El debido proceso que se busca garantizar por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad de Pamplona, es la de permitir a cada aspirante dentro del Concurso de Méritos, que al igual que en cualquier proceso o actuación judicial o administrativa, puedan ejercer el derecho “*de ser oído (a), de hacer valer las propias razones y argumentos, de controvertir, contradecir y objetar las decisiones en contra y de solicitar la práctica de pruebas y evaluación de las que se estiman favorables, así como*

de ejercitar los recursos que la ley otorga”, para lo cual ha señalado, inclusive, desde el Acuerdo de Convocatoria un periodo para hacer uso del recurso de reclamación y respeta el ejercicio de las acciones judiciales que ha previsto la constitución y la ley.

En virtud de lo antes expuesto, la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad de Pamplona, propenderán por las garantías procesales a fin de hacer efectivos los principios propios de la función pública, dentro de los que se destacan la buena fe, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, para garantizar la transparencia en el proceso.

## MARCO LEGAL

De conformidad con el artículo 130 de la Constitución Política de Colombia, la Comisión Nacional del Servicio Civil es el órgano responsable de la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, con excepción de las de carácter especial. Seguidamente los Artículos 11 y 12 de la Ley 909 de 2004, establecen las funciones que en materia de administración y vigilancia de la carrera administrativa se le ha asignado a la Comisión Nacional del Servicio Civil.

La misma normatividad señala que el proceso de concursos o procesos de selección serán adelantados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, a través de Contratos o Convenios Interadministrativos, suscritos con Universidades públicas o privadas, instituciones universitarias o instituciones de educación superior acreditadas por ella para tal fin, que incluye además la facultad de delegar el conocimiento y decisión de las reclamaciones que se presenten en desarrollo de los procesos de selección a las universidades o instituciones de educación superior, como lo señaló la H. Corte Constitucional por medio de Sentencia C – 1175 de 2005: [...] Las reclamaciones surgidas en los procesos de selección puedan ser conocidas y resueltas por las mismas entidades con las que la Ley 909 de 2004 autorizó delegar tales procesos: las universidades públicas o privadas, instituciones

universitarias o instituciones de educación superior acreditadas para tal fin, y siempre y cuando se trate de reclamaciones que no afecten la totalidad del concurso.

De la misma forma, la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Finalmente, el Decreto Ley 760 de 2005, señala el procedimiento que debe surtirse ante y por la Comisión Nacional del Servicio Civil y las Instituciones a quien delegue en ejercicio de sus funciones y específicamente respecto del procedimiento concerniente al conocimiento y decisión de las reclamaciones.

## MARCO TÉCNICO

En desarrollo de lo señalado en el Decreto Ley 760 de 2005, por medio del cual se establece el procedimiento que debe surtirse ante y por la Comisión Nacional del Servicio Civil para el cumplimiento de sus funciones, y la posterior declaratoria de exequibilidad del artículo 2° que permite delegar el conocimiento y decisión de las reclamaciones surgidas en los procesos de selección a las Universidades públicas o privadas, instituciones universitarias o instituciones de educación superior acreditadas, para tal fin, la Universidad de Pamplona atenderá las reclamaciones y acciones judiciales.

Con el fin de hacer efectivo el proceso de reclamaciones y demás acciones legales que tiendan a garantizar el derecho de defensa y contradicción, los aspirantes que realizaron el acceso a las pruebas escritas, podrán complementar su reclamación por medio del aplicativo que se habilitará en la página Web de la Comisión Nacional del Servicio Civil <http://www.cnsc.gov.co/>, y/o enlace SIMO con su usuario y contraseña, **desde las 0:00 horas del día lunes 25 de junio de 2018 y hasta las 23:59 del día**

**martes 26 de junio de 2018**, y una vez enviada la solicitud por medio de la web, la Universidad de Pamplona, procederá a realizar la asignación de la reclamación a uno de los profesionales contratados para ello. Proyectada la respuesta por parte del profesional, se le hace un control de calidad a la misma para luego proceder a publicarla en el mismo aplicativo, al cual el aspirante podrá acceder con su usuario y contraseña, en las fechas que establezca la CNSC.

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Teniendo en cuenta la naturaleza de la información que se genera en las Convocatorias de la Comisión Nacional del Servicio Civil, es necesario que exista una política de confidencialidad que permita evitar el extravío o mal uso de esta información, la pérdida de derechos de autor, y/o de la propiedad patrimonial, e incumplimiento de regulaciones y leyes aplicables.

Por ello, mediante este Protocolo se dispone que la información a la que tiene acceso el aspirante no puede ser divulgada o revelada a terceros; éste debe proteger el contenido de los documentos que se pongan a su disposición y que tengan relación con las pruebas aplicadas dentro del proceso de selección, siendo responsable de su seguridad y custodia. Toda conducta que atente contra los derechos de propiedad patrimonial será puesta en conocimiento de la autoridad competente, sin perjuicio de las sanciones administrativas a que haya lugar.

## METODOLOGÍA

El aspirante que desee consultar su prueba, así como su hoja de respuesta deberá acatar en su totalidad las directrices, establecidas en el Acuerdo No. CNSC - 20171000000116 del 24 de julio de 2017 y modificatorios, publicados en el portal Web de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

El artículo 33° del mencionado Acuerdo, establece frente a la publicación de resultados de las pruebas, lo siguiente:

*“En la fecha que disponga la CNSC, que será informada con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles, en la página Web [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co) y/o enlace SIMO con su usuario y contraseña”.*

El artículo 35° del mismo Acuerdo, contempla:

*“Cuando el aspirante manifieste en su reclamación, la necesidad de acceder a las pruebas se adelantará el procedimiento establecido en los reglamentos y/o protocolos, expedidos por la CNSC para estos efectos.*

*El aspirante sólo podrá acceder a las pruebas a él aplicadas, sin que pueda acceder a las pruebas u hojas de respuestas de otros aspirantes.*

*Las pruebas son propiedad patrimonial de la CNSC y el aspirante solo podrá utilizarlas para la consulta y trámite de reclamaciones; el uso de estas para fines distintos, podrá conllevar la exclusión del concurso y/o sanciones de acuerdo a la normatividad vigente.*

*De conformidad con lo establecido en el Acuerdo No. 20161000000086 del 04 de mayo de 2016, la reclamación se podrá completar durante los 2 días hábiles siguientes al acceso a pruebas”.*

El aspirante que desee reclamar deberá acceder al aplicativo dispuesto para tal fin, registrando la información de seguridad solicitada, luego de lo cual deberá leer y aceptar las condiciones de acceso y consulta establecidas por parte de la CNSC. El acceso solo será permitido al aspirante que acepte las condiciones de acceso y consulta.

La Universidad de Pamplona, le permitirá al aspirante que solicitó acceder a la prueba escrita por él presentada, el cuadernillo, la hoja de respuestas y la clave de respuestas a fin de presentar la reclamación durante el tiempo establecido para ello.

La Comisión Nacional del Servicio Civil o la Universidad de Pamplona, citará en las ciudades de aplicación de las pruebas, únicamente a los aspirantes que durante el período de reclamación hubiesen solicitado el acceso a las pruebas presentadas.

El aspirante solo podrá personalmente acceder a la prueba por él presentada, sin que pueda acceder a las pruebas u hojas de respuesta de otros aspirantes.

El acceso a las pruebas, se realizará ante funcionarios competentes que garanticen el registro de la cadena de custodia, en el entendido que, el acceso a los referidos documentos, no es absoluto, sino que por el contrario su satisfacción impone límites y obligaciones a los participantes y a la entidad encargada de realizar el proceso de selección, para el caso, la Universidad de Pamplona, precisándose que en ningún momento, se podrá autorizar su reproducción física o digital (fotocopia, fotografía, documento escaneado, manuscrito u otro similar), con el ánimo de conservar la reserva o limitación contenida en el artículo 31 de la Ley 909 de 2004, frente a terceros.

Lo anterior, en atención a que las pruebas son propiedad patrimonial de la CNSC y el uso por parte del aspirante para fines distintos a la consulta y trámite de reclamaciones, se constituye en un delito que será sancionado de conformidad con la normatividad vigente.

A partir del día siguiente del acceso a los documentos (cuadernillo, hoja de respuestas y clave de respuestas), **el aspirante contará con un término de dos (2) días para completar su reclamación** a través de la página Web de la CNSC [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co) enlace: SIMO.

## PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES

Las reclamaciones de los aspirantes respecto de los resultados de las pruebas aplicadas en el proceso de selección **SOLO** serán recibidas a través de SIMO ingresando con su usuario y contraseña. El plazo para realizar las reclamaciones es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la publicación de los resultados, en consonancia con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005.

## TÉRMINO PARA INTERPOSICIÓN DE RECLAMACIONES

Deberán formularse dentro de los términos establecidos en el Decreto 760 de 2005 y los reglamentos que para el efecto se expidan y cumplir con los requisitos formales señalados en el presente Protocolo (interposición únicamente por medio del aplicativo), so pena de entenderse como no formulada y/o archivada. Contra el acto administrativo que ordena el archivo procede el recurso de reposición, en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las reclamaciones que se hayan presentado dentro de los términos legales por medio del aplicativo serán tramitadas conforme a la normatividad vigente y las respuestas serán publicadas en el mismo aplicativo dispuesto por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

## PROCEDIMIENTO PARA EL ACCESO A LAS PRUEBAS ESCRITAS

1. Se citará al aspirante el 14 de junio, para acceder a las pruebas el sábado 23 de junio de 2018, a partir de las 7:30 a.m., a través página Web [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co) y/o enlace SIMO indicando el lugar, fecha y hora

en la que podrá acceder a las pruebas de competencias básicas, funcionales y comportamentales. **Hora de inicio 8:00 a.m.**

2. Sólo se permitirá el ingreso del aspirante al sitio designado para la revisión del cuadernillo, hoja de respuestas y clave de respuestas; tendrá un tiempo máximo de **dos (2) horas**, para tal efecto; el aspirante puede retirarse del sitio asignado en el momento que lo estime conveniente, o una vez haya expirado el tiempo concedido para la revisión, previa devolución de los documentos (cuadernillo, hoja de respuestas y claves de respuestas) entregados por la Universidad de Pamplona y haber firmado el acta de sesión, el registro de asistencia e identificación, e impreso su huella dactilar.
3. El aspirante se deberá identificar con el documento de identidad, cédula de ciudadanía o documento autorizado en la aplicación de la prueba escrita.
4. Los aspirantes deberán facilitar la toma de huellas dactilares en los formatos diseñados para el acceso a pruebas.
5. El aspirante deberá diligenciar el registro de asistencia e identificación y firmar el compromiso de confidencialidad. El aspirante que se niegue a firmar el formato de confidencialidad no se le permitirá el acceso al material objeto de reserva legal.
6. El aspirante podrá ingresar al sitio designado para el acceso a pruebas hasta treinta (30) minutos después de la hora señalada, si se presenta posterior a este tiempo no se le permitirá el ingreso y se tendrá como ausente de la jornada. Al aspirante que ingrese dentro de estos treinta (30) minutos no se le repondrá tiempo.
7. Solamente podrán ingresar al sitio de revisión de la prueba, los aspirantes, el funcionario de la CNSC y las personas designadas por la Universidad de Pamplona.

8. No está permitido el ingreso de ningún tipo de alimento o bebida a la sala de consulta.
9. No está permitido ingresar ningún elemento y/o dispositivo móvil o electrónico, como celulares, iPod, iPad, agendas electrónicas, USB, cámaras fotográficas, ni ningún otro medio magnético.
10. A cada aspirante se le entregará el cuadernillo, hoja de respuestas y clave de respuestas de la prueba para la que aplicó, de acuerdo con el empleo para el que esté concursando.
11. El aspirante sólo podrá acceder a su prueba y en ningún momento le está permitido el acceso a las pruebas u hojas de respuesta de otros aspirantes.
12. A cada aspirante se le entregará una hoja de papel carta para que haga las anotaciones que considere pertinentes; no se les permitirá la transcripción total de las preguntas a revisar. El aspirante debe llevar su propio lápiz y/o lapicero.
13. No está permitido ningún tipo de conversación entre aspirantes y entre estos y funcionarios de la Universidad de Pamplona y los delegados CNSC. Se debe observar absoluto silencio dentro de la sesión de acceso a pruebas.
14. Está absolutamente prohibido, maltratar, rayar, doblar el material de la prueba que le sea suministrado.
15. Ningún aspirante podrá reproducir ni física ni digitalmente (fotos, fotocopias, documento escaneado, manuscritos, etc.) ni retirar del sitio de acceso a pruebas, los documentos que le fueron facilitados para la consulta.
16. Finalizada la diligencia de acceso a los cuadernillos de preguntas, hoja de respuesta y claves de respuesta, los aspirantes, deberán firmar el formato de sesión.

17. A los aspirantes en situación de discapacidad, se les garantizará las mismas condiciones que se tuvieron en cuenta al momento de aplicación de las pruebas.

## RESPONSABILIDADES

### Aspirantes

1. Acatar y dar cumplimiento a las directrices dadas en el presente documento, en el Acuerdo No. CNSC - 20171000000116 del 24 de julio de 2017 y modificatorios, y en el Acuerdo No. 20161000000086 del 04 de mayo de 2016 proferidos por la CNSC.
2. Optimizar y gestionar el tiempo asignado para la consulta de información restringida. El aspirante debe permanecer en el salón durante la sesión, excepto por su traslado al baño.
3. Mantener el orden y la compostura en todo momento tanto con otros concursantes como con el personal que se designe para el acompañamiento.
4. Acatar las medidas de seguridad, confidencialidad y reserva establecidas en el presente documento. La pérdida del material, la mala manipulación, la divulgación o publicación del mismo, no autorizada por la CNSC, será puesta en conocimiento de la autoridad competente para que se inicien todas las actuaciones penales y administrativas a que haya lugar.
5. Asumir las consecuencias legales frente a un eventual incumplimiento del compromiso de confidencialidad.
6. Dar cabal cumplimiento al tiempo estipulado para el acceso al material el cual está establecido en forma técnica y es suficiente para el desarrollo de la jornada.

7. Firmar el formato de confidencialidad y los demás formatos solicitados por la Universidad de Pamplona.
8. Por ningún motivo el material entregado por la Universidad de Pamplona para revisión puede ser retirado parcial o totalmente del salón.

***Personal designado para el procedimiento de reclamación y acceso a pruebas por la Comisión Nacional del Servicio Civil.***

1. Acatar y dar cumplimiento a las directrices dadas en el presente documento, en el Acuerdo No. CNSC - 20171000000116 del 24 de julio de 2017 y modificatorios, y en el Acuerdo No. 20161000000086 del 04 de mayo de 2016 proferidos por la CNSC.
2. Atender todas las solicitudes de los aspirantes, siempre y cuando éstas no estén por fuera de lo especialmente reglado en este documento, en el Acuerdo No. CNSC - 20171000000116 del 24 de julio de 2017 y modificatorios, y en el Acuerdo No. 20161000000086 del 04 de mayo de 2016 proferidos por la CNSC.
3. Diligenciar y hacer firmar el acta de confidencialidad.
4. Dar cumplimiento a los tiempos establecidos para la consulta de la información restringida.
5. Acompañar en todo momento a los concursantes.
6. Dar estricto cumplimiento a las medidas de seguridad, confidencialidad y reserva establecidas en el presente documento.