

San José de Cúcuta, 17 de enero del 2024

Señores

JUEZ DE NORTE DE SANTANDER

Referencia: ACCIÓN DE TUTELA AL PROCESO DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES, POR INVALIDACIÓN DE CERTIFICADOS DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO – FORMACIÓN LABORAL, FORMACIÓN ACADÉMICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN PARA MUNICIPIOS 5TA Y 6TA CATEGORÍA - 2020.

Accionante: JEAN CARLOS MACHADO JAIME

Accionado(s): COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL - CNSC Y ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ESAP.

Medidas: SOLICITUD EXPRESA DE MEDIDA PROVISIONAL.

Yo, JEAN CARLOS MACHADO JAIME mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.090.484.855 expedida en Cúcuta, actuando a nombre propio, respetuosamente me permito interponer ACCION DE TUTELA POR VIOLACIÓN AL DERECHO AL TRABAJO Y ACCESO A CARGOS PUBLICOS POR CONCURSO DE MÉRITOS, IMPARCIALIDAD, ENTRE OTROS, en contra de La COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL – CNSC Y ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ESAP, con referencia al proceso de selección para municipios 5ta y 6ta categoría – 2020, teniendo en cuenta las siguientes:

Consideraciones:

1. La Comisión Nacional del Servicio Civil –CNSC-, en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 130 de la Carta Política y la Ley 909 de 2004 convoco concurso abierto de méritos denominado “MUNICIPIOS 5TA Y 6TA CATEGORÍA – 2020”. En cual participe en el siguiente cargo:

NOMBRE: TECNICO ADMINISTRATIVO

GRADO: 04

NIVEL JERÁRQUICO: Técnico

CODIGO: 367

UBICACIÓN: donde se ubique el cargo

SUPERIOR INMEDIATO: Quien ejerza la supervisión directa.

OPEC: 70849

ALCALDIA DE PAMPLONA

Las respectivas pruebas las presente en la ciudad de Cúcuta, el día 19 de diciembre del 2021 superando el puntaje mínimo requerido para continuar en concurso.

2. Posteriormente el acuerdo de convocatoria 1061 del 2021 del 29 de abril del 2021 “por el cual se convoca y se establece las reglas del proceso de selección, en la modalidad de abierto para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al sistema general de carrera administrativa de la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Pamplona Norte de Santander, proceso de selección No. 1951 del 2021. Municipios de 5 y 6 categoría. En el artículo 19 PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES se menciona que solamente se aplica, a los aspirantes inscritos en los empleos especificados en el artículo 16 del presente acuerdo que hayan superado la prueba eliminatoria, según las especificaciones técnicas definidas en los respectivos anexos del presente acuerdo, del presente acuerdo se menciona la aplicación de la prueba de antecedentes;

El Anexo Técnico del Acuerdo del Proceso de Selección Para Municipios 5ta y 6ta Categoría - 2020, Acuerdo 1061 del 2020 definió la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, en los siguientes términos:

c) Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano: Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de Certificados de Aptitud Ocupacional. Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un Proyecto Educativo Institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal (Decreto 4904 de 2009, artículo 1, numeral 1.2, compilado en el artículo 2.6.2.2 del Decreto 1075 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación). Incluye los Programas de Formación Laboral y de Formación Académica.

- **Programas de Formación Laboral:** Tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente. Para ser registrado el programa debe tener una duración mínima de seiscientos (600) horas. Al menos el cincuenta por ciento (50%) de la duración del programa debe corresponder a formación práctica tanto para programas en la metodología presencial como a distancia (Decreto 4904 de 2009, artículo 1, numeral 3.1, compilado en el artículo 2.6.4.1 del Decreto 1075 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación).

- **Los Programas de Formación Académica:** Tienen por objeto la adquisición de conocimientos y habilidades en los diversos temas de la ciencia, las matemáticas, la técnica, la tecnología, las humanidades, el arte, los idiomas, la recreación y el deporte, el desarrollo de actividades lúdicas, culturales, la preparación para la validación de los niveles, ciclos y grados propios de la Educación Formal Básica y Media y la preparación a las personas para impulsar procesos de autogestión, de participación, de formación democrática y, en general, de organización del trabajo comunitario e institucional. Para ser registrados, estos programas deben tener una duración mínima de ciento sesenta (160) horas (Decreto 4904 de 2009, artículo 1, numeral 3.1, compilado en el artículo 2.6.4.1 del Decreto 1075 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación). (...)” “

b) Certificaciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Las instituciones autorizadas para prestar el Servicio Educativo para el Trabajo y el Desarrollo Humano solamente expedirán los siguientes Certificados de Aptitud Ocupacional, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 90 de la Ley 115 de 1994 o en las normas que la modifiquen o sustituyan:

- **Certificado de Técnico Laboral por Competencias:** Se otorga a quien haya alcanzado satisfactoriamente las competencias establecidas en el Programa registrado de Formación Laboral.

- **Certificado de Conocimientos Académicos:** Se otorga a quien haya culminado satisfactoriamente un Programa de Formación Académica debidamente registrado (Decreto 4904 de 2009, artículo 1, numeral 3.3,

compilado en el artículo 2.6.4.3 del Decreto 1075 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación).

En los términos del artículo 2.2.2.3.6 del Decreto 1083 de 2015, en concordancia con el artículo 10 del Decreto 6785 del 2005 estos certificados deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre o razón social de la institución que los otorga.
- Nombre y contenido del programa
- Intensidad horaria, la cual debe estar indicada en horas.
- Cuando se exprese en días, deberá señalarse el número total de horas por día.
- Fechas de realización.

3. Dentro del proceso de selección presente los siguientes documentos dentro de las fechas establecidas para la inscripción del proceso de selección “MUNICIPIOS 5TA Y 6TA CATEGORÍA – 2020”.

El día 27 de noviembre del 2023 en la página oficial www.cnsc.com se emitió la siguientes información

Municipios 5ta y 6ta Categoría - 2020

Inicio | Avisos Informativos |

Publicación de resultados preliminares de Valoración de Antecedentes - Procesos de Selección para Municipios de 5ª y 6ª Categoría.

Publicación de resultados preliminares de Valoración de Antecedentes - Procesos de Selección para Municipios de 5ª y 6ª Categoría. Imprimir

el 27 Noviembre 2023.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5.5 del Anexo Técnico de los Acuerdos del Proceso de Selección de Municipios para 5ª y 6ª Categoría, la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, informan a los aspirantes, que el **4 de diciembre de 2023** se publicarán los resultados preliminares de la prueba de Valoración de Antecedentes.

Para conocer sus resultados, el aspirante deberá ingresar a través del sitio web www.cnsc.gov.co, enlace SIMO - Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y la Oportunidad, con su usuario y contraseña al icono **Resultados** en el empleo al cual se inscribió.

Los aspirantes que lo consideren necesario podrán presentar reclamación frente a los resultados obtenidos en esta etapa **únicamente a través del SIMO**, en los términos establecidos en el numeral 5.6 del Anexo Técnico a los Acuerdos del Proceso de Selección, la cual, **se podrá presentar durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de estos**; esto es, **desde las 00:00 horas del 5 de diciembre y hasta las 23:59 horas del 12 de diciembre de 2023**.

Recuerde que las reclamaciones contra los resultados de esta etapa **se recibirán únicamente por el aplicativo SIMO** en el icono de **Reclamaciones**.

Dentro de la práctica de esta prueba el operador del proceso la ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA público en el aplicativo simo el siguiente resultado de la prueba practicada.

No Aplica	0.00	0
Requisito Mínimo	0.00	0
Experiencia Laboral (Técnico)	40.00	100
Experiencia Relacionada (Técnico)	10.00	100
Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Técnico (Formación Académica)	0.00	100
Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Técnico (Formación Laboral)	0.00	100
Educación Informal (Técnico)	5.00	100
Educación Formal (Técnico)	20.00	100

No hay resultados asociados a su búsqueda

1 - 1 de 0 resultados << >>

Resultado prueba	75.00
Ponderación de la prueba	15
Resultado ponderado	11.25

Activar Windows
Ve a Configuración para activar \

No se realizó puntuación en la educación para el trabajo y desarrollo humano técnico formación laboral, NO tuvieron presente los siguientes folios que registro a continuación:

SENA				
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS	No Válido	El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.	
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA-NIVEL BASICO	No Válido	El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.	

- CERTIFICADO DE COMPETENCIA LABORAL
Nombre: **ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS**
Fecha Certificado: 26 de enero del 2021
Vigencia de la Norma: 26 de enero del 2024
Código Norma:210601020
Número de registro: 954203
Anexo: Formato Norma sectorial de competencia laboral
- CERTIFICADO DE COMPETENCIA LABORAL
Nombre: **ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA-NIVEL BASICO**
Fecha Certificado: 26 de enero del 2021
Vigencia de la Norma: 26 de enero del 2024
Código Norma:210601024
Número de registro: 954154
Anexo: Formato Norma sectorial de competencia laboral

Estos Folios presentan el siguiente comentario por parte del evaluador *El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.*

Cabe resaltar que el operador manifiesta que son programas de formación Informal, sin tener en cuenta el acuerdo de convocatoria del proceso de selección y la normatividad que se aplica para estos programas y el concepto técnico emitido por la Comisión Nacional del servicio civil **CRITERIO UNIFICADO VERIFICACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS Y PRUEBA DE VALORACIÓN DE ANTECEDENTES DE LOS ASPIRANTES INSCRITOS EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN QUE REALIZA LA CNSC PARA PROVEER VACANTES DEFINITIVAS DE EMPLEOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA** define lo siguiente:

Asimismo, el artículo 2.6.2.3 *ibidem*, dispone que: «Artículo 2.6.2.3. Objetivos. Son objetivos de la educación para el trabajo y el desarrollo humano:

1. Promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y la participación ciudadana y comunitaria para el desarrollo de competencias laborales específicas.

2. Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo

y las características de la cultura y el entorno».

Incluye los Programas de Formación Laboral y de Formación Académica:

- *Programas de Formación Laboral: El artículo 2.6.4.1 del Decreto 1075 de 2015 precitado, establece que estos Programas de Formación Laboral: «[...] tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente. Para ser registrado el programa debe tener una duración mínima de seiscientos (600) horas. Al menos el cincuenta por ciento (50%) de la duración del programa debe corresponder a formación práctica tanto para programas en la metodología presencial como a distancia» (Subrayas nuestras).*

LA EVALUACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES - ECCL certificados por el SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, especifica los siguientes requisitos generales

- Constancia laboral experiencia mínima de seis (6) meses, en la norma a evaluar, que equivale a 1.152 horas laborales que deben certificarse para poder cumplir con el requisito exigido.
- Copia de cedula de ciudadanía.

MARCO NORMATIVO DEL PROCESO EVALUACION Y CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES ECCL:

- **Decreto 933 de 2003, Artículo 19 “Certificación de Competencias Laborales.** *El Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales”,*
- **Decreto 249 de 2004, Numeral 6 del Artículo 12 “Avalar planes de evaluación y certificación del desempeño, propuestos para ser ejecutados a todo costo por las empresas, asociaciones, gremios u otras entidades mediante evaluación y auditoría de calidad del SENA.”,**
- **Decreto 1072 de 2015, Artículo 2.2.6.3.20 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, el cual señala que “El Servicio Nacional de Aprendizaje, (SENA), regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales”.**
-

*El SENA, también tiene en cuenta la Norma Técnica **NTC-ISO/IEC - colombiana 17024** de 2013-02-20, denominada “Evaluación de la conformidad, requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas” y la Norma **ISO 19011** tercera edición 2018-07: “Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión”.*

Por tal motivo estos certificados emitidos por el SENA no son formación Informal y se deben puntuar dentro del proceso de selección “MUNICIPIOS 5TA Y 6TA CATEGORÍA – 2020”. Como formación Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Técnico (Formación Laboral)

4. Dentro del proceso de selección “MUNICIPIOS 5TA Y 6TA CATEGORÍA – 2020”. En el aplicativo SIMO se evidencia el siguiente folio que a continuación describo,

Institución	Programa	Estado	Observación	Consultar documento
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	SALUD PUBLICA	No Válido	El Título de educación para el trabajo y el desarrollo humano, no se valida debido a que no tiene relación con las funciones del empleo a proveer.	

NOMBRE: AFILIAR A LA POBLACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

FECHA: 21 DE AGOSTO DEL 2012

ENTIDAD: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

CODIGO: 6149470

Estos Folios presentan el siguiente comentario por parte del evaluador, *El Título de educación para el trabajo y el desarrollo humano, no se valida debido a que no tiene relación con las funciones del empleo a proveer.*

Anexo el manual de funciones del cargo

NOMBRE: TECNICO ADMINISTRATIVO

GRADO: 04

NIVEL JERÁRQUICO: técnico

UBICACIÓN: donde se ubique el cargo

SUPERIOR INMEDIATO: Quien ejerza la supervisión directa.



I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO
CÓDIGO	367
GRADO	04
NIVEL JERÁRQUICO	Técnico
NUMERO DE CARGOS	Uno (1)
UBICACIÓN	Donde se ubique el cargo.
SUPERIOR INMEDIATO	Quien ejerza la supervisión directa.
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Coadyuvar en las labores de apoyo en la dependencia asignada, para el desarrollo de los planes, programas y proyectos asignados, así como las relacionadas con la administración y manejo de la información que se genere en cumplimiento de los trámites propios del área de su competencia, mediante la aplicación de conocimientos, metodologías y herramientas establecidas para el desarrollo de sus funciones.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	

1. Ejecutar procedimientos especiales para la atención al usuario, en relación a las funciones y actividades que se desarrollan en la dependencia asignada.
2. Participar en la elaboración de estudios, análisis, investigaciones, informes o reportes relacionados con los procesos que son responsabilidad de la dependencia, de acuerdo a las metodologías y herramientas establecidas, con el fin de desarrollar estrategias que permitan alcanzar el logro de los objetivos estratégicos de la dependencia.
3. Apoyar la implementación de programas y estrategias que apunten a propiciar y fortalecer los procesos de la dependencia, mediante la aplicación de acciones y criterios metodológicos requeridos, con el propósito de alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo.
4. Revisar la información que se genere en cumplimiento de los trámites administrativos del equipo de trabajo, tomando como base la normatividad y las especificaciones técnicas, con el fin de determinar la confiabilidad de los datos.
5. Tramitar los asuntos de competencia del equipo de trabajo, de acuerdo con los métodos y procedimientos establecidos, para contribuir al desarrollo de los programas y proyectos del equipo de trabajo.
6. Revisar, organizar e ingresar la información al sistema y mantener actualizada la información que le sea encomendada, de acuerdo con los parámetros establecidos, para que sirva de soporte a la toma de decisiones.
7. Administrar la información y la documentación relacionada con los asuntos de competencia del equipo de trabajo, a través de sistemas de información adecuados y procedimientos establecidos, para la eficacia y la eficiencia en el servicio a los usuarios de la Alcaldía.



8. Aplicar el Sistema de Gestión Documental para el desarrollo de procedimientos de archivo y correspondencia establecidos en la entidad.
9. Brindar orientación sobre los asuntos de su competencia, a quien lo solicite, a través de los instrumentos y tecnologías disponibles, así como los procedimientos establecidos, para cumplir con los requerimientos legales y servicio a los usuarios, tanto institucionales como naturales.
10. Apoyar la elaboración de Informes de gestión, estadísticos, de rendición de cuentas y demás según le sean requeridos por su Líder inmediato, por la administración, organismos de control, otras Entidades y comunidad, aplicando metodologías, estándares de calidad e indicadores definidos, con el fin de evaluar su cumplimiento y dar respuesta a los requerimientos.
11. Realizar labores técnicas de apoyo a la gestión en los programas generados en la dependencia cuando se le requieran. Contribuir con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión al igual que con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde con el nivel del empleo y su denominación, de conformidad con las directrices establecidas y la normativa vigente, con el propósito de cumplir los fines del Estado y las metas del Plan de Desarrollo.
12. Hacer parte de Unidades Estratégicas y Grupos Matriciales de composición flexible, para la ejecución de programas y proyectos de la Secretaría o dependencia, que permitan racionalizar el recurso humano y el alcance de los objetivos institucionales.
13. Desempeñar las demás funciones asignadas por su Superior jerárquico, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo, que en el marco de su objeto se deriven de los planes, programas y proyectos a cargo de la dependencia y todas aquellas que le sean asignadas por necesidad del servicio, por normas competenciales o por autoridad competente para el logro de la misión institucional.

IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. El procedimiento de apoyo a los programas institucionales se define de conformidad con las disposiciones técnicas y legales vigentes.
2. La entrega de informes se hace de manera oportuna al superior inmediato, e instancias correspondientes.
3. Los informes presentados reflejan los resultados y transparencia de la gestión institucional.
4. La evaluación, atención a situaciones, registros y reportes, se realizan periódicamente, de acuerdo a las directrices recibidas.
5. Los recursos distribuidos de manera racional satisfacen las necesidades básicas para la prestación de los servicios en el municipio, se adecuan y ajustan a las orientaciones del Plan de Desarrollo, Presupuesto Municipal, Y normas técnicas expedidas por el Gobierno y directrices recibidas.



<ol style="list-style-type: none">6. Los indicadores de gestión reflejan el estado, calidad, eficiencia y eficacia de la gestión y cumplen los requisitos de ley.7. Los Proyectos realizados llenan los requisitos y parámetros establecidos.8. La entrega de informes se hace de manera oportuna al superior inmediato a los entes de control, e instancias correspondientes.9. Aplicar los principios de Archivo y Gestión Documental a la documentación e información encomendada.10. Los informes presentados reflejan los resultados y transparencia de la gestión institucional.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Normas orgánicas sobre el funcionamiento, estructura y misión de la entidad territorial.2. Metodología de investigación y estadísticas.3. Formatos, documentos e informes.4. Constitución Política, Normas Legales vigentes.5. Operación de computadores6. Archivo y Gestión Documental. <p>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:</p> <p>COMUNES:</p> <p>Aprendizaje Continuo Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Trabajo en Equipo Adaptación al Cambio.</p> <p>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL:</p> <p>Confiabilidad Técnica. Disciplina. Responsabilidad.</p>	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Núcleo Básico del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas. Lingüística y afines. Título de formación técnica o Tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento NBC en Área Secretarial con énfasis en lengua castellana y Comunicación oral y escrita, o terminación y aprobación del pensum académico en formación en área de la lingüística y las comunicaciones.	Doce (12) meses de experiencia.

- Organigrama de la Alcaldía de Pamplona



Fuente:

<https://pamplona-nortedesantander.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Organigrama.aspx#gsc.tab=0>

Dentro del manual de funciones presentado en la OPEC no se especifica la dependencia o la secretaria a la que pertenece el empleo ofertado, es por eso que las funciones del empleo y el certificado de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Técnico (Formación Académica) tiene relación con la razón y naturaleza del empleo ofertado y las dependencias o las sub-secretarías que pertenecen a la Alcaldía municipal de Pamplona.

Dentro del criterio específico emitido por la CNSC informa que la similitud de las funciones con los programas de formación no debe ser exacta ni específica, por tal motivo el programa de Educación para el trabajo y desarrollo humano técnico formación académica se relaciona con las funciones del empleo y las actividades que se deben desarrollar en el mismo.

El Acuerdo de convocatoria 1061 del 2021 del 29 de abril del 2021 que es regla general del proceso no determina que los programas de formación de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano Técnico (Formación Académica) deben tener 100% relación con las funciones del cargo ofertado dentro del proceso de selección y que además no tuvo en cuenta la malla curricular del programa de formación.

DERECHOS CUYA PROTECCIÓN SE DEMANDA

Demando la protección de mis derechos fundamentales al trabajo, igualdad y al acceso a cargos públicos por concurso de méritos.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Fundamento esta acción en el artículo 86 de la constitución política y sus decretos reglamentarios 2591 y 306 de 1992. Igualmente, en el artículo 8 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el artículo 25 de la Convención Americana de los Derechos Humanos.

SUSTENTO DE LEY.

LEY 909 DE 2004.

ARTÍCULO 2. PRINCIPIOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

1. La función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.
2. El criterio de mérito, de las calidades personales y de la capacidad profesional, son los elementos sustantivos de los procesos de selección del personal que integra la función pública. Tales criterios se podrán ajustar a los empleos públicos de libre nombramiento y remoción, de acuerdo con lo previsto en la presente ley.
3. Esta ley se orienta al logro de la satisfacción de los intereses generales y de la efectiva prestación del servicio, de lo que derivan tres criterios básicos:
 - a. La profesionalización de los recursos humanos al servicio de la Administración Pública que busca la consolidación del principio demérito y la calidad en la prestación del servicio público a los ciudadanos;
 - b. La flexibilidad en la organización y gestión de la función pública para adecuarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, flexibilidad que ha de entenderse sin detrimento de la estabilidad de que trata el artículo 27 de la presente ley;
 - c. La responsabilidad de los servidores públicos por el trabajo desarrollado, que se concretará a través de los instrumentos de evaluación del desempeño y de los acuerdos de gestión;
 - d. Capacitación para aumentar los niveles de eficacia.

ARTÍCULO 27. CARRERA ADMINISTRATIVA.

La carrera administrativa es 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.

ARTÍCULO 28. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL INGRESO Y EL ASCENSO A LOS EMPLEOS PÚBLICOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA.

La ejecución de los procesos de selección para el ingreso y ascenso a los empleos públicos de carrera administrativa se desarrollará de acuerdo con los siguientes principios:

- a. Mérito. Principio según el cual el ingreso a los cargos de carrera administrativa, el ascenso y la permanencia en los mismos estarán determinados por la demostración permanente de las calidades académicas, la experiencia y las competencias requeridas para el desempeño de los

- empleos;
- b. Libre concurrencia e igualdad en el ingreso. Todos los ciudadanos que acrediten los requisitos determinados en las convocatorias podrán participar en los concursos sin discriminación de ninguna índole;
 - c. Publicidad. Se entiende por esta la difusión efectiva de las convocatorias en condiciones que permitan ser conocidas por la totalidad de los candidatos potenciales;
 - d. Transparencia en la gestión de los procesos de selección y en el escogimiento de los jurados y órganos técnicos encargados de la selección;
 - e. Especialización de los órganos técnicos encargados de ejecutar los procesos de selección.
 - f. Garantía de imparcialidad de los órganos encargados de gestionar y llevar a cabo los procedimientos de selección y, en especial, de cada uno de los miembros responsables de ejecutarlos;
 - g. Confiabilidad y validez de los instrumentos utilizados para verificar la capacidad y competencias de los aspirantes a acceder a los empleos públicos de carrera;
 - h. Eficacia en los procesos de selección para garantizar la adecuación de los candidatos seleccionados al perfil del empleo;
 - i. Eficiencia en los procesos de selección, sin perjuicio del respeto de todas y cada una de las garantías que han de rodear al proceso de selección.

SOLICITUD DE MEDIDA PROVISIONAL

El Decreto 2.591 de 1.991, por el cual se reglamenta la acción de tutela, establece que el Juez Constitucional, cuando lo considere necesario y urgente para proteger un derecho amenazado o vulnerado “suspenderá la aplicación del acto concreto que lo amenace o vulnere”.

En efecto, el artículo 7° de esta normatividad señala:

“ARTICULO 7o. MEDIDAS PROVISIONALES PARA PROTEGER UN DERECHO.

Desde la presentación de la solicitud, cuando el juez expresamente lo considere necesario y urgente para proteger el derecho, suspenderá la aplicación del acto concreto que lo amenace o vulnere. Sin embargo, a petición de parte o de oficio, se podrá disponer la ejecución o la continuidad de la ejecución, para evitar perjuicios ciertos e inminentes al interés público. En todo caso el juez podrá ordenar lo que considere procedente para proteger los derechos y no hacer ilusorio el efecto de un eventual fallo a favor del solicitante.

La suspensión de la aplicación se notificará inmediatamente a aquél contra quien se hubiere hecho la solicitud por el medio más expedito posible.

El juez también podrá, de oficio o a petición de parte, dictar cualquier medida de conservación o seguridad encaminada a proteger el derecho o a evitar que se produzcan otros daños como consecuencia de los hechos realizados, todo de conformidad con las circunstancias del caso. El juez podrá, de oficio o a petición de parte, por resolución debidamente fundada, hacer cesar en cualquier momento la autorización de ejecución o las otras medidas cautelares que hubiere dictado”.

La medida provisional de suspensión de un acto concreto que presuntamente 22 amenaza o vulnera un derecho fundamental, pretende evitar que la amenaza al derecho se convierta en violación o que la violación del derecho produzca un daño más gravoso que haga que el fallo de tutela carezca de eficacia en caso de ser amparable el derecho. Como su nombre lo indica, la medida es provisional

mientras se emite el fallo de tutela, lo cual significa que la medida es independiente de la decisión final.

El Juez de Tutela podrá adoptar la medida provisional que considere pertinente para proteger el derecho, cuando expresamente lo considere necesario y urgente. Esta es una decisión discrecional que debe ser “razonada, sopesada y proporcionada a la situación planteada”.

Visto lo anterior, su señoría se procede a solicitar como medida cautelar:

1. Decretar suspensión integral del proceso para la OPEC: 70849, hasta tanto sea resuelta de fondo la pretensión de esta acción Constitucional.

2. Notificar esta suspensión a la Escuela Superior de Administración Pública, advirtiendo la imposibilidad de publicar la lista de elegibles de la OPEC: 70849, hasta tanto no sea conocida y resuelta de fondo la pretensión de esta acción Constitucional.

PRETENCIONES

1. Con fundamento en los hechos relacionados, la jurisprudencia y la normatividad aplicable, muy respetuosamente solicito al (la) señor(a) Juez tutelar mis derechos fundamentales al trabajo y al acceso a cargos públicos por concurso de méritos previstos en la Constitución Nacional en su Preámbulo y en los artículos 25, 40, 83, 86, 228 y 230, en razón a que han sido VULNERADOS por parte de la – CNSC y específicamente a la Escuela Superior de Administración Pública teniendo en cuenta que son ellos los operadores del proceso.
2. Solicito a la ESAP realizar la respectiva corrección en la puntuación realizada en la prueba de valoración de Antecedentes, teniendo las normas, la jurisprudencia y los acuerdos de la convocatoria.

PRUEBAS

1. Reclamación inicial presenta dentro del proceso de reclamación en el aplicativo SIMO.
2. Respuesta emitida por la CNSC en el aplicativo SIMO referente a la reclamación.
3. Concepto 422 CNSC
4. Formato Norma Sectorial No. 210601024
5. Formato Norma Sectorial No. 210601020

JURAMENTO

Manifiesto señor Juez, bajo la gravedad del juramento, que no he interpuesto otra acción de Tutela por los mismos hechos y derechos aquí relacionados, ni contra la misma autoridad

Notificación,

JEAN CARLOS MACHADO JAIME
C.C 1.090.484.855 de Cúcuta
3214714140
jcmachado552@gmail.com
Avenida 3 4AN-72 EL oasis, Atalaya

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.090.484.855**

MACHADO JAIME

APELLIDOS
JEAN CARLOS

NOMBRES
Jean Carlos Jaime

FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **30-DIC-1994**

CUCUTA
(NORTE DE SANTANDER)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.75 **O+** **M**

ESTATURA G.S. RH SEXO

12-FEB-2013 CUCUTA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-2500100-C0760596-M-1090484855-20151111 0047367765A 1 7613663504

San José de Cúcuta, 11 de diciembre del 2023

Señores
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL
La ciudad

Ref. Reclamación resultados Prueba de Valoración de Antecedentes

En calidad de aspirante del proceso de selección Municipios de 5ª y 6ª Categoría Yo JEAN CARLOS MACHADO JAIME identificado con numero de cedula 1.090.484.855 de Cúcuta vecino mayor de edad y residente en Colombia, mediante el presente escrito y ejerciendo el derecho que tengo como lo consagra el acuerdo de convocatoria 0363 del 2020, referente al concurso de mérito Municipios de 5ª y 6ª Categoría que es ejecutado por la COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL Y como operador LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, reclamo las siguientes solicitudes a los folios:

1. En el aplicativo SIMO se evidencia los siguientes folios que a continuación describo:



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS	No Válido	El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA-NIVEL BASICO	No Válido	El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.

- CERTIFICADO DE COMPETENCIA LABORAL
Nombre: **ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS**
Fecha Certificado: 26 de enero del 2021
Vigencia de la Norma: 26 de enero del 2024
Código Norma:210601020
Número de registro: 954203
- CERTIFICADO DE COMPETENCIA LABORAL
Nombre: **ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA-NIVEL BASICO**
Fecha Certificado: 26 de enero del 2021
Vigencia de la Norma: 26 de enero del 2024
Código Norma:210601024
Número de registro: 954154

Estos Folios presentan el siguiente comentario por parte del evaluador *El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.*

Cabe resaltar que de acuerdo al decreto 1075 del 2015, al decreto 4904 del 2009 entre otra normatividad aplicable a mi solicitud, estos folios hacen referencia a la educación para el

trabajo y desarrollo humano como base a que dentro del concepto se aprecia que, *La educación para el trabajo y el desarrollo humano se imparte en instituciones públicas o privadas acreditadas en los términos del Decreto 1075 de 2015, con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados establecidos en la educación formal; por consiguiente, esta conduce a la obtención de **certificados de aptitud ocupacional**.*

Además,

Los programas de formación laboral deben estructurarse por competencias laborales específicas, teniendo como referente las normas técnicas de competencias laborales definidas por las mesas sectoriales que lidera el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

Por regla general para estructurar el plan de estudios se tomarán las normas de competencia de los niveles de cualificación C y D de la Clasificación Nacional de Ocupaciones; si no existen normas en estos niveles de cualificación se pueden tomar las normas de competencia del nivel de cualificación B.

1.1 Estos programas de educación para el trabajo y desarrollo humano contienen relación con el manual de funciones del cargo al cual me encuentro en concurso.

2. Dentro del aplicativo SIMO se evidencia los siguientes folios que a continuación describo,



Institución	Programa	Estado	Observación	Consultar documento
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	SALUD PUBLICA	No Válido	El Título de educación para el trabajo y el desarrollo humano, no se valida debido a que no tiene relación con las funciones del empleo a proveer.	

NOMBRE: AFILIAR A LA POBLACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD SEGÚN NORMATIVIDAD VIGENTE.

FECHA: 21 DE AGOSTO DEL 2012

ENTIDAD: SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Estos Folios presentan el siguiente comentario por parte del evaluador, *El Título de educación para el trabajo y el desarrollo humano, no se valida debido a que no tiene relación con las funciones del empleo a proveer.*

2.1 Anexo el manual de funciones del cargo

NOMBRE: TECNICO ADMINISTRATIVO

GRADO: 04

NIVEL JERÁRQUICO: técnico

UBICACIÓN: donde se ubique el cargo

SUPERIOR INMEDIATO: Quien ejerza la supervisión directa.



I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	TECNICO ADMINISTRATIVO
CÓDIGO	367
GRADO	04
NIVEL JERÁRQUICO	Técnico
NUMERO DE CARGOS	Uno (1)
UBICACIÓN	Donde se ubique el cargo.
SUPERIOR INMEDIATO	Quien ejerza la supervisión directa.
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Coadyuvar en las labores de apoyo en la dependencia asignada, para el desarrollo de los planes, programas y proyectos asignados, así como las relacionadas con la administración y manejo de la información que se genere en cumplimiento de los trámites propios del área de su competencia, mediante la aplicación de conocimientos, metodologías y herramientas establecidas para el desarrollo de sus funciones.	
III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	

1. Ejecutar procedimientos especiales para la atención al usuario, en relación a las funciones y actividades que se desarrollan en la dependencia asignada.
2. Participar en la elaboración de estudios, análisis, investigaciones, informes o reportes relacionados con los procesos que son responsabilidad de la dependencia, de acuerdo a las metodologías y herramientas establecidas, con el fin de desarrollar estrategias que permitan alcanzar el logro de los objetivos estratégicos de la dependencia.
3. Apoyar la implementación de programas y estrategias que apunten a propiciar y fortalecer los procesos de la dependencia, mediante la aplicación de acciones y criterios metodológicos requeridos, con el propósito de alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo.
4. Revisar la información que se genere en cumplimiento de los trámites administrativos del equipo de trabajo, tomando como base la normalidad y las especificaciones técnicas, con el fin de determinar la confiabilidad de los datos.
5. Tramitar los asuntos de competencia del equipo de trabajo, de acuerdo con los métodos y procedimientos establecidos, para contribuir al desarrollo de los programas y proyectos del equipo de trabajo.
6. Revisar, organizar e Ingresar la información al sistema y mantener actualizada la información que le sea encomendada, de acuerdo con los parámetros establecidos, para que sirva de soporte a la toma de decisiones.
7. Administrar la información y la documentación relacionada con los asuntos de competencia del equipo de trabajo, a través de sistemas de información adecuados y procedimientos establecidos, para la eficacia y la eficiencia en el servicio a los usuarios de la Alcaldía.



8. Aplicar el Sistema de Gestión Documental para el desarrollo de procedimientos de archivo y correspondencia establecidos en la entidad.
9. Brindar orientación sobre los asuntos de su competencia, a quien lo solicite, a través de los instrumentos y tecnologías disponibles, así como los procedimientos establecidos, para cumplir con los requerimientos legales y servicio a los usuarios, tanto institucionales como naturales.
10. Apoyar la elaboración de informes de gestión, estadísticos, de rendición de cuentas y demás según le sean requeridos por su Líder inmediato, por la administración, organismos de control, otras Entidades y comunidad, aplicando metodologías, estándares de calidad e indicadores definidos, con el fin de evaluar su cumplimiento y dar respuesta a los requerimientos.
11. Realizar labores técnicas de apoyo a la gestión en los programas generados en la dependencia cuando se le requieran. Contribuir con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión al igual que con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde con el nivel del empleo y su denominación, de conformidad con las directrices establecidas y la normativa vigente, con el propósito de cumplir los fines del Estado y las metas del Plan de Desarrollo.
12. Hacer parte de Unidades Estratégicas y Grupos Matriciales de composición flexible, para la ejecución de programas y proyectos de la Secretaría o dependencia, que permitan racionalizar el recurso humano y el alcance de los objetivos institucionales.
13. Desempeñar las demás funciones asignadas por su Superior jerárquico, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del empleo, que en el marco de su objeto se deriven de los planes, programas y proyectos a cargo de la dependencia y todas aquellas que le sean asignadas por necesidad del servicio, por normas competenciales o por autoridad competente para el logro de la misión institucional.

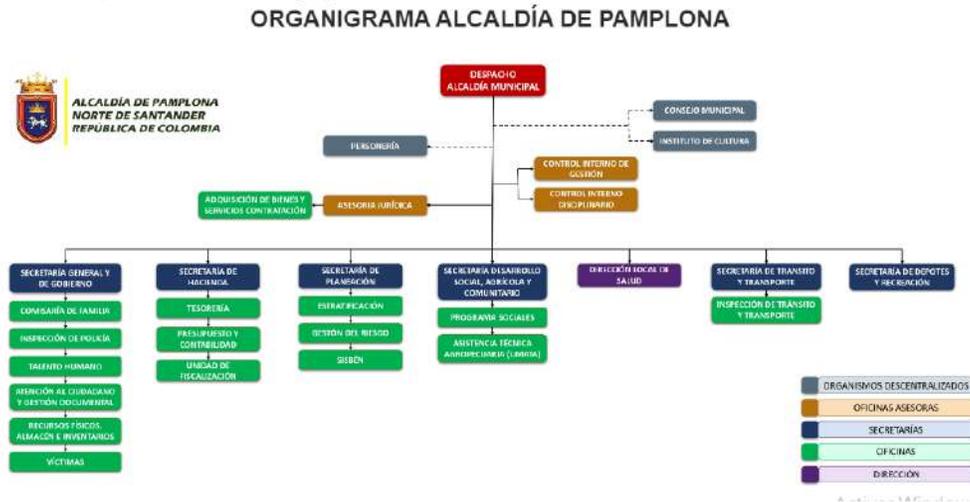
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES

1. El procedimiento de apoyo a los programas institucionales se define de conformidad con las disposiciones técnicas y legales vigentes.
2. La entrega de informes se hace de manera oportuna al superior inmediato, e instancias correspondientes.
3. Los informes presentados reflejan los resultados y transparencia de la gestión institucional.
4. La evaluación, atención a situaciones, registros y reportes, se realizan periódicamente, de acuerdo a las directrices recibidas.
5. Los recursos distribuidos de manera racional satisfacen las necesidades básicas para la prestación de los servicios en el municipio, se adecuan y ajustan a las orientaciones del Plan de Desarrollo, Presupuesto Municipal, Y normas técnicas expedidas por el Gobierno y directrices recibidas.



<ol style="list-style-type: none">6. Los indicadores de gestión reflejan el estado, calidad, eficiencia y eficacia de la gestión y cumplen los requisitos de ley.7. Los Proyectos realizados llenan los requisitos y parámetros establecidos.8. La entrega de informes se hace de manera oportuna al superior inmediato a los entes de control, e instancias correspondientes.9. Aplicar los principios de Archivo y Gestión Documental a la documentación e información encomendada.10. Los informes presentados reflejan los resultados y transparencia de la gestión institucional.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none">1. Normas orgánicas sobre el funcionamiento, estructura y misión de la entidad territorial.2. Metodología de investigación y estadísticas.3. Formatos, documentos e informes.4. Constitución Política, Normas Legales vigentes.5. Operación de computadores6. Archivo y Gestión Documental. <p>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES: COMUNES: Aprendizaje Continuo Orientación a Resultados Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Trabajo en Equipo Adaptación al Cambio.</p> <p>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL: Confiabilidad Técnica. Disciplina. Responsabilidad.</p>	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIOS Y EXPERIENCIA	
Núcleo Básico del Conocimiento: Ciencias Sociales y Humanas. Lingüística y afines. Título de formación técnica o Tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento NBC en Área Secretarial con énfasis en lengua castellana y Comunicación oral y escrita, o terminación y aprobación del pensum académico en formación en área de la lingüística y las comunicaciones.	Doce (12) meses de experiencia.

2.2 Organigrama de la Alcaldía de Pamplona



Fuente:

<https://pamplona-nortedesantander.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Organigrama.aspx#gsc.tab=0>

2.3 El Folio presentado demuestra una amplia relación con las funciones del cargo, teniendo en cuenta su manual de funciones manteniendo una relación clara con la razón de ser del programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano, además dentro del manual de funciones NO se especifica un área determinada de desempeño del cargo, cabe resaltar que la alcaldía de pamplona tiene identificada dentro de su organigrama la DIRECCIÓN LOCAL DE SALUD.

Ejemplos:

- Realizar labores técnicas de apoyo a la gestión en los programas generados en la dependencia cuando se le requieran. Contribuir con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión al igual que con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, acorde con el nivel del empleo y su denominación, de conformidad con las directrices establecidas y la normativa vigente, con el propósito de cumplir los fines del Estado y las metas del Plan de Desarrollo

Decreto 1443 del 2014

Artículo 28. Contratación. El empleador debe adoptar y mantener las disposiciones que garanticen el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de su empresa, por parte de los proveedores, trabajadores dependientes, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores o subcontratistas, durante el desempeño de las actividades objeto del contrato

3. Verificar antes del inicio del trabajo y periódicamente, el cumplimiento de la obligación de afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales, considerando la rotación del personal por parte de los proveedores contratistas y subcontratistas, de conformidad con la

normatividad vigente;

- Brindar orientación sobre los asuntos de su competencia, a quien lo solicite, a través de los instrumentos y tecnologías disponibles, así como los procedimientos establecidos, para cumplir con los requerimientos legales y servicio a los usuarios, tanto institucionales como naturales.
- Aplicar el Sistema de Gestión Documental para el desarrollo de procedimientos de archivo y correspondencia establecidos en la entidad.
- Revisar, organizar e ingresar la información al sistema y mantener actualizada la información que le sea encomendada, de acuerdo con los parámetros establecidos, para que sirva de soporte a la toma de decisiones.

En general el manual de funciones es adaptable al programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano.

Pretensiones

1. Que se revise, ajuste y aplique la correcta calificación a los folios presentados en esta reclamación teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable, la guía de orientación y el manual de funciones de la entidad.
2. De obtener una respuesta negativa a mi solicitud presenta con fundamento a los folios que no fueron tenidos en cuenta en la prueba de valoración de antecedentes Solicito que se me informe de manera clara, por qué no obtienen calificación y que esta se presente dentro de las bases legales, académicas y laborales.

Me suscribo ante usted,

Cordialmente,

JEAN CARLOS MACHADO JAIME
C.C 1.090.484.855 de Cúcuta
Jcmachado552@gmail.com
3214714140

Bogotá D.C., 28 de diciembre de 2023

Señor

JEAN CARLOS MACHADO JAIME

Código Inscripción: 406063731

ID. Reclamación: 759958851

Asunto: Respuesta a reclamación contra puntaje de la Valoración de Antecedentes en el marco del Proceso de Selección de para Municipios de 5ª y 6ª Categoría.

Respetado aspirante,

Como es de su conocimiento, la Comisión Nacional del Servicio Civil, de conformidad con el artículo 130 de la Constitución Política y los artículos 11 y 30 de la Ley 909 de 2004, es la entidad responsable de la administración y vigilancia de la carrera administrativa, salvo las excepciones previstas en la normatividad especial.

El proceso del asunto fue convocado en cumplimiento de lo señalado en el Ley 1955 de 2019; así mismo, la CNSC, en ejercicio de su deber legal, profirió el Acuerdo N° 0363 del 30 de noviembre de 2020 "*Por el cual se establecen los lineamientos para adelantar el proceso de selección para proveer las vacantes en los empleos pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal de las entidades pertenecientes a los Municipios de 5ª y 6ª Categoría, conforme a lo consagrado en el artículo 263 de la Ley 1955 de 2019*".

Seguido, la Convocatoria señala que las reclamaciones con ocasión de los resultados de la Valoración de antecedentes debían ser presentadas a través del SIMO, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de los resultados, es decir, los días del 5 al 7 y del 11 al 12 de diciembre de 2023.

Acorde a lo anterior, la ESAP adelantó la revisión de su caso, encontrando que de conformidad con lo dispuesto por el Decreto Ley 760 de 2005, así como lo regulado en el respectivo Acuerdo de convocatoria, en el término inicialmente contemplado, interpuso reclamación en contra de los resultados de la Valoración de Antecedentes, en la cual expone lo siguiente:

"1. Que se revise, ajuste y aplique la correcta calificación a los folios presentados en esta reclamación teniendo en cuenta la normatividad vigente aplicable, la guía de orientación y el manual de funciones de la entidad.

2. De obtener una respuesta negativa a mi solicitud presenta con fundamento a los folios que no fueron tenidos en cuenta en la prueba de valoración de antecedentes Solicito que se me informe

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 No. 53 - 37 CAN

PBX: (+57 601) 7956110

Correo Electrónico: ventanillaunica@esap.edu.co

www.esap.edu.co

de manera clara, por qué no obtienen calificación y que esta se presente dentro de las bases legales, académicas y laborales(..)

Al respecto, la Escuela Superior de Administración Pública procede a dar respuesta en los siguientes términos:

En un primer momento se precisa que realizó inscripción al empleo identificado con el código OPEC No. 70849, denominado Técnico Administrativo, Código 367, Grado 4, el cual establece los siguientes requisitos:

Número de OPEC	70849
Nivel Jerárquico	Técnico
Grado	4
Propósito principal del empleo:	Coadyuvar en las labores de apoyo en la dependencia asignada, para el desarrollo de los planes, programas y proyectos asignados, así como las relacionadas con la administración y manejo de la información que se genere en cumplimiento de los tramites propios del área de su competencia, mediante la aplicación de conocimientos, metodologías y herramientas establecidas para el desarrollo de sus funciones.
Requisitos de Estudio:	Núcleo Básico del Conocimiento. Ciencias Sociales y Humanas. Lingüística y afines. Título de formación técnica o Tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento NBC en Área Secretarial con énfasis en lengua castellana y Comunicación oral y escrita, o terminación y aprobación del pensum académico en formación en área de la lingüística y las comunicaciones.
Requisitos de Experiencia:	12 meses experiencia
Equivalencia/Alternativa	N/A

Ahora bien, verificado el aplicativo SIMO, se encuentra que aportó los siguientes documentos al momento del cierre de la etapa de inscripciones, para el factor de estudio, con sus observaciones y puntajes asignados:

Educación

No folio	Modalidad	Institución	Programa	Valido/No valido
1	ETDH	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	SALUD PUBLICA	No Válido: El Título de educación para el trabajo y el desarrollo humano, no se valida debido a que no tiene relación con las funciones del empleo a proveer.

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 No. 53 - 37 CAN
PBX: (+57 601) 7956110
Correo Electrónico: ventanillaunica@esap.edu.co
www.esap.edu.co

2	INFORMAL	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS	No Válido: El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.
3	INFORMAL	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA	ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA-NIVEL BASICO	No Válido: El documento aportado no genera calificación adicional toda vez que el aspirante ya obtuvo el puntaje máximo en el ítem de Educación Informal.

Realizado el análisis de los documentos aportados en término, se observa que

En primer lugar, según lo estipulado en el apartado "Certificaciones de Educación Informal" "se acreditará mediante la constancia de asistencia o participación en eventos de formación como diplomados, cursos, seminarios, congresos, simposios, entre otros, expedida por la entidad o institución que la imparte."

Por otra parte, el apartado "Certificaciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano" del anexo de la convocatoria, señala que los certificados de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano:

"solamente expedirán los siguientes certificados de aptitud ocupacional, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 42 y 90 de la Ley 115 de 1994:

Certificado de Técnico Laboral por Competencias. Se otorga a quien haya alcanzado satisfactoriamente las competencias establecidas en el programa de formación laboral.

Certificado de Conocimientos Académicos. Se otorga a quien haya culminado satisfactoriamente un programa de formación académica debidamente registrado (Decreto 4904 de 2009, artículo 1, numeral 3.3,

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 No. 53 - 37 CAN
PBX: (+57 601) 7956110
Correo Electrónico: ventanillaunica@esap.edu.co
www.esap.edu.co

compilado en el artículo 2.6.4.3 del Decreto 1075 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Educación)."

Dicho lo anterior, y al evidenciar que los certificados aportados en **ELABORAR DOCUMENTOS DE ACUERDO CON NORMAS TÉCNICAS** y **ATENDER CLIENTES DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO Y NORMATIVA-NIVEL BASICO**, no corresponden a certificados de conocimientos académicos y/o técnico laboral por competencias, no es posible su validación como educación para el trabajo y desarrollo humano, toda vez que el documento aportado corresponde a educación informal.

En segundo lugar, de acuerdo con lo establecido en el apartado "Criterios valorativos para puntuar la Educación en la Prueba de Valoración de Antecedentes" del Anexo del Acuerdo de Convocatoria, establece:

*"En esta prueba se va a valorar únicamente la **Educación relacionada con las funciones del empleo a proveer**, que sea **adicional al requisito mínimo de Educación exigido para tal empleo**. Para la correspondiente puntuación, se van a tener en cuenta los criterios y **puntajes** relacionados a continuación, (...)" (Resaltado del texto)*

De esta manera, puede observarse que la convocatoria no permite realizar la valoración de educación que no tengan relación con las funciones del empleo a proveer.

Dicho lo anterior, y en lo que respecta al certificado de educación formal en **SALUD PÚBLICA**, aportado por el aspirante antes de la fecha de cierre de inscripciones de la Convocatoria. Se hace necesario aclarar que dicha formación se orienta a preparar a sus estudiantes en todos los temas de salud que perjudiquen la salud de un número considerable de ciudadanos, teniendo en cuenta contextos, factores de riesgo y climas y teniendo en cuenta que el empleo al cual usted se inscribió se encuentra enfocado a coadyuvar en las labores de apoyo en la dependencia asignada, para el desarrollo de los planes, programas y proyectos asignados, así como las relacionadas con la administración y manejo de la información que se genere en cumplimiento de los tramites propios del área de su competencia, mediante la aplicación de conocimientos, metodologías y herramientas establecidas para el desarrollo de sus funciones, no es posible encontrar una relación con las funciones del empleo.

Ahora bien, es importante aclarar que la relación entre la formación adquirida y las funciones de la OPEC se debe dar de manera directa e inequívoca, no puede haber lugar a inferencias para establecer la relación.

En concordancia con lo expuesto anteriormente, la puntuación obtenida en la Prueba de Valoración de Antecedentes se encuentra dentro de los criterios establecidos en el acuerdo de convocatorias, por lo cual no existe razón para modificarla, en consecuencia, se confirma el puntaje asignado en la etapa de Valoración de Antecedentes.

Finalmente, se informa que contra la presente decisión no procede recurso alguno, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Decreto 760 de 2005.

Atentamente,



CARLOS ALFONSO BELTRÁN BAQUERO
Director Técnico de Procesos de Selección
Subdirección Nacional de Proyección Institucional
Escuela Superior de Administración Pública

Revisó Luis Enrique Alvis – Dirección de Procesos de Selección
Proyectó: Oscar Bautista– Dirección de Procesos de Selección



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20172000018311

Fecha: 20-01-2017

Página 1 de 3

Bogotá, D.C.

Señor(a)

[Redacted Name]

Ciudad.

Asunto: Respuesta al PQR 201701010004 – Educación formal y educación no formal en los concursos públicos de méritos.

Respetado(a) [Redacted Name]

Por medio del presente, y dando alcance al PQR 201612040055, damos respuesta a la petición de la referencia, que versa en los siguientes términos:

"Buen día, deseo saber según los acuerdos del concurso de docentes; que diferencia hay entre la educación informal y la educación para el trabajo y desarrollo humano. La educación técnica y tecnológica es la misma educación para el trabajo? Si tengo una tecnología como debo registrarla ya que el aplicativo incluye ambas opciones (en el adjunto subrayado en rojo). Por otro lado los cursos cortos que ofrece el Sena y diplomados se consideraría educación informal? Gracias por aclarar mis inquietudes.."

Al respecto, de manera atenta se indica que la CNSC, en virtud de las facultades asignadas por el artículo 130 de la Constitución Política, la Ley 909 de 2004 y las sentencias C-1230 de 2005 y C-175 de 2006, tiene a su cargo ejercer funciones como máximo organismo en la administración y vigilancia del sistema general de carrera y de los sistemas especiales y específicos de carrera administrativa de origen legal.

Ahora bien, en atención a su solicitud, se informa que la educación en Colombia se divide entre educación formal y educación no formal. Esta última es la que comprende la educación informal y la educación para el trabajo y el desarrollo humano.

La educación no formal está contemplada en el capítulo 2 de la Ley 115 de 1994 y el Decreto 1075 de 2015 reglamentario del Sector Educación. Por ejemplo, los numerales 4 y 5 del artículo 2.3.3.5.3.2 diferencian la educación informal de la educación para el trabajo y el desarrollo humano y que, según el artículo 2.3.3.5.3.2.8 de la misma norma, es:

"ARTÍCULO 2.3.3.5.3.2.8. Educación para el trabajo y desarrollo humano en el marco de la educación para adultos. La educación para el trabajo y el desarrollo humano para la población adulta está dirigida a la actualización de conocimientos, según el nivel de educación alcanzado, a la capacitación laboral, artesanal, artística, recreacional,

ocupacional y técnica, a la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y para la participación ciudadana, cultural y comunitaria.

Incluye, también, programas que preparan para la validación de niveles y grados propios de la educación formal.

La educación de adultos comprende igualmente las acciones y procesos de educación informal, que tienen como objetivo ofrecer oportunidades para adquirir, perfeccionar, renovar o profundizar conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas, como también de educación permanente, de fomento, promoción, difusión y acceso a la cultura, y de transmisión, apropiación y valoración de tradiciones, costumbres y comportamientos sociales. Su organización y ejecución no requieren de autorización previa por parte de las secretarías de educación departamentales y distritales.” (Subrayado fuera de texto).

Así las cosas, la educación informal tiene como objetivo brindar oportunidades para complementar, actualizar, perfeccionar, renovar o profundizar conocimientos, habilidades, técnicas y prácticas, haciendo parte de esta oferta educativa aquellos cursos que tengan una duración inferior a ciento sesenta (160) horas, conforme con el artículo 2.6.6.8 del Decreto 1075 de 2015.

Por su parte, la educación para el trabajo y el desarrollo humano, de acuerdo con el artículo 1 del Decreto 4904 de 2009, subrogado por los artículos 2.6.1.1 y siguientes del Decreto 1075 de 2015, se entiende como aquella que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales, conduciendo a la obtención de certificados de aptitud ocupacional. Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que se estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

La formación de la educación para el trabajo y el desarrollo humano tiene dos componentes a saber, el laboral y de formación académica. En el caso de la educación laboral, esta debe tener una intensidad no menor a 600 horas, mientras la académica debe no ser menor a 160 horas.

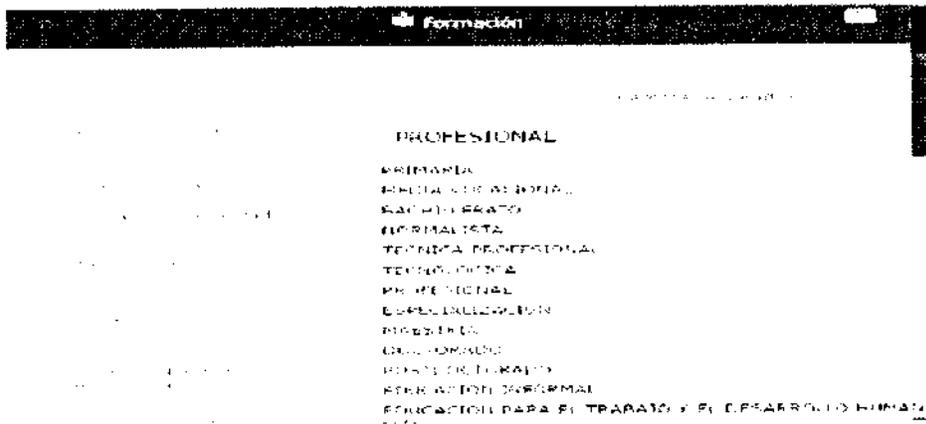
En este sentido, toda formación que no cumpla con los requisitos para ser educación para el trabajo y el desarrollo humano, se entenderá como educación informal, conforme con las normas sobre la materia recopiladas en la Parte 6 del decreto 1075 de 2015.

En relación a su interrogante sobre la educación técnica y tecnológica, se aclara que la educación formal es aquella que se presta en distintos niveles, tales como los que prevé el artículo 10 de la Ley 115 de 1994 (preescolar, básica y media) y la educación superior, contemplada en la Ley 30 de 1992, es decir técnica, tecnológica y profesional.

Corolario de lo expuesto y en relación al objeto de su consulta, se aclara que sí existe diferencia entre la educación informal y la educación para el trabajo y el desarrollo humano respecto de la educación formal en los niveles técnico y tecnológico señalados en los artículos 7 y siguientes de la Ley 30 de 1992, complementados por el Decreto 1860 de 1994 subrogado por el Decreto 1075 de 2015.

En consecuencia, es claro que los títulos de educación técnica y tecnológica hacen parte de la oferta de educación formal y, por tanto no pueden confundirse con los títulos de educación para el trabajo y el desarrollo humano o educación informal y, como tal, para efecto de los concursos públicos de mérito, deben registrarse de manera diferenciada en el aplicativo SIMO, dispuesto por la CNSC para la inscripción de los aspirantes.

El mencionado aplicativo está diseñado para que el usuario ingrese el tipo de educación descrito en el certificado, acta o diploma que se adjunta, como se ve en el siguiente pantallazo:



Para el caso en concreto, el sistema permite a los ciudadanos escoger el tipo de certificado al que corresponda, desde diploma de educación primaria, hasta educación no formal en los componentes de educación informal y educación para el trabajo y el desarrollo humano. En el listado se encuentran los tipos de certificación de educación que se expiden en Colombia o los que, siendo expedidos en el exterior, tienen validez en el territorio nacional. De igual manera, si un certificado fue mal clasificado por el aspirante, será valorado según su naturaleza, al momento de hacer la verificación de los requisitos mínimos o la aplicación de la prueba de valoración de antecedentes.

En los anteriores términos se emite respuesta a su petición, de conformidad con el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

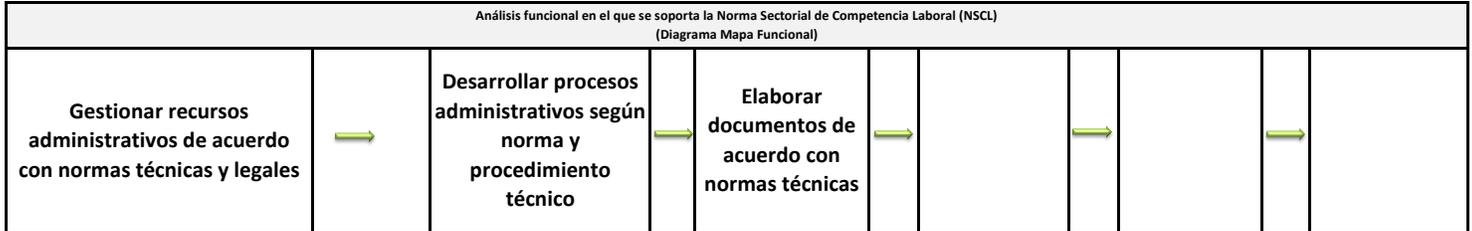
Cordialmente,

LUZ AMPARO CÁRDOSO CANIZALEZ
Comisionada

P/ César A. Correa M.
R/ Sixta D. Zúñiga L.



Título de la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)	Elaborar documentos de acuerdo con normas técnicas				Código NSCL:	210601024
					Versión NSCL	1
Estado Producto	Proyecto	Definitivo	Avalado	Aprobado	Fecha de Revisión (dd/mm/aa):	13/09/2021
				X		
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa)	7/10/2016				No. Acta de Aprobación CDNS	1536
Mesa Sectorial	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Código Mesa	10601
Regional (Seleccionar en lista)	DISTRITO_CAPITAL				Centro de Formación (Seleccionar en lista)	centro de Gestión Administrativa



Términos Técnicos Utilizados	
Términos	Definición
No aplica	

Actividades Clave Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:		Consecutivo	Criterios de desempeño específicos Los resultados esenciales de la actividad son:
1	Proyectar textos	1.1	La recopilación de información corresponde con requerimientos y procedimiento técnico
		1.2	La selección del tipo de documento cumple con guía técnica y procedimiento técnico
		1.3	La redacción de texto está de acuerdo con reglas y normas técnicas
		1.4	La aplicación de reglas de ortográficas cumple con normas técnicas
2	Digitar textos	2.1	El uso del teclado corresponde con técnicas de digitación y normas de seguridad y salud en el trabajo
		2.2	El manejo de la velocidad de digitación cumple con parámetros técnicos
		2.3	La transcripción del texto cumple con requerimiento y normas técnicas
		2.4	La verificación del documento cumple con requerimiento y procedimiento técnico

Criterios de desempeño generales		Consecutivo	Aplica (Relacione el No. de la actividad)	No aplica	Descripción Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:
A	Gestión de contingencias	1		X	
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1 y 2		El manejo de la postura ergonómica cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1	1 y 2		El uso del papel está de acuerdo con normativa ambiental y procedimiento técnico
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1 y 2		La conservación de la información corresponde con normativa y procedimiento técnico
		2		X	



Conocimientos esenciales:

- Gestión documental: estructura de documentos, tipos y clases de documentos, guía técnica, norma técnica (1.1, 1.2, D.1.)
- Documento administrativo: tipo, características (1.2)
- Redacción: características, coherencia textual, normas de cortesía, estilos (1.3, 1.4)
- Comunicación escrita: elementos, características, composición, estilos, clasificación de género, tipos de fuentes, normativa sobre confidencialidad de información (1.3, 2.4)
- Oraciones: elementos, clasificación (1.3)
- Párrafos: características, tipos (1.3)
- Ortografía: definición, técnicas y reglas (1.4)
- Teclado: teclado superior e inferior, teclado alfanumérico (2.1)
- Técnicas digitación: velocidad, precisión (2.2)
- Transcripción: definición, tipos (2.3)
- Ambiental: normativa uso de papel (C.1)
- Normativa de seguridad y salud en el trabajo: posturas ergonómicas(2.1, B.1)

Evidencias

El desarrollo competente de la función se demuestra a través de:

Evidencias de desempeño	Directo:	1. Organización de información
		2. Ubicación en el teclado
		3. Velocidad en digitación
		4. Precisión en digitación
	De producto:	5. Texto digitado
Evidencias de conocimiento	1. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: posturas ergonómicas	
	2. Comunicación escrita: confidencialidad de información	



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

En la elaboración/actualización de la Norma participaron:			
Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Armando Gómez	Asesor	Isabel de Mora Finca Raíz	Bogotá D.C.
Bertha Duque	Gerente	Épica Construcciones	Bogotá D.C.
María José Gutiérrez	Gerente	Isabel de Mora Finca Raíz	Bogotá D.C.
Natalia Montero	Director	Épica Construcciones	Bogotá D.C.
Nellyret Moreno	Profesional Especializado	Catastro Distrital	Bogotá D.C.
Margeth Hernández	Analista Gestión Calidad	Épica Construcciones	Bogotá D.C.
Martha Sastoque	Evaluadora de Competencias	Servicio Nacional de Aprendizaje	Bogotá D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:			
Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Victoria Márquez	Coordinadora Gestión Humana	Aluminios de Colombia	Pereira
Juan Manuel Cañas López	Analista	Atento Colombia	Pereira
Norma Cruz	Apoyo Administrativo	Servicio Nacional de Aprendizaje	Pereira
Cesar Muñoz	Líder Recibo	Evedisa	Pereira
Nancy Bibiana Aguirre	Asesora Ventas	Apostar S.A	Pereira
Martha Rengifo	Secretaria	Servicio Nacional de Aprendizaje	Pereira
Yeraldine Valencia	Auxiliar Administrativa	Creer IPS	Pereira
Verónica Serna	Atención al Cliente	Empresa de Energía	Pereira
Yobani Ramírez	Auxiliar Administrativa	Centro Colombo Americano	Pereira
Jesica Soto Ospina	Asesora	Allus	Medellín
Elizabeth Sánchez	Cajera	Distribuidora JRG	Medellín
Jailer Rúa	Logística	Universidad de Antioquia	Medellín
Fredy Sánchez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	Medellín
Felipe López	Secretario	Municipio de Medellín	Medellín
Iván Darío Arroyave	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	Medellín
Jhonathan Pérez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	Medellín
Juan David Muriel	Negociador	Calle Center	Medellín
Mayra Ospina	Representante Servicio	Allus	Medellín
Camila Cárdenas	Auxiliar Administrativo	Allus	Medellín
Katalina Serna	Auxiliar Administrativo	Allus	Medellín
Diana Marcela Ossa	Auxiliar Administrativo	Claro	Medellín
Alejandra Mejía	Auxiliar de Cajas	Jumbo	Medellín
Carlos Sierra	Auxiliar despacho	Gobernación Antioquia	Medellín



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

La orientación metodológica estuvo a cargo de:	Marisol Saavedra Barrera	Regional	Distrito Capital	Centro de Formación:	Gestión Administrativa
--	--------------------------	----------	------------------	----------------------	------------------------

La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por Representantes de:

Nombre de la Organización	Nombre del Integrante del Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo Ejecutivo	Ciudad
Universidad San Buenaventura	Juan Guillermo Hernández Romero	Presidente	Bogotá D.C.
Isabel de Mora Finca Raíz	María José Gutiérrez	Vicepresidenta	Bogotá D.C.
Épica Inmobiliaria	Bertha Duque	Delegado	Bogotá D.C.
El Libertador	Augusto Sánchez Larrota	Delegado	Bogotá D.C.

Esta norma toma como referente la norma: 210601001 Producir los documentos que se originan de las funciones administrativas, siguiendo la norma técnica, 210602020 Producir los documentos de archivo de acuerdo con normativa vigente, 280201055. Elaborado por (Organismo o entidad): Servicio Nacional de Aprendizaje SENA del año: _____

___12/10/2012___ y se puede consultar en: http://certificados.sena.edu.co/claborales/default.asp#resultado

Control de Cambios

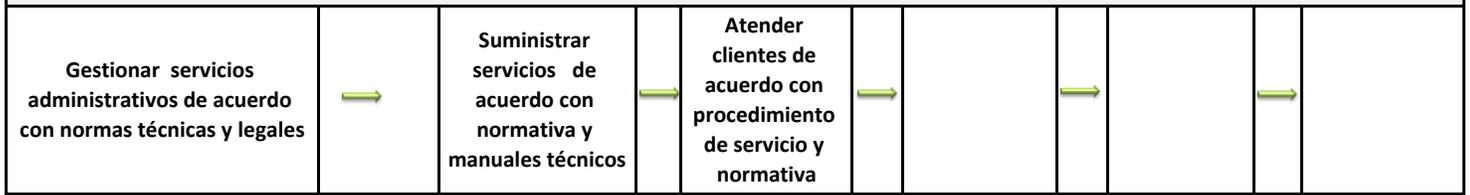
Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Título de la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa				Código NSCL:	210601020
					Versión NSCL	1
Estado Producto	Proyecto	Definitivo	Avalado	Aprobado	Fecha de Revisión (dd/mm/aa):	13/09/2021
				X		
Fecha de Aprobación Consejo Directivo Nacional (dd/mm/aa)	7/10/2016				No. Acta de Aprobación CDNS	1536
Mesa Sectorial	Gestión Administrativa				Código Mesa	10601
Regional (Seleccionar en lista)	DISTRITO_CAPITAL				Centro de Formación (Seleccionar en lista)	Centro de Gestión Administrativa

Análisis funcional en el que se soporta la Norma Sectorial de Competencia Laboral (NSCL)
(Diagrama Mapa Funcional)



Términos Técnicos Utilizados

Términos	Definición
Sistema de información	Información manual o sistematizada frente al relacionamiento del cliente y la organización.

Actividades Clave Las acciones fundamentales que se desarrollan para cumplir con la función son:		Consecutivo	Criterios de desempeño específicos Los resultados esenciales de la actividad son:
1	Recepcionar requerimiento	1.1	El contacto con el cliente cumple con protocolo técnico de servicio
		1.2	La indagación al cliente corresponde con técnicas de comunicación y protocolo técnico de servicio
		1.3	La clasificación de requerimientos está acorde con procedimiento técnico y normativa del sector
		1.4	El registro de la solicitud está acorde con sistema de información y procedimiento del servicio
2	Orientar respuesta	2.1	La consulta de información cumple con procedimiento técnico
		2.2	La respuesta al cliente cumple con procedimiento de servicio y normativa del sector
		2.3	El seguimiento del servicio cumple con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico

Criterios de desempeño generales		Consecutivo	Aplica (Relacione el No. de la actividad)	No aplica	Descripción Los resultados esenciales que aplican a toda la función son:
A	Gestión de contingencias	1	1 y 2		El manejo de situaciones problemáticas está acorde con técnicas de comunicación y tipo de cliente
		2		X	
B	Seguridad y salud en el trabajo	1	1 Y 2		La práctica de ejercicios compensatorios cumple con normativa de seguridad y salud en el trabajo
		2		X	
C	Gestión ambiental	1		X	
		2		X	
D	Gestión de la información	1	1 y 2		La reserva de la información cumple con procedimiento técnico y normativa del sector
		2		X	



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Conocimientos esenciales:

Los conocimientos aplicados en el desarrollo de la función son: (Asociar los criterios de desempeño con los conocimientos)

- Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable (1.1., A.1.)
- Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, portafolio de servicios, canales (1.1., 1.2., 1.3., 2.1.)
- Solicitudes: tipos (1.2., 1.4.)
- Comunicación: definición, técnicas, tipos, expresión oral y escrita (1.1., A.1.)
- Sistema de información: registro, bases de datos (2.1.)
- Trazabilidad del servicio: definición, tipos (2.3.)
- Respuesta a usuarios: definición, técnicas, tiempo, tipos (2.2.)
- Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía (1.1., A.1.)
- Confidencialidad de la información: normativa, definición, criterios éticos, manejo de datos personales (D.1.)
- Normativa seguridad y salud en el trabajo: posturas ergonómicas, ejercicios compensatorios (B.1.)

Evidencias

El desarrollo competente de la función se demuestra a través de:

Evidencias de desempeño	Directo:	1. Interacción con el cliente
	De producto:	2. Reporte del servicio
		3. Informe de Seguimiento
Evidencias de conocimiento	1. Cliente o usuario: definición	
	2. Servicio: definición	
	3. Etiqueta y protocolo empresarial: definición	
	4. Normativa confidencialidad de información: definición, criterios éticos	
	5. Normativa: posturas ergonómicas	

En la elaboración/actualización de la Norma participaron:

Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Armando Gómez	Asesor	Isabel de Mora Finca Raíz	Bogotá D.C.
Adriana Sandoval	Subdirectora	Colegio Colombiano de Psicólogos	Bogotá D.C.
Augusto Sánchez	Director	El Libertador	Bogotá D.C.
Juan Guillermo Hernández	Director Programa de Administración de Empresas	Universidad San Buenaventura	Bogotá D.C.
María José Gutiérrez	Gerente	Isabel de Mora Finca Raíz	Bogotá D.C.
Nellyret Moreno	Profesional Especializado	Catastro Distrital	Bogotá D.C.
Margeth Hernández	Analista Gestión Calidad	Épica Construcciones	Bogotá D.C.
Karla Neira	Asesor	Dirección Nacional de Planeación	Bogotá D.C.
Natalia Montero	Director	Épica Construcciones	Bogotá D.C.
Queidy Peña	Profesional	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Bogotá D.C.
Patricia Meneses	Profesional Especializado	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	Bogotá D.C.
Jeanet Cruz Olarte	Psicóloga	Coltempora SA	Bogotá D.C.
Leonel Rojas	Independiente Propiedad Horizontal	Independiente	Bogotá D.C.
Carolina Linares	Evaluadora de Competencias	Servicio Nacional de Aprendizaje	Bogotá D.C.
Janitza Ariza Salazar	Directora Programa de Mercadeo	Fundación Universitaria Konrad Lorenz	Bogotá D.C.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Claudia Inés Mendoza	Directora Programa de Mercadeo	SCCALA S.A.S.	Bogotá D.C.
Gilberto Sánchez	Gerente	Vida Fresh	Bogotá D.C.
Elsa Martínez Rivera	Directora Unidad Estratégica de Negocios y Licitaciones	YANHAAS S.A.	Bogotá D.C.
Natalia Patricia Nieto	Coordinadora de Atención al Usuario	Hospital Militar	Bogotá D.C.
Paula Andrea Acosta Sierra	Directora Ejecutiva	Proyecto Prometeo S.A.S.	Bogotá D.C.
Katherine Leyva	Coordinadora Académica	Universidad Santo Tomás	Bogotá D.C.
Germán Arias Prieto	Gerente	GAP Asociados	Bogotá D.C.

En la validación técnica participaron representantes de:

Experto	Cargo	Empresa/Organización	Ciudad
Victoria Márquez	Coordinadora Gestión Humana	Aluminios de Colombia	Pereira
Juan Manuel Cañas López	Analista	Atento Colombia	Pereira
Norma Cruz	Apoyo Administrativo	Servicio Nacional de Aprendizaje	Pereira
Cesar Muñoz	Líder Recibo	Evedisa	Pereira
Nancy Bibiana Aguirre	Asesora Ventas	Apostar S.A	Pereira
Martha Rengifo	Secretaria	Servicio Nacional de Aprendizaje	Pereira
Yeraldine Valencia	Auxiliar Administrativa	Creer IPS	Pereira
Verónica Serna	Atención al Cliente	Empresa de Energía	Pereira
Yobani Ramírez	Auxiliar Administrativa	Centro Colombo Americano	Pereira
Jesica Soto Ospina	Asesora	Allus	Medellín
Elizabeth Sánchez	Cajera	Distribuidora JRG	Medellín
Jailer Rúa	Logística	Universidad de Antioquia	Medellín
Fredy Sánchez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	Medellín
Felipe López	Secretario	Municipio de Medellín	Medellín
Iván Darío Arroyave	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	Medellín
Jhonathan Pérez	Auxiliar Administrativo	Municipio de Medellín	Medellín
Juan David Muriel	Negociador	Calle Center	Medellín
Mayra Ospina	Representante Servicio	Allus	Medellín
Camila Cárdenas	Auxiliar Administrativo	Allus	Medellín
Katalina Serna	Auxiliar Administrativo	Allus	Medellín
Diana Marcela Ossa	Auxiliar Administrativo	Claro	Medellín
Alejandra Mejía	Auxiliar de Cajas	Jumbo	Medellín
Carlos Sierra	Auxiliar despacho	Gobernación Antioquia	Medellín

La orientación metodológica estuvo a cargo de:	Marisol Saavedra Barrera	Regional	Distrito Capital	Centro de Formación:	Gestión Administrativa
--	--------------------------	----------	------------------	----------------------	------------------------

La norma fue avalada en el Consejo Ejecutivo de la Mesa Sectorial conformado por Representantes de:

Nombre de la Organización	Nombre del Integrante del Consejo Ejecutivo	Rol en el Consejo Ejecutivo	Ciudad
Universidad San Buenaventura	Juan Guillermo Hernández Romero	Presidente	Bogotá D.C.
Isabel de Mora Finca Raíz	María José Gutiérrez	Vicepresidenta	Bogotá D.C.
Épica Inmobiliaria	Bertha Duque	Delegado	Bogotá D.C.
El Libertador	Augusto Sánchez Larrota	Delegado	Bogotá D.C.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
FORMATO NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL

Esta norma toma como referente la norma: 210601010 VRS 3 Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización, 260101042_3 Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicio de la organización, 260201021_1 Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio, 280201142_2 Establecer comunicación con los usuarios y el entorno sectorial de acuerdo con los planes establecidos, 280201191_1 Gestionar los procedimientos administrativos para vinculación de nuevos clientes, la reposición de medidores, suspensión, reinstalación, corte, reconexión del servicio de acuerdo con las políticas de la empresa, 280201122_1 Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales. - implementar. elaborado por (Organismo o entidad); 280201053 y 280201082. Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA del año: 11/11/2011 y se puede consultar en: <http://certificados.sena.edu.co/claborales/default.asp#resultado>

Control de Cambios	
Tipo de Cambio	Síntesis Cambio Realizado