

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	1 de 21

TABLA DE CONTENIDO

MARCO TEÓRICO	2
MARCO LEGAL	3
OBJETIVO DE LA GUÍA DEL ENTREVISTADOR	4
RESPONSABILIDAD DEL ENTREVISTADOR	4
LA PRUEBA DE ENTREVISTA	4
POBLACIÓN PARA APLICACIÓN DE LA PRUEBA DE ENTREVISTA	5
COMPETENCIAS A EVALUAR	5
PROCEDIMIENTO DE LA ENTREVISTA	10
CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE ENTREVISTADORES	10
ACTITUD DEL ENTREVISTADOR	10
DURACIÓN Y PASOS DE LA ENTREVISTA	11
LOGÍSTICA DE LA ENTREVISTA	15
Registro del aspirante	15
Los entrevistadores tendrán un rol dentro de la entrevista:	15
ORGANIZACIÓN DE LA ENTREVISTA	16
CAPACITACIÓN DE LOS ENTREVISTADORES	16
PREPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA LA ENTREVISTA.	17
ESCALA DE VALORACIÓN	17
ERRORES QUE SE DEBEN EVITAR DURANTE LA ENTREVISTA	18
ANEXOS	19
EJEMPLO DE ESTUDIO DE CASO	19
EJEMPLOS DE PREGUNTAS	19
FORMATOS DE EVALUACIÓN	20

.....

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma María Alexandra García		Firma René Vargas Ortégón		Firma Jhon Arvery Arenas	
Fecha	24 de octubre de 2017	Fecha	24 de octubre de 2017	Fecha	10 de diciembre de 2017

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	2 de 21

MARCO TEÓRICO

Para la aplicación de la prueba de entrevista, es importante tener en cuenta lo contemplado en el Acuerdo 542 de julio 2 de 2015, en su artículo 40° PRUEBA DE ENTREVISTA. “La entrevista es un instrumento que permite conocer, analizar y valorar información importante de los candidatos. En este proceso se evidencian aspectos relacionados con la conducta, personalidad, aptitudes, principios, ética, valores, intereses y motivaciones y competencias requeridas para un determinado puesto de trabajo, empleando para ello herramientas que aporten información relevante del candidato a fin de prever la adaptación del mismo tanto al puesto de trabajo como a la entidad.

La prueba de entrevista tiene carácter eliminatorio y será aplicada a los aspirantes que hayan superado la etapa de verificación de requisitos mínimos y las pruebas de competencias básica y funcionales...”

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	3 de 21

MARCO LEGAL

La Universidad de Pamplona desarrollará la prueba de entrevista, fundamentada en las normas que le son aplicables a la Convocatoria. De este modo el abordaje de las Competencias Laborales, mediante la prueba de entrevista, se hará a partir del siguiente Marco legal:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Ley 785 de 2005, por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.
- Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Función Pública
- Demás normas concordantes, que garanticen el respeto de los principios orientadores del proceso de selección.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	4 de 21

OBJETIVO DE LA GUÍA DEL ENTREVISTADOR

La presente guía tiene como finalidad dar al equipo entrevistador, los pasos a seguir en el desarrollo de la entrevista, además, dar a conocer los protocolos del proceso de la entrevista.

Muestra cuáles son los elementos que se deben tener en cuenta para realizar una entrevista óptima y la logística del concurso, proporcionando la igualdad de condiciones en los participantes.

El fin de la guía es el de reducir el margen de diferencias entre un entrevistador y otro, dado que a los aspirantes del concurso se les debe garantizar el derecho a la libre concurrencia, igualdad en el ingreso, transparencia e imparcialidad

RESPONSABILIDAD DEL ENTREVISTADOR

El entrevistador debe actuar de acuerdo con los valores éticos profesionales, tales como la confidencialidad, el Respeto, la Responsabilidad y la Equidad.

LA PRUEBA DE ENTREVISTA

La Prueba de Entrevista tiene como propósito evidenciar la información del aspirante, permitiendo así evaluar el nivel de ajuste a los requerimientos del empleo al que aspira y a los requerimientos de la entidad.

La Prueba de Entrevista tiene CARÁCTER ELIMINATORIO y será aplicada a los aspirantes que hayan superado la etapa de Verificación de Requisitos Mínimos y las pruebas de competencias básicas y funcionales.

Se aplica el Método de Análisis Situacional; que es una técnica de evaluación de competencias que tiene como fundamento la observación y registro de las conductas generadas por una persona a través de la lectura de casos de tipo.

Los aspirantes se enfrentarán al estudio de un caso, buscando la resolución práctica de situaciones conflictivas que podrían presentarse en el ejercicio de las funciones de los empleos convocados, dependiendo del nivel jerárquico del empleo al cual se inscribieron en razón a las funciones diferenciales para cada nivel jerárquico.

El método de caso se caracteriza por el planteamiento de situaciones que representan problemas de solución múltiple, es decir, que no existen soluciones equivocadas, sino diferentes perspectivas de abordaje

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	5 de 21

POBLACIÓN PARA APLICACIÓN DE LA PRUEBA DE ENTREVISTA

La Prueba de Entrevista se aplicará únicamente a los aspirantes que superen la etapa de Verificación de Requisitos Mínimos, la prueba sobre competencias básicas y funcionales. En la Prueba de Entrevista es imprescindible tener en cuenta la naturaleza jerárquica de los empleos de los niveles profesional y técnico

Nivel Profesional: Agrupa los empleos cuya naturaleza demanda la ejecución y aplicación de los conocimientos propios de cualquier disciplina académica o profesión, diferente a la formación técnica profesional y tecnológica, reconocida por la ley según su complejidad y competencias exigidas.

Nivel Técnico: Comprende los empleos cuyas funciones exigen el desarrollo de procesos y procedimientos en labores técnicas misionales y de apoyo, así como las relacionadas con la aplicación de la ciencia y la tecnología.

COMPETENCIAS A EVALUAR

Las competencias a evaluar mediante la Prueba de Entrevista serán las determinadas por el Decreto 1083 de 2015, de la siguiente manera:

- Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos:

Competencia	Definición de competencia	Conductas asociadas
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.	<ul style="list-style-type: none"> – Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas. – Asume la responsabilidad por sus resultados. – Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos. – Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan.



Protocolo de Entrevistas

Código

TIS.GP-01 v.01

Página

6 de 21

Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none">– Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.– Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.– Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.– Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.– Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros.
Transparencia	Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.	<ul style="list-style-type: none">– Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.– Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.– Demuestra imparcialidad en sus decisiones.– Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.– Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio.
Compromiso con la organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none">– Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.– Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.– Apoya a la organización en situaciones difíciles.– Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones.



Protocolo de Entrevistas

Código

TIS.GP-01 v.01

Página

7 de 21

Nivel	Competencia	Definición de competencia	Conductas asociadas
NIVEL PROFESIONAL	Aprendizaje Continuo	Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.	<ul style="list-style-type: none">– Aprende de la experiencia de otros y de la propia.– Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización.– Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.– Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno área de desempeño.– Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.– Asimila nueva información y la aplica correctamente.
	Experticia profesional	Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.	<ul style="list-style-type: none">– Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.– Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.– Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus soluciones.– Clarifica datos o situaciones complejas.– Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.



Protocolo de Entrevistas

Código

TIS.GP-01 v.01

Página

8 de 21

	<p>Trabajo en equipo y colaboración</p>	<p>Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.</p> <ul style="list-style-type: none">- Cooperera en distintas situaciones y comparte información.- Aporta sugerencias, ideas y opiniones.- Expresa expectativas positivas del equipo o miembros del mismo.- Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.- Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.- Respetar criterios dispares y distintas opiniones del equipo.
	<p>Creatividad e innovación</p>	<p>Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.</p> <ul style="list-style-type: none">- Ofrece respuestas alternativas.- Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.- Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.- Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.- Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.



Protocolo de Entrevistas

Código

TIS.GP-01 v.01

Página

9 de 21

Nivel	Competencia	Definición de competencia	Conductas asociadas
NIVEL TÉCNICO	Experticia técnica	Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.	<ul style="list-style-type: none">– Capta y asimila con facilidad conceptos e información.– Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas.– Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización.– Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.– Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.
	Trabajo en equipo	Trabajar con otros para conseguir metas comunes	<ul style="list-style-type: none">– Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.– Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.
	Creatividad e innovación	Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.	<ul style="list-style-type: none">– Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.– Es recursivo.– Es práctico.– Busca nuevas alternativas de solución.– Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	10 de 21

PROCEDIMIENTO DE LA ENTREVISTA

El tipo de entrevista se realiza mediante el Método de Análisis Situacional; es una técnica de evaluación de competencias que tiene como fundamento la observación y registro de las conductas generadas por una persona a través de la lectura de casos de tipo situacional similares a las del puesto o rol a ocupar.

Los aspirantes se enfrentarán al estudio de un caso, buscando resolución práctica de situaciones conflictivas que podrían presentarse en el ejercicio de las funciones de los cargos convocados, dependiendo del nivel jerárquico en el que aplicaron, en razón a las funciones diferenciales para cada nivel jerárquico.

En la entrevista participarán tres (3) entrevistadores (psicólogos) y un máximo de cinco (5) aspirantes.

“La entrevista tiene como objetivo apreciar las competencias, actitudes, habilidades y potencial del aspirante, respecto a las cualidades requeridas para desempeñar con eficacia el perfil del empleo.”

La entrevista tendrá una duración de cincuenta (50) minutos por grupo, y diez (10) minutos que tendrán los entrevistadores para realizar la valoración, y registro de las puntuaciones en los formatos establecidos.

CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE ENTREVISTADORES

El equipo de trabajo estará conformado por doce (12) psicólogos con experiencia en la aplicación de entrevistas por competencias en el marco del desarrollo de procesos de selección preferentemente para el sector público.

ACTITUD DEL ENTREVISTADOR

Los psicólogos entrevistadores deben mantener una posición de escucha respetuosa y cordial. Se ciñen a los protocolos creando confianza, de acuerdo a los escenarios y situaciones planeadas.

En el desarrollo de la entrevista se asignará aleatoriamente la dirección o lectura del encuadre de la entrevista.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	11 de 21

DURACIÓN Y PASOS DE LA ENTREVISTA

La entrevista tendrá una duración de sesenta (60) minutos

FASE	TIEMPO	DEFINICIÓN GENERAL	OBSERVACIÓN
Ingreso de los aspirantes a la Prueba de entrevista	1 minuto	Los entrevistadores dan la bienvenida a los aspirantes.	El entrevistador debe asignar la ubicación al aspirante.
Encuadre	5 minutos	Los entrevistadores dan la bienvenida e informan la duración y la metodología de la entrevista.	Breve descripción de la entrevista.
Análisis Individual de Caso	8 minutos	Se hace entrega del caso para su respectivo análisis individual	
Análisis del resultado del VSA	5 minutos	Los psicólogos realizarán análisis de los resultados del VSA	Instrumento apoyo para la evaluación de la entrevista y preguntas a realizar
Discusión grupal del caso	25 minutos	Los aspirantes, socializan y discuten el caso, de manera grupal, con el objetivo de dar respuesta a las preguntas y llegar a un consenso grupal.	Se invita a los aspirantes llevar a cabo el análisis grupal del caso
Preguntas	10 minutos	A cada aspirante se le formulará una pregunta con referencia a las competencias	Cada aspirante tendrá 2 minutos para dar respuesta en forma individual.
Cierre	1 minuto	Uno de los entrevistadores, da por terminada la sesión, agradece la participación a los aspirantes indicándoles que los resultados se publicarán en la página de la Comisión	

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	12 de 21

		Nacional del Servicio Civil.
Calificación	10 min	Los entrevistadores individualmente determinarán y registrarán la calificación con su respectiva firma en los formatos correspondientes.

Encuadre de la Entrevista:

Se pide ingresar a los aspirantes de a uno a la sala de entrevistas

Se procede a hacer apertura del sobre, indicando el contenido del mismo y llamando a lista para la ubicación del aspirante en la sala.

Muy Buen (día o tarde), para todas y todos. Siendo Hoy ____ de ____ del año ____ , las _____ damos inicio al proceso de entrevista para la provisión definitiva de empleos vacantes _____ proceso administrado por _____ y la Universidad de Pamplona como operador logístico.

1. Participamos en el proceso como entrevistadores: los psicólogos: _____, _____, y quien les habla _____.

2. A continuación suministraremos la información respecto a la metodología que se llevará a cabo durante la entrevista:

- La duración total del proceso de entrevista será aproximadamente de sesenta (60) minutos. Cincuenta (50) minutos del desarrollo de la entrevista, dependiendo del número de candidatos que se presentan y diez (10) minutos de calificación.

- El objetivo de la entrevista es evidenciar en ustedes las habilidades, actitudes y destrezas asociadas con las competencias definidas por _____ para los empleos a proveer en la convocatoria _____.

- Los tiempos serán controlados por mi compañero (a) _____ , solicitamos respetar los tiempos establecidos.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	13 de 21

Ustedes han recibido en forma individual el mismo caso de simulación, una hoja en blanco y un lapicero. Por favor esperen a que se termine de dar las instrucciones para iniciar su participación.

La metodología de la entrevista que se llevará a cabo es la siguiente:

- **PRIMERO FASE: Análisis Individual del Caso:** a cada uno de ustedes se les ha hecho entrega de un mismo caso situacional, para realizar el análisis individual del caso, para ello pueden utilizar la hoja en blanco y el esfero. (Las anotaciones que ustedes registren en estas hojas no se tendrán en cuenta para la calificación, es un soporte para la discusión grupal). Para esta etapa contarán con ocho (8) minutos para realizar el análisis individual del caso. Pasados siete (7) minutos, se les informará que falta un (1) minuto para terminar su tiempo de análisis. Cumplidos los ocho (8) minutos se les indicará que el tiempo ha finalizado, y a partir de ese momento no debe escribir ni analizar más el caso de forma individual.
- **SEGUNDA FASE: Discusión grupal:** todos los aspirantes en este momento pueden intervenir libremente teniendo como objetivo llegar a un consenso grupal sobre el caso y hacer la exposición de la solución. Ustedes tendrán (dependiendo del número de personas que se presentaron) veinticinco (25) minutos para llevar a cabo el análisis grupal del caso, Pasados veinte (20) minutos se les informará que (Si el número de entrevistados es menor a cinco (5) se tendrá en cuenta enunciar los tiempos de participación en la discusión grupal de la siguiente manera:

NUMERO DE ENTREVISTADOS	TIEMPO DE DISCUSIÓN GRUPAL	TIEMPO EN QUE SE LES AVISARÁ CON ANTELACIÓN
5	25 minutos	A LOS 20 MIN Y QUEDAN 5 MIN
4	20 minutos	A LOS 15 MIN Y QUEDAN 5 MIN
3	15 minutos	A LOS 10 MIN Y QUEDAN 5 MIN
2	10 minutos	A LOS 8 MIN Y QUEDAN 2 MIN
1	5 minutos	A LOS 3 MIN Y QUEDAN 2 MIN

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	14 de 21

Si por alguna razón no se cuenta con más de una persona para el ejercicio de la entrevista el análisis grupal se llevará a cabo considerando la siguiente consigna: Posterior al análisis individual usted tendrá cinco (5) minutos para llevar a cabo el análisis grupal del caso, pasados cuatro (4) minutos se le señalará que falta un (1) minuto para terminar su tiempo de análisis grupal. En el desarrollo de este momento usted debe simular estar con otros o exponer su análisis individual a los entrevistadores.)

- **TERCERA FASE: Preguntas Dirigidas:** El equipo entrevistador formulará una pregunta por competencias a cada uno de los aspirantes sobre las experiencias y vivencias. La duración de esta etapa es de diez (10) minutos (dependiendo del número de aspirantes), es decir dos (2) minutos para dar respuesta cada concursante. Algunas consideraciones:

- Durante la entrevista no está contemplado realizar contra-preguntas a los entrevistadores, esto con el fin de conservar la estandarización y la igualdad en el trato con todos los aspirantes.

- Les solicitamos dar cumplimiento a las instrucciones anteriormente dadas, y tener en cuenta que la entrevista está siendo grabada; por tal motivo les pedimos hablar con un tono de voz más alto de lo normal para que sus intervenciones queden grabadas y no dar la espalda a la cámara.

- Solicitamos no retirarse de la sala hasta que demos terminada la entrevista. Los diez (10) minutos restantes, luego de que ustedes se han retirado de la sala, los entrevistadores procederemos a consignar la calificación de la evaluación en forma individual en los formatos establecidos.

Proceso de cierre:

A partir de este momento damos por terminada la entrevista, solicitamos dejar los elementos de trabajo sobre la mesa de trabajo.

Les informamos que los resultados se publicarán en la plataforma del concurso. Agradecemos su participación y les deseamos buen día o tarde.

(Terminada la calificación, se procede a guardar en sobre cerrado: los formatos de calificación debidamente diligenciados y firmados, los casos y las hojas de soporte de los casos de cada uno de los entrevistados).

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	15 de 21

LOGÍSTICA DE LA ENTREVISTA

Registro del aspirante

- Los aspirantes han sido citados con media hora de anticipación
- Se le proyectará un video de capacitación previo a la entrevista que le permitirá un acercamiento operativo a su desarrollo.
- El coordinador logístico solicitará al aspirante el documento de identidad y la citación y realizará el registro en el formato de asistencia con firma y huella.
- Se le dará a cada aspirante una escarapela en la cual está su nombre
- Los aspirantes serán dirigidos a la sala de espera donde se les dará un video sobre la estructura de la entrevista y de las consideraciones a tener en cuenta durante el proceso
- El personal de apoyo logístico solicitará el Ingreso del aspirante a la sala de entrevista

ENTREVISTA

Los entrevistadores tendrán un rol dentro de la entrevista:

- a) quien hace lectura del encuadre,
 - b) quien lleva los tiempos y
 - c) quien hace entrega de los materiales a los entrevistados, Éstos roles puede ser rotado.
- Hacer llamado a lista y ubicar a los concursantes en su sitio correspondiente de acuerdo al orden de la planilla de calificación.
 - En caso de ausencia de un candidato, se debe en el momento de hacer el llamado a lista decir que el candidato no se presentó a la entrevista.
 - Para la Calificación de la entrevista debe calificarse en forma individual por parte de los jurados, diligenciar el formato y escribir observaciones en los aspirantes que no pasen la prueba.
 - Mencionar ante cámara que se introducen en el sobre los resultados de los casos, las hojas de trabajo de los entrevistados y las planillas de calificación diligenciadas y firmadas, y colocar el sobre en la tula. Al mismo tiempo se saca de la tula el sobre de la entrevista a continuar.
 - Diariamente, una vez terminadas las entrevistas los psicólogos procederán a incluir los resultados en el aplicativo en la sala de seguridad de la universidad.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	16 de 21

ORGANIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

La organización de la entrevista comprende:

- Capacitación para los entrevistadores.
- Firma de acuerdo de confiabilidad y registro de asistencia a la capacitación
- Preparación de sitios adecuados para la entrevista.
- Desarrollo de la entrevista.
- Calificación.

Presentación Personal:

La presentación personal de cada entrevistador, debe ser formal, e identificado con chaleco de la Universidad de Pamplona y escarapela.

CAPACITACIÓN DE LOS ENTREVISTADORES

EVENTO: capacitación a entrevistadores.

LUGAR: POR DEFINIR

El proceso de capacitación a los entrevistadores: consta de dos contextos

1. Socialización de la aplicación
2. Prueba de entrevista por competencias: está orientada a socializar el contenido del manual del entrevistador: metodología, competencias y las conductas asociadas, de manera que se estandarice y se garantice una aplicación homogénea de la prueba de entrevista a todos los evaluados.

Así mismo, se socializa el procedimiento, los formatos, protocolo de aplicación, tiempos de aplicación, horarios, condiciones de presentación, trato al aspirante, ambiente de recibimiento y todas las condiciones requeridas para garantizar el éxito en la aplicación de la entrevista y en el diligenciamiento de los formatos.

Además, conocimiento de la logística y condiciones operativas para el desarrollo de las sesiones de entrevistas.

La información del proceso, debe ser confidencial, para ello todos firmarán el acuerdo de confidencialidad.

Se debe tener disponibilidad de realizar las observaciones pertinentes de la calificación y para dar respuestas y argumentos en caso de posteriores reclamaciones.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	17 de 21

PREPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES PARA LA ENTREVISTA.

- La universidad debe contar con un sitio para el ingreso de los aspirantes, es decir de sala de recepción donde se realice la verificación de la identidad y toma de huellas.
- Tener sala de espera con video
- Ubicar la cámara de video en los salones en forma estratégica.
- Ordenar las sillas en forma de medialuna a una distancia adecuada con mesa para los aspirantes y tres (3) sillas para los jurados, con mesa.
- Cerrar la puerta una vez hayan ingresado los aspirantes.
- Portar la escarapela en lugar visible.
- Verificar que los aspirantes que tengan discapacidad sean ubicados en la sala N, 1

ESCALA DE VALORACIÓN

La Prueba de Entrevista tiene CARÁCTER ELIMINATORIO

El aspirante deberá asistir a la citación del proceso de entrevista. En caso de que el aspirante NO asista quedará excluido del proceso de selección.

En la entrevista por competencias, los tres profesionales psicólogos que participan como jurados, individualmente, evaluarán a cada uno de los aspirantes de acuerdo a su desempeño en la misma. La evaluación será consignada por cada entrevistador, en el formato de calificación diseñado para el proceso.

Teniendo en cuenta el artículo 40 del Acuerdo 542 de 02 de julio de 2015 “La Prueba de Entrevista se calificará numéricamente en escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales y será ponderada como se describe a continuación:

El aspirante que obtenga una calificación en la Prueba de Entrevista menor que setenta (70) puntos quedará eliminado y no podrá continuar en el proceso de selección. Por el contrario, el aspirante que obtenga una calificación en la Prueba de Entrevista mayor o igual a setenta (70) puntos, podrá continuar en el concurso y su resultado será ponderado con un porcentaje del quince por ciento (15%).

Una vez terminada cada entrevista se procederá a diligenciar el formato de calificación de la Prueba de Entrevista. La cual se tendrá en cuenta la siguiente metodología:

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	18 de 21

A. NO SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA (25)	B. SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA EN UN NIVEL BAJO (50)	C. SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA EN UN NIVEL BÁSICO (70)	D. SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA EN UN NIVEL MÁXIMO (100)
--	---	--	---

Cada entrevistador deberá ubicar en una escala de cuatro (4) opciones la calificación dada al aspirante y colocar las observaciones de la evidencia o no de la competencia.

Se calificará por parte del aplicativo numéricamente en escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales y será ponderada. El operador del concurso ha desarrollado un sistema, un aplicativo, que le permite al profesional consignar las valoraciones cuantitativas y cualitativas, es decir, las calificaciones dadas para cada aspirante en la entrevista, es por ello, que se hace necesario que usted diligencie todos los campos del formato y registro de evaluación por competencias de forma legible y clara sin dejar espacios en blanco.

Diariamente, una vez terminadas las entrevistas los psicólogos procederán a incluir los resultados en el aplicativo en la sala de seguridad de la universidad.

ERRORES QUE SE DEBEN EVITAR DURANTE LA ENTREVISTA

Efecto halo: Consiste en que EL ENTREVISTADOR valora a una persona por un solo rasgo sobresaliente (ya sea positivo o negativo) y generaliza a partir de la primera impresión. El seleccionador debe dejar a un lado los prejuicios y modelos Mentales que afectarán su decisión final, sin justificación.

Efecto espejo: Consiste en que el entrevistador tiene en cuenta a aquellos candidatos que reúnen cualidades o actitudes valoradas por él o que el mismo posee. En una entrevista ninguna respuesta es incorrecta y, por lo tanto, un candidato no tiene por qué responder lo que hubiese respondido el entrevistador.

Efecto contraste: Tiene lugar cuando se entrevista a varios candidatos en períodos de tiempo próximos. Consiste en valorar las características del último de ellos en relación con las características de los anteriores. Puede suceder que los patrones de evaluación cambien a lo largo del proceso según la calidad e idoneidad de los candidatos entrevistados.

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	19 de 21

ANEXOS

EJEMPLO DE ESTUDIO DE CASO

A continuación, encontrará un caso situacional; para realizar el análisis individual, los aspirantes contarán con ocho (8) minutos. Posteriormente, y durante 25 minutos se llevará a cabo una discusión del caso de manera grupal, donde debe socializar y discutir, con el objetivo de dar respuesta a las preguntas y llegar a un consenso sobre el caso.

En la Subdirección Técnica de Mantenimiento del Subsistema Vial del Instituto de Desarrollo Urbano– IDU se ejecuta la supervisión de un contrato en el norte de la ciudad, una vez revisado el alcance del contrato por parte del contratista y la interventoría, informan al supervisor que es necesario solicitar recursos adicionales para cumplir el objeto contractual del mismo.

El supervisor, y de acuerdo con el procedimiento establecido por el IDU, procede a solicitar los recursos adicionales, los cuales son aprobados y asignados por la Dirección General. Después de ejecutado el contrato y al realizar el balance del mismo, observa que el recurso adicional solicitado no fue utilizado en su totalidad, razón por la cual el supervisor propone que el recurso sobrante sea cobrado como mayor cantidad de obra y que este valor se reparta en partes iguales entre el contratista, el interventor y el supervisor.

- ¿Qué posición tomaría usted ante esta situación?
- ¿Esta situación como puede afectar a los ciudadanos?

EJEMPLOS DE PREGUNTAS

COMPETENCIAS COMUNES	EJEMPLO DE PREGUNTA
ORIENTACIÓN AL RESULTADO	<p>Describa un objetivo importante que fue capaz de alcanzar ¿Qué acciones desarrolló para alcanzarlo? ¿Qué dificultades tuvo y cómo las resolvió?</p>
ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO	<p>Narre una situación en la cual haya recibido algún reclamo de un usuario insatisfecho. ¿Cuál fue la situación? ¿Qué hizo para solucionarlo? ¿Cuál fue el resultado?</p>



Protocolo de Entrevistas

Código TIS.GP-01 v.01

Página 20 de 21

TRANSPARENCIA	¿Qué clase de normas profesionales ha tenido que tener en cuenta para realizar su trabajo? ¿Qué dificultades ha tenido para cumplirlas?
COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	Cuenta si alguna vez tuvo que defender los objetivos de la organización frente a otras personas ¿Qué pasó?

FORMATOS DE EVALUACIÓN

FORMATO Y REGISTRO DE EVALUACION DE LA PRUEBA DE ENTREVISTA -										
HORA										
CONCURSO DE MERITOS PARA LA SELECCIÓN DE EMPLEOS VACANTES			COMPETENCIAS COMUNES EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS				COMPETENCIAS - NIVEL TÉCNICO			OBSERVACIONES
N	CEDULA	NOMBRE	ORIENTACION A RESULTADOS	ORIENTACION AL USUARIO O CIUDADANO	TRANSPARENCIA	COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN	EXPERIENCIA TÉCNICA	TRABAJO EN EQUIPO	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	
1										
2										
3										
4										
5										
A. NO SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA (0)			B. SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA EN UN NIVEL BAJO (2)				C. SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA EN UN NIVEL BASICO (4)			D. SE EVIDENCIA EN EL ASPIRANTE LA COMPETENCIA EN UN NIVEL MAXIMO (6)
PROFESIONAL EVALUADOR:			IDENTIFICACION:				FECHA:			CIUDAD:

	Protocolo de Entrevistas	Código	TIS.GP-01 v.01
		Página	21 de 21

5. Referencia

- NTC ISO 9000:2005 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Ley 962 de 2005 “Anti trámites”
- MECI: 2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 594 de 2000 Archivo General de la Nación.
- Constitución Política de Colombia
- Ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto Ley 785 de 2005, por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004.
- Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Función Pública

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión del 24 de octubre de 2017 del proceso de Gestión Proyectos	24 de octubre de 2017	10 de Noviembre de 2017