Casos de éxito

Adaptación de metodologías ágiles

División de Personal Administrativo - Sede Bogotá

Oficina de Planeación y Estadística
Sistema de Gestión de Calidad
Sede Bogotá

SGC
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Resumen

Desde el año 2018, la División de Personal Administrativo ha adoptado de manera paulatina herramientas de metodologías ágiles, que le han permitido mejorar su gestión, controlar riesgos y mejorar la prestación del servicio a su cargo.

La incorporación de este tipo de estas herramientas se ha producido de manera paulatina y ha tenido un impacto determinante durante el trabajo en casa realizado en el marco de la emergencia sanitaria.

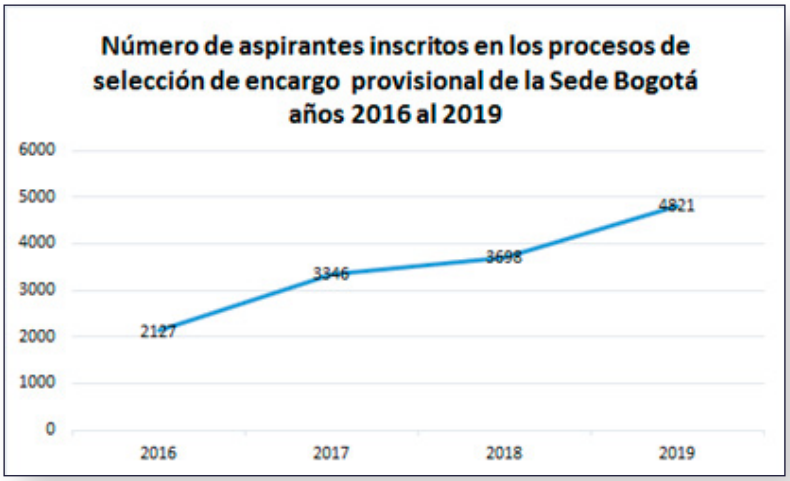
Testimonio

Desde el año 2018, de manera paulatina, se ha experimentado el uso de tableros para control de actividades y diferentes maneras de organización del trabajo, que condujeron finalmente a la realización de reuniones diarias de 15 minutos con características de la metodología Scrum y el control de actividades por medio de utilidades propias de Kanban. En estos momentos, la División de Personal Administrativo organiza estas tareas en cuatro equipos básicos, tres de los cuales se encuentran en una etapa intermedia de la adopción de metodologías ágiles.

Contexto y detalles

La División de Personal Administrativo tiene bajo su responsabilidad la gestión de talento humano de más del 50% de la planta de personal administrativo del país. El personal a su cargo incluye la Sede Bogotá y Unisalud; adicionalmente ejerce la Secretaría técnica del Comité de Carrera Administrativa, Comité que es responsable del personal del Nivel Nacional, la Sede Bogotá, la Sede La Paz y las Sedes de Presencia Nacional.

Esta realidad del servicio impacta de manera determinante la cantidad de usuarios, que oscila alrededor de 1580 para los servidores públicos activos y puede llegar a miles en cuanto a usuarios externos. A manera de ejemplo, a continuación se presentan la cantidad de inscritos en los procesos de selección para encargos y nombramientos provisionales (a esta cifra debe sumarse la cantidad de usuarios cuando se realizan concursos de carrera administrativa que en el último proceso llegó a 13.000):



A la cantidad debe agregarse la complejidad: la Sede Bogotá atiende tres tipos básicos de regímenes en el marco de su sistema especial de carrera: Empleados públicos administrativos, Trabajadores Oficiales y Educadores de Enseñanza Básica y Media. Este aspecto es determinante al analizar el servicio prestado, dado que normalmente las Oficina de personal únicamente atienden un tipo de régimen.

Este trabajo complejo es atendido por doce personas, cantidad que es inferior a la sumatoria de cargos dedicados a funciones equivalentes en todas las demás sedes, incluyendo el Nivel nacional; es decir, con menos personal se atiende una cantidad mayor de usuarios a la de todas las demás Sedes juntas.

Es necesario precisar que la gestión de la vinculación y situaciones administrativas del personal administrativo se encuentra centralizado en el equipo de la División que lleva su nombre.

A partir del año 2018 se inició un proceso paulatino en el Grupo de selección, con el uso de la aplicación Trello, y a partir de la emergencia Sanitaria se generalizó a toda la División, inicialmente con Trello y luego con tableros propios.

El personal de la División se articula como un solo equipo de trabajo dispuesto a una colaboración permanente, en especial frente a las contingencias derivadas de eventos que requieren la atención masiva de usuarios, en especial las posesiones que se realizan cada cuatrimestre (varios cientos) y aplicación de pruebas de selección (decenas o centenares de usuarios), actividades que en ocasiones desbordan la capacidad de respuesta y requieren el apoyo de otros funcionarios de la Dirección de Personal.

A continuación se presenta un resumen del equipo de trabajo (se aclara que el personal de archivo de historias laborales y la recepción se encuentra adscrito al despacho de la Dirección de Personal):

NOMBRE	CARGO	ASUNTOS A CARGO
JUAN DARÍO SÁNCHEZ RAMOS	JEFE	Lidera la ejecución de los procesos de la División de Personal Administrativo, en concordancia con las políticas de la Universidad Nacional de la Universidad Nacional de Colombia y la normativa vigente en gestión del talento humano.
GLADYS OVALLE SÁNCHEZ	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 30403	- Gestiona los procesos relacionados con la integración a la institución (nombramientos, encargos). - Administración de la planta de personal administrativo de la Sede Bogotá. - Traslados y reubicaciones. - Manual de funciones.
JOSÉ RAMIRO PUERTO VARGAS	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 30401	- Gestión y registro de novedades en el sistema de talento humano. - Gestión de reportes de planta de empleos. - Apoyo en las actividades relacionadas con TIC. - Comunicaciones masivas y publicaciones web de la dependencia.
ELSA BIBIANA DÍAZ BONILLA	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 30201	- Gestión del proceso de Valoración del mérito. - Seguimiento a períodos de prueba. - Asignación y ejercicio de funciones del personal administrativo. - Gestión de procesos de selección.

NOMBRE	CARGO	ASUNTOS A CARGO
LUISA FERNANDA GIRALDO COJO	TÉCNICO ADMINISTRATIVO 40601	- Apoyo a la gestión de procesos de selección (concursos de carrera, encargos, provisionales, supernumerarios). - Gestión de SIGEP para el Personal administrativo.
ÁNGELA ROCÍO MANRIQUE RUIZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 30201	- Gestión de procesos de selección (concursos de carrera, encargos, provisionales, supernumerarios). - Pruebas de selección.
VILMA ANDREA MORENO SEGURA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO 30103	- Gestión de los asuntos jurídicos de la División. - Procesos judiciales. - Vacancias temporales. - Descuentos por tiempo laborado sin justificación.
AXEL RICARDO ARIAS CONTRERAS	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 30201	- Gestión del plan de capacitación del personal administrativo. - Proyectos de inversión. - Procesos de calidad. - PQRS
MÓNICA LILIANA MELO SUÁREZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 30202	Gestiones necesarias para el proceso de contratación, adquisición y entrega de dotaciones al personal administrativo.
HUMBERTO ARÉVALO PARRA	TÉCNICO ADMINISTRATIVO 40601	- Asistencia técnica durante el proceso de ingreso y retiro (posesiones, renuncias). - Gestión de situaciones administrativas: permisos sindicales, comisiones de servicio, licencias ordinarias, permisos y licencias para actividades deportivas. - Actualización de información de funcionarios en el Sistema de Talento Humano.
WILMAN HERNÁN ACERO RINCÓN	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 51201	- Gestión documental de la dependencia (correspondencia). - Recopilación de documentos para remisión a las Historias laborales.

NOMBRE	CARGO	ASUNTOS A CARGO
KAREN ELIANA SALAZAR BEDOYA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 51201	- Recepción. - Apoyo administrativo a las actividades de la dependencia. - Digitalización de documentos para trabajo no presencial. - Actualización de información de funcionarios en el Sistema de Talento Humano.
ALIETH LÓPEZ MATEUS	SECRETARIA EJECUTIVA 50403	- Recepción de llamadas para la División. - Agenda de la División. - Certificados laborales. - Permisos ordinarios y de luto. - Envío de correspondencia de la División.
LUIS AUGUSTO SUÁREZ ZABALETA	OPERARIO CALIFICADO 53001	Gestión de historias laborales: limpieza documental, organización, archivo y manejo de documentos e información relacionada con la gestión de la dependencia, siguiendo las políticas y procedimientos del proceso de Gestión Documental.
FRANCISCO JOSÉ DUQUE URREGO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 51202	Gestión de historias laborales: limpieza documental, organización, archivo y manejo de documentos e información relacionada con la gestión de la dependencia, siguiendo las políticas y procedimientos del proceso de Gestión Documental.

Logros alcanzados

Para la atención de estas actividades, el personal de la División de Personal Administrativo se ha articulado en tres equipos de trabajo:

- ***Novedades.*** Que incluyen el manejo cotidiano de situaciones administrativas, así como los procesos de vinculación y retiro de la institución.
- ***Selección.*** Responsable de los procesos de selección de encargo, nombramiento provisional, concursos de carrera y aplicación de pruebas.
- ***Dotaciones, capacitación y gestión documental.*** Responsable de esas actividades y la coordinación entre los tres equipos.

Actualmente, la División de Personal Administrativo aplica las siguientes herramientas propias de las metodologías ágiles:

- ***Tableros tipo Kanban***, que identifican las tareas en desarrollo, el funcionario actualmente responsable y la fecha de entrega de productos. El uso de herramientas Kanban ha permitido identificar dificultades, picos de trabajo y adoptar soluciones como equipo para la atención de procesos continuos con un entorno altamente complejo y cambiante. Actualmente el personal de la División desarrolla sus propios tableros adaptado a las necesides propias, luego de que el grupo de selección experimentara Trello durante varios años.

- ***Reuniones diarias tipo Scrum***. Cada día, desde las 8:00am hasta las 9:00am, los tres equipos de la División se reúnen en sesiones de 15 minutos, en las cuales todos los integrantes responden de manera sucinta tres preguntas: Qué se hizo ayer, Qué se hará hoy, y Cuáles dificultades ha enfrentado. Esta actividad ha permitido organizar las actividades a corto y mediano plazo, reaccionar frente a las contingencias y construir un clima laboral ameno.

  Estas reuniones se complementan con otras quincenales que incluyen el personal responsable de archivo de Historias laborales, en las cuales se analizan aspectos de interés para toda la dependencia.

El uso de estas herramientas constituye una apuesta por adaptar al sector público el uso de nuevas metodologías de administración, de una manera progresiva que no afecte el servicio a los usuario, con costo cero y ha sido determinante para desarrollar adecuadamente el trabajo, aún en medio de la emergencia sanitaria.

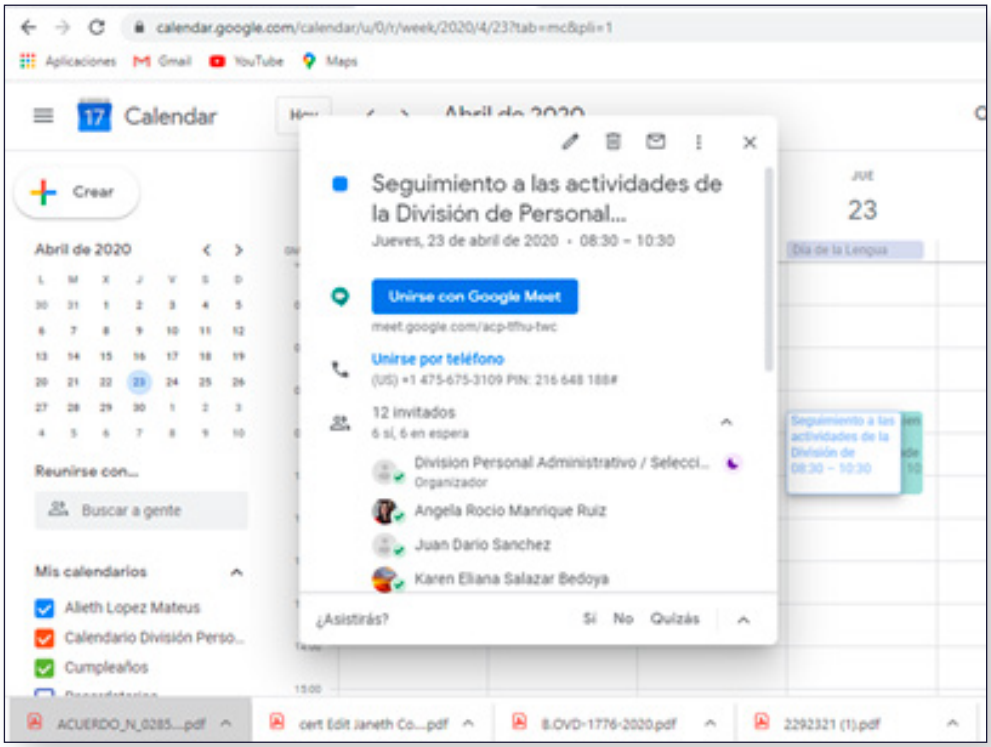
Propuesta a futuro

1 Una vez superados los inconvenientes iniciales en la adopción de estas herramientas, se espera un uso intensivo y más técnico de las metodologías Scrum y Kanban, con el desarrollo de tableros con formulaciones propias, adaptadas a las necesidades de la dependencia.

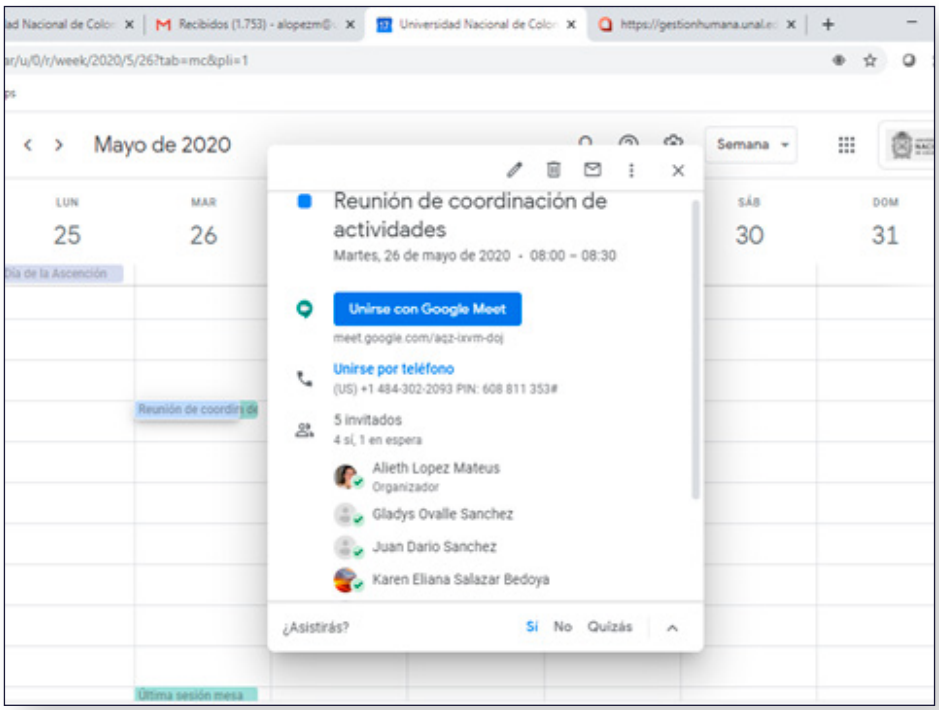
Registro fotográfico

Reuniones de seguimiento de actividades de trabajo durante la pandemia

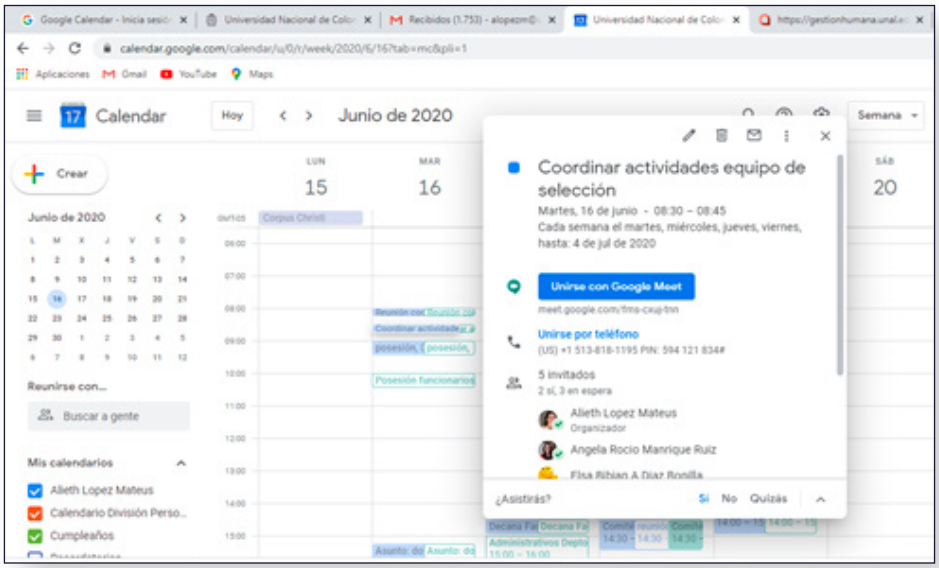
La primeras reuniones se hacían cada 15 días aproximadamente, y se hacían unas puntuales para tratar un asunto específico, que se tuviera que realizar.



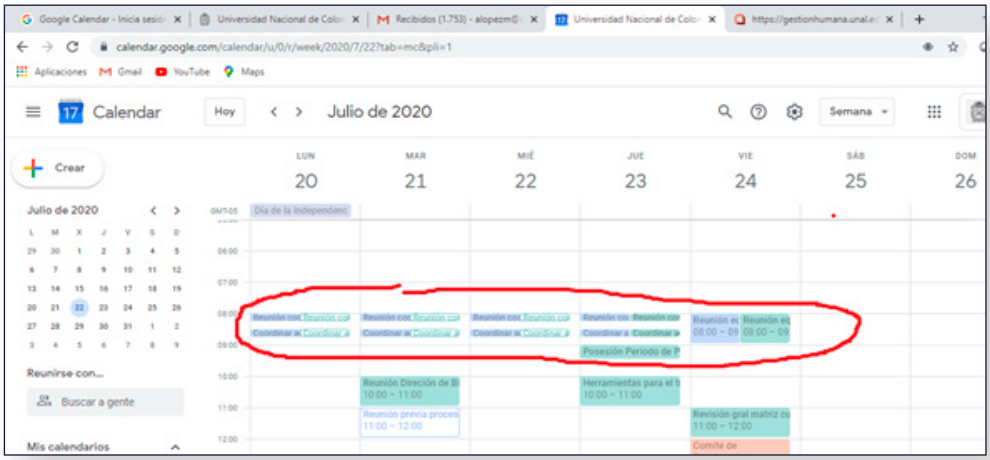
Desde el 26 de mayo se iniciaron reuniones diarias con una parte de los funcionarios de la División para coordinación de actividades de novedades.



Desde el 16 de junio se hacen reuniones diarias con el equipo de Selección, para hacer seguimiento de los procesos.



Se continúa con reuniones diarias por equipos y una reunión cada quince días con todo el grupo de la División



Desde el 6 de agosto se realizan tres reuniones diarias de seguimiento con el método SCRUM y una quincenal con todos los funcionarios de la División de Personal Administrativo, que nos da la oportunidad de hacer seguimiento, enterarnos de lo que se hace de manera transversal y de vernos para sentirnos cercanos.