

**PROPUESTA DE VALOR AL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
PROCURADURÍA GENERAL DE NACIÓN: GRUPO HOJAS DE VIDA**

**PRESENTADO A:**

NANCY PATRICIA CALIXTO  
Msc. Gestión de Organizaciones  
Université du Québec

**POR:**

EDILBERTO CÁCERES LARA  
ALBA YASMIN GALINDO SORACÁ  
CÉSAR ZAPA SALGADO

**UNIVERSIDAD EAN**



**FACULTA DE POSTGRADOS  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD**

Bogotá D.C., Noviembre 2012

## CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
<b>LISTA DE GRAFICAS</b>	5
<b>LISTA DE TABLAS</b>	7
<b>RESUMEN</b>	9
<b>INTRODUCCIÓN</b>	10
<b>1. GENERALIDADES</b>	12
<b>1.1 Formulación de la Propuesta</b>	12
<b>1.2. Justificación</b>	13
<b>1.3. Objetivos Generales y Específicos</b>	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
<b>1.4. Plan Temático</b>	15
<b>1.5. Marco Teórico, Conceptual o Referencial</b>	16
1.5.1. Modelo Canvas	17
1.5.2. Grafica Modelo Canvas	18
<b>1.6. Marco General</b>	20
<b>1.7. Margo Legal</b>	20
<b>1.8. Diseño Metodológico</b>	22
<b>1.9. Resultados Esperados</b>	23
<b>2. DIAGNÓSTICO</b>	24
<b>2.1. Contexto de la Procuraduría General de la Nación</b>	24
2.1.1. Misión	24
2.1.2 Visión	25
2.1.3. Objetivo	25
2.1.4. Funciones	25
2.1.4.1.1 Función Preventiva	25

2.1.4.1.2	Función de Intervención	26
2.1.4.1.3	Función Disciplinaria	26
2.1.5.	Organigrama	26
2.1.6.	Mapa de Procesos	27
<b>2.2.</b>	<b>Situación Actual del Grupo de Hojas de Vida</b>	<b>29</b>
2.2.1.	Relación con el Cliente	29
2.2.1.1.	Clientes Internos	30
2.2.1.2.	Clientes Externos	32
2.2.2.	Canales de Distribución y Comunicaciones	34
2.2.3.	Flujos de Recursos Financieros	34
2.2.4.	Recursos Clave	35
2.2.4.1	Recursos Humanos	35
2.2.4.1.1.	Planta de Personal del Grupo de Hojas de Vida	36
2.2.4.1.2.	Funciones Grupo de Hojas de Vida	37
2.2.4.1.3.	Reconocimiento por Coordinación	38
2.2.4.1.4.	Estímulos e Incentivos	38
2.2.4.1.5.	Indicadores de Gestión	39
2.2.4.2.	Recursos Tecnológicos	39
2.2.4.2.1.	Sistema de Digitalización TQM WEB	41
2.2.4.2.2.	Sistema de Información Administrativo y Financiero (SIAF)	49
2.2.4.2.3.	Sistema DAEDALUS	49
2.2.4.2.4.	Link “Navicat Reporte Viewer”	49
2.2.4.3	Recursos Físicos – Infraestructura	50
2.2.5.	Actividades Claves	50
2.2.5.1.	Procesos	51
2.2.5.1.1.	Atención de Peticiones	51
2.2.5.1.2.	Administración de Historias Laborales	52
2.2.5.1.3.	Informes y Reportes Internos y Externos	53
2.2.5.1.4.	Carnetización y Tarjetas de Seguridad	55
2.2.6.	Red de Partners	55

2.2.7. Estructura de Costos	56
2.2.8 Satisfacción del Buen Servicio	57
2.2.8.1. Encuesta de Satisfacción	58
2.2.8.2. Resultados y Análisis de la Encuesta	60
<b>3. SITUACIÓN ESPERADA</b>	<b>81</b>
3.1. <i>Propuesta de Valor</i>	81
3.2. <i>Perspectivas de Desarrollo</i>	84
3.2.1. Atención de Peticiones	84
3.2.2. Administración de Historias Laborales	85
3.2.3. Informes y Reportes Internos y Externos	86
3.2.4. Carnetización y Tarjetas de Seguridad	87
3.3. <i>Fuentes de Ingresos – Responsabilidad Social</i>	88
<b>4. PLAN DE ACCION:</b>	<b>91</b>
4.1. <i>Implementación Aplicativo TQM WEB (Total Quality Management) – Nueva Versión 2.5.</i>	91
4.2. <i>Actualización Procedimientos del Grupo de Hojas de Vida</i>	94
4.3. <i>Implementación Reconocimiento por Coordinación para los Grupos Internos de Trabajo en la PGN</i>	105
4.4. <i>Establecimiento de Indicadores de Gestión para el Grupo de Hojas de Vida</i>	109
4.5. <i>Funciones Grupo de Hojas de Vida</i>	114
4.6. <i>Remodelación de Instalaciones del Grupo de Hojas de Vida</i>	116
4.7. <i>Estímulos e Incentivos para los Funcionarios del Grupo de Hojas de Vida</i>	118
4.8. <i>Cronograma de Actividades</i>	119
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>121</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>122</b>

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica No. 1. Modelo Canvas	19
Gráfica No. 2. Normatividad	22
Gráfica No. 3. Organigrama	27
Gráfica No. 4. Mapa de Procesos	28
Gráfica No. 5. Autenticación de Ingreso	43
Gráfica No. 6. Menú Principal	43
Gráfica No. 7. Escritorio de Trabajo	44
Gráfica No. 8. Reportes	45
Gráfica No. 9. Consulta de Carpetas	45
Gráfica No. 10. Series y Tipos Documentales	46
Gráfica No. 11. Radicación	47
Gráfica No. 12. Configuración	47
Gráfica No. 13. Procesos Grupo Hojas de Vida	51
Gráfica No. 14. Estructura de Costos	57
Gráfica No. 15. Diagrama de Barras de Calidad	64
Gráfica No. 16. Diagrama de Sectores de Calidad	65
Gráfica No. 17. Diagrama de Barras de Claridad	66
Gráfica No. 18. Diagrama Sectores de Claridad	66
Gráfica No. 19. Diagrama de Barras de Amabilidad	67
Gráfica No. 20. Diagrama de Sectores de Amabilidad	67
Gráfica No. 21. Diagrama de Barras de Tiempo	68
Gráfica No. 22. Diagrama de Sectores de Tiempo	69
Gráfica No. 23. Diagrama de Barras de Viabilidad de Consulta	70
Gráfica No. 24. Diagrama de Sectores de Viabilidad de Consulta	70
Gráfica No. 25. Diagrama de Barras de Certificación Completa	71
Gráfica No. 26. Diagrama de Sectores de Certificación Completa	71
Gráfica No. 27. Diagrama de Barras de Servicios	73

Gráfica No. 28. Diagrama de Sectores de Servicios	73
Gráfica No. 29. Diagrama de Barras para Calidad según Claridad	74
Gráfica No. 30. Diagrama de Barras para Calidad según Amabilidad	75
Gráfica No. 31. Diagrama de Barras para Calidad según Tiempo	76
Gráfica No. 32. Diagrama de Barras para Calidad según Viabilidad de Consulta	77
Gráfica No.33. Diagrama de Barras para Calidad según Certificación Completa	79
Gráfica No. 34. Diagrama de Barras para Calidad según Servicios	80
Gráfica No. 35. Propuesta de Valor	81

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla No.1. Planta de Personal Grupo Hojas de Vida	36
Tabla No.2. Recursos Tecnológicos Grupo Hojas de Vida	40
Tabla No.3. Distribución de Licencias	48
Tabla No.4. Datos Encuesta Aplicada	60
Tabla No.5. Tabulación de Calidad	63
Tabla No.6. Valores de Calidad	64
Tabla No.7. Tabulación de Claridad	65
Tabla No.8. Frecuencia para la Claridad	65
Tabla No.9. Tabulación de Amabilidad	66
Tabla No.10. Frecuencia para Amabilidad	67
Tabla No.11. Tabulación de Tiempo	68
Tabla No.12. Frecuencia para el Tiempo	68
Tabla No.13. Tabulación Viabilidad Consulta	69
Tabla No.14. Frecuencia para Viabilidad Consulta	69
Tabla No.15. Tabulación Certificación Completa	70
Tabla No.16. Frecuencia para Certificación Completa	71
Tabla No.17. Tabulación Servicio	72
Tabla No.18. Frecuencia para Servicio	72
Tabla No.19. Frecuencia para Calidad por Claridad	73
Tabla No.20. Frecuencia para Calidad por Amabilidad	74
Tabla No.21. Frecuencia para Calidad por Tiempo	75
Tabla No.22. Frecuencia para Calidad por Viabilidad Consulta	76
Tabla No.23. Frecuencia para Calidad por Certificación Completa	78
Tabla No.24. Frecuencia para Calidad por Servicio	79
Tabla No.25. Atención de Peticiones	85
Tabla No.26. Administración de Historias Laborales	86
Tabla No.27. Informes y Reportes Internos y Externos	87

Tabla No. 28. Carnetización y Tarjetas de Seguridad	88
Tabla No. 29. Costos Versión 2.5	93
Tabla No. 30 Costos Reconocimiento Coordinación	107
Tabla No. 31 Dimensión de los Indicadores de Gestión	110
Tabla No. 32 Indicadores de Gestión	113



## **RESUMEN**

Este trabajo consiste en una propuesta de valor al área de Recursos Humanos de la Procuraduría General de la Nación –PGN- específicamente en el Grupo de Hojas de Vida, con el fin de promover el mejoramiento continuo y satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios, optimizando y mejorando la gestión del talento humano. Inicialmente se realiza un diagnóstico de la situación actual, determinando las problemáticas sobre temas como la digitalización de las historias laborales, funciones del grupo, procedimientos, indicadores de gestión, reconocimiento por coordinación e remodelación de instalaciones, entre otros. Posteriormente se plantea una situación deseada y por último se realiza la propuesta de valor sobre los temas objeto del trabajo.

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo como objetivo realizar una propuesta en el área de Recursos Humanos de la Procuraduría General de la Nación –PGN- específicamente en el Grupo de Hojas de Vida, con el fin de promover el mejoramiento continuo. Con esta propuesta se pretende optimizar los procesos relacionados con el área de Hojas de Vida, como una respuesta a situaciones administrativas, capacitación, bienestar social integral, salud ocupacional y compensación en el marco de la gestión del talento humano.

Para ello, se revisarán y actualizarán las normas, funciones, procesos, procedimientos, indicadores y formatos que actualmente se utilizan para el desarrollo de las actividades del Grupo de Hojas de Vida. Como resultado de lo anterior, posteriormente se presentará una propuesta de valor que permita integrar la gestión de la estrategia institucional de recursos humanos en la Procuraduría General de la Nación.

Para determinar las necesidades de los clientes, se aplicará una encuesta de satisfacción, que permita identificar los principales elementos a tener en cuenta dentro del diagnóstico actual, donde se describe la descripción de las actividades; la situación deseada, dentro de un enfoque visionario; y una propuesta de valor, en la que se desarrolla un plan de acciones o de mejoramiento al interior de la División de Gestión Humana.

Este trabajo busca ser un modelo de gestión al interior de la Secretaría General, más específicamente en la División de Gestión Humana y tiene como finalidad convertirse en un documento de consulta permanente, para beneficio de la Institución y los funcionarios.

Una de las conclusiones más importantes es que se deben promover algunos cambios en la cultura de la Procuraduría General de la Nación, para que el proyecto sea aceptado en su totalidad.

La propuesta se desarrolla con base en la Metodología CANVAS, para proyectos empresariales, por lo tanto, algunos de sus nueve (9) elementos no aplica en su totalidad a una Entidad pública como en este caso la PGN.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. Formulación de la Propuesta**

Este trabajo pretende hacer frente a los requerimientos de los clientes que se sirven del área de talento humano en la Procuraduría General de la Nación –PGN-, para satisfacer sus necesidades, optimizando y mejorando la gestión del recurso humano, específicamente en el Grupo de Hojas de Vida, a través de la oferta de sus productos.

La definición de como se debe gestionar las actividades del Grupo de Hojas de Vida, puede ser un modelo que oriente a los servidores de la División de Gestión Humana, sobre como alcanzar los objetivos establecidos.

Pilares importantes en el área de Historias Laborales, son la digitalización de la Hojas de Vida de los funcionarios y exfuncionarios de la PGN y la expedición de las certificaciones laborales, por ello, se pretende dar a conocer algunos aspectos fundamentales y las bases legales de los mismos, y demás actividades que se desarrollan al interior del Grupo, así como los sistemas y módulos que se utilizan para el desarrollo de las actividades y los beneficios que estos representan, tales como consultar y obtener la información de las hojas de vida de manera virtual y en tiempo real.

En este orden de ideas, la problemática sobre el tema de la digitalización se centra en que la versión (1.8) de aplicativo TQM (Total Quality Management), que funciona actualmente, carece de identificador único de carpetas y documentos para controlar la radicación de documentos duplicados; esta versión también dificulta el ingreso de una buena cantidad de usuarios al tiempo, ya que sus librerías no tienen la capacidad de funcionar adecuadamente, en detrimento del servicio; y un inconveniente más de esta versión es que no puede incluir en un campo, registros de

valores (listado de nombres). Para solucionar estas dificultades, se necesita actualizar la versión enunciada, por otra más avanzada.

De otra parte, también la problemática se extiende a las funciones del Grupo de Hojas de Vida, sus procedimientos, indicadores e instalaciones, entre otros.

Por último, en la Procuraduría General de la Nación no existe un Reconocimiento por Coordinación para los servidores que lideran en calidad de Coordinadores los Grupos Internos de Trabajo, lo cual no se compadece con el trabajo, los compromisos y las responsabilidades extras que tienen a cargo.

## **1.2. Justificación**

La Procuraduría General de la Nación dentro de su plan estratégico a largo plazo está direccionando sus objetivos con visión futurista y se encuentra empeñada en mejorar la gestión institucional; en este orden de ideas, se propone implementar el Sistema de Gestión de Calidad en todas las áreas misionales, bajo el enfoque de Modelo de Operación por Procesos, que implica realizar y llevar a cabo todos los procesos, procedimientos y funciones a la reafirmación de una Entidad apta para garantizar la calidad de sus servicios.

Trabajar en equipo tiene un propósito y es cumplir con los objetivos trazados, sin embargo, el éxito o fracaso de un proyecto suele depender del esfuerzo conjunto que se haga para alcanzar las metas establecidas, al compromiso y al sentido de pertenencia de los integrantes. De allí, que la propuesta se adelante en el área de Talento Humano, con especial énfasis en el Grupo de Hojas de Vida.

Una buena parte de los esfuerzos de la PGN en la última década, se han orientado al mejoramiento de la tecnología para poder competir dentro de los nuevos esquemas de la administración pública, es por ello, que en el Grupo de Hojas de Vida se maneja y conserva la memoria de las Historias Laborales y sus archivos físicos y

digitales, por lo tanto, no cuidarlos, sistematizarlos y/o actualizarlos sería muy grave, pero sobre todo, muy costoso reconstruirlos.

Desde el año 2000, cuando se creó el Grupo de Hojas de Vida (Resolución 354 del 5 de octubre de 2000), no se realiza una revisión a sus funciones, muchas de las cuales ya no aplican y otras se requieren actualizar, por lo tanto, se debe presentar y expedir un acto administrativo de modificación (Resolución).

Actualmente las instalaciones del Grupo de Hojas de Vida no son las más adecuadas por sus espacios, tanto para servidores como para los archivos de las Hojas de Vida, lo que conlleva a plantear y adelantar una remodelación de las mismas, con el respectivo Archivo de Gestión.

En atención a que en la Procuraduría General de la Nación no existe un Reconocimiento por Coordinación para los Grupos Internos de Trabajo, es de vital importancia que se adopte en esta Entidad, dicho reconocimiento para los Coordinadores de Grupo, ya que todas las entidades del Estado lo tienen, además que el mismo, estimula el mejor desempeño de los funcionarios que coordinan Grupos de Trabajo

### **1.3. Objetivos Generales y Específicos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una propuesta de valor en el área de Recursos Humanos de la Procuraduría General de la Nación –PGN-, con el fin optimizar los procesos existentes relacionados con el fortalecimiento de talento humano, específicamente en las actividades del Grupo de Hojas de Vida, con el fin de promover el mejoramiento continuo.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Los siguientes son los objetivos específicos de la propuesta:

- 1 Realizar un diagnóstico de las actividades y procesos del Grupo de Hojas de Vida y definir un contexto de la Procuraduría General de la Nación.
- 2 Analizar la situación actual del Grupo Hojas de Vida con el Modelo Canvas, contemplando los aspectos claves del Grupo de Hojas de Vida.
- 3 Proponer un Plan de Acción para mejorar y dar respuesta a necesidades del Grupo de Hojas de Vida en el marco de la gestión del talento humano.

### **1.4. Plan Temático**

El propósito de este trabajo en el Grupo de Hojas de Vida es la satisfacción de las necesidades de los usuarios y/o clientes, para lo cual se debe establecer unos objetivos alcanzables, la actualización de los procedimientos y la gestión del Grupo de Hojas de vida.

Con respecto a la función misional del Grupo, la cual está articulada con los objetivos de la División de Recursos Humanos y de varias dependencias del área, esta es importante, ya que la mayoría de los productos o servicios van directamente a los clientes internos y externos, siendo fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional.

Desde hace varios años en la PGN comenzaron los esfuerzos para mejorar todos los procesos tanto misionales como de apoyo con un enfoque a un sistema de gestión

de calidad. Se estableció la planeación estratégica institucional y se observó el compromiso de la alta dirección para impulsar proyectos, sistemas y mejoras. Se espera que las propuestas planteadas en este informe tengan eco y sean respaldados para impulsar el área de recursos humanos, en la búsqueda del mejoramiento continuo de sus procesos.

### **1.5. Marco Teórico, Conceptual o Referencial**

Calidad es sinónimo de excelencia, perfección y eficiencia en la prestación del servicio, es por ello, que uno de los objetivos de la actual Administración de la Procuraduría General de la Nación –PGN-, es ser modelo de gestión dentro de las entidades del Estado, en esta materia.

La Calidad es una cultura que debe vivirse y afianzarse cada día, es un compromiso que cada uno de los servidores de la PGN, debemos adquirir y aplicar en el desarrollo de nuestras actividades, con el fin de brindar a la sociedad servicios que satisfagan cabalmente sus necesidades y expectativas

La gestión de calidad en la PGN, ya es un hecho, es así que al interior de la misma ya se implementó un Sistema de Calidad, bajo la Norma de Calidad ISO 9001 de 2008, con el fin de dirigir y evaluar el desempeño de la Entidad en términos de satisfacción social, en la prestación de los servicios. Con este trabajo se busca mejorar los tiempos de respuesta y trámites de los procesos del Grupo al interior de la Entidad y la satisfacción de los clientes, de conformidad con las funciones del área.

Así las cosas, es necesario desarrollar algunos componentes importantes del Sistema de Gestión de Calidad, para que se reconozcan en la cadena de valor, en el marco de la implementación del enfoque por procesos y en cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad antes mencionada.



Para el presente trabajo, la metodología que se utilizará, es el Modelo CANVAS, partiendo de un diagnóstico del área de Hojas de Vida, planteando una situación deseada, para desarrollar una propuesta, en términos del segmento de clientes, propuesta de valor, canales de distribución y comunicaciones, relación con el cliente, flujos de ingreso, recursos claves, actividades claves, red de partners y estructura de costos. Este trabajo que está dentro del proceso de mejoramiento, se desarrollaría como un plan de negocios basado en el Modelo CANVAS para una unidad ya existente dentro de la PGN.

### **1.5.1. Modelo CANVAS**

El modelo Canvas fue creado por Alexander Osterwalder y trata de hacer que el proceso de desarrollo de un nuevo modelo de negocio contemple todos los aspectos claves que la futura organización ó área de trabajo ha de tener en cuenta. A la hora de que un emprendedor se enfrente a la tarea de crear y planificar un modelo de negocio, es necesario recurrir al Modelo Canvas como guía para ese procedimiento.

Se parte del hecho que el negocio, en el caso que nos ocupa, el del Grupo de Hojas de Vida ha de aportar valor, por tanto lo primero que se debe definir es la propuesta de valor y qué necesidad se soluciona con ella. Otro de los aspectos fundamentales a contemplar es concretar las actividades clave y qué recursos clave se deben considerar para poner en marcha la propuesta de valor.

Se necesita concretar quiénes van a ser los socios y qué aportan cada uno de ellos, tanto desde el punto de vista de los recursos clave como de las actividades definidas. Lo mismo con los proveedores y colaboradores con los que se tengan relación.

Un tercer grupo es el que se ocupa de los clientes, quiénes pueden beneficiarse de la propuesta y pueden ser nuestros clientes objetivo, cuáles serían los más importantes, cómo será nuestra relación con ellos y qué canales utilizaremos para ello.

Por supuesto, este modelo contempla los aspectos económicos. Por un lado habrá que definir la estructura de costos, especificando cuáles son los costos más importantes, los recursos y actividades clave más costosas y los costos fijos y variables.

Este modelo tiene una doble función, primero servir como guía, como mapa sobre el que el emprendedor pueda trabajar para generar un modelo de negocio completo y, en segundo lugar, incita al emprendedor a analizar los puntos fuertes y débiles del proyecto.

Se necesita concretar quiénes van a ser los socios y qué aportan cada uno de ellos, tanto desde el punto de vista de los recursos clave como de las actividades definidas en el punto anterior. Lo mismo con los proveedores y colaboradores con los que vayamos a relacionarnos.

Para eso el modelo gráfico de Canvas se divide en varias secciones, cada una de ellas se refiere a un ítem determinado sobre el que el emprendedor debe trabajar, indicando a éste las preguntas clave con cuyas respuestas puede analizar las condiciones en las que se encuentra su negocio en relación a cada uno de los apartados.

### **1.5.2. Grafica Modelo Canvas**

A continuación se presenta la Grafica del Modelo Canvas con los respectivos aspectos claves y su interacción.

**Gráfica N° 1. Modelo Canvas**



1. Segmento de clientes. Uno o varios segmentos de clientes.
2. Propuesta de valor. Trata de resolver problemas de los clientes y satisfacer las necesidades del cliente con propuesta de valor.
3. Canales de distribución y comunicaciones. Las propuestas de valor se entregan a los clientes a través de la comunicación, la distribución y los canales de ventas.
4. Relación con el cliente. Se establecen y mantienen con cada segmento de clientes.
5. Flujos de ingreso. Lo ingresos son el resultado de propuestas de valor ofrecidas con éxito a los clientes.
6. Recursos clave. Son los medios necesarios para ofrecer y entregar los elementos descritos anteriormente.
7. Actividades clave. Mediante la realización de una serie de actividades fundamentales.
8. Red de Partners. Algunas actividades se externalizan y algunos recursos se adquieren fuera de la empresa.
9. Estructura de costos. Los elementos del modelo de negocio dan como resultado la estructura de costos

## **1.6. Marco General**

Algunos elementos de análisis a tener en cuenta en el plan de acción para la propuesta de valor al interior del Grupo de Hojas de Vida, son los siguientes:

- El Aplicativo TQM (digitalización de documentos) debe garantizar una operación integral frente a los demás elementos o sistemas existentes en la Procuraduría General de la Nación.
- Teniendo en cuenta que el sistema TQM, versión propuesta tiene valiosos elementos técnicos, no será complicado su desarrollo e implementación a nivel nacional.
- El Reconocimiento por Coordinación debe permitir la igualdad y la equidad en el tratamiento de los funcionarios; no debe permitir un trato diferencial.
- La actualización de los procedimientos del Grupo de Hojas de Vida, debe servir para que los procesos de gestión de personal contribuyan con valor agregado al rendimiento y productividad de la Entidad.
- Teniendo en cuenta la cultura que hay en la PGN, se deben adelantar actividades como las planteadas, para que sean aceptadas de manera positiva por cada uno de los estamentos de la misma.
- Los indicadores de medición y gestión deben ser claros y previamente conocidos por todos los actores del Grupo.

## **1.7. Marco Legal**

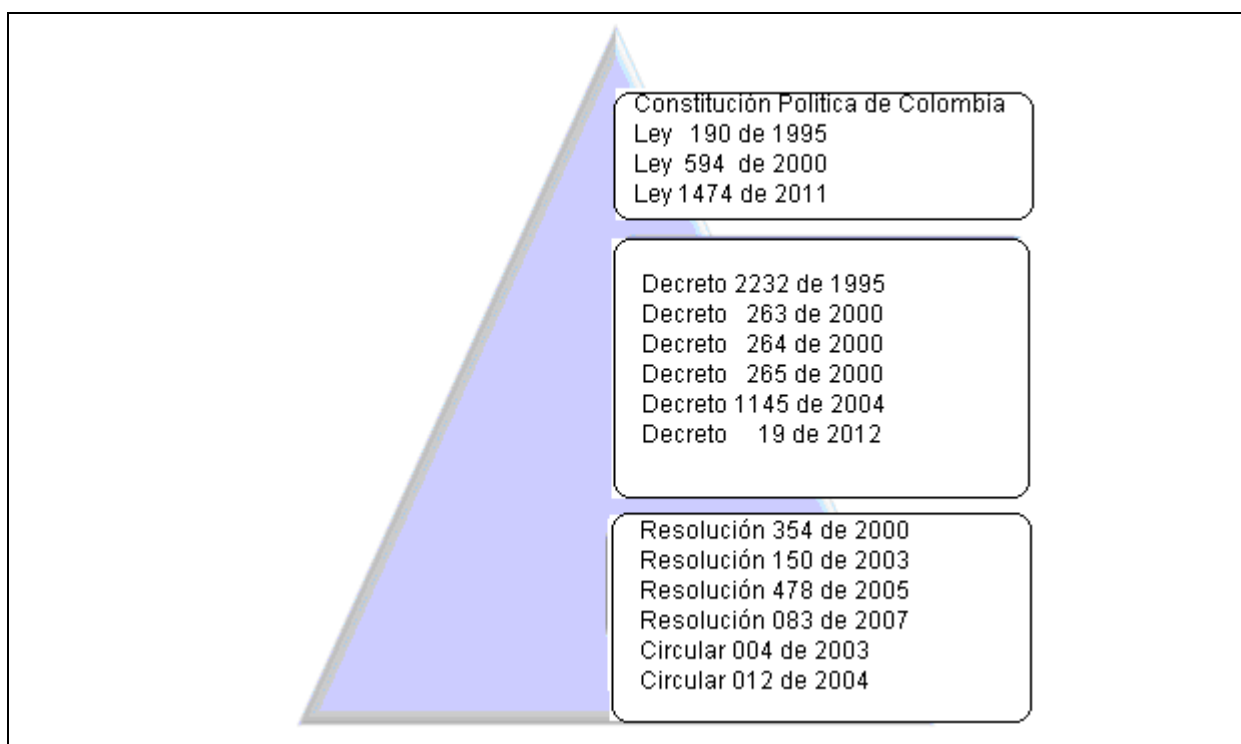
La normatividad vigente, relacionada con las actividades del Grupo de Hojas de Vida en la PGN, es la siguiente:

- Resolución 354 de 2000, Creación del Grupo de Hojas de Vida.
- Ley 594 de 2000 (Archivo General).

- Circular No. 004 de 2003 del Archivo General de la Nación (organización historias laborales).
- Circular No. 012 de 2004 del Archivo General de la Nación (organización historias laborales).
- Ley 190 de 1995 (estatuto anticorrupción – Declaración de Bienes y Rentas y Actualización Hoja de Vida)
- Decreto 1145 de 2004 (Organización del SUIP)
- Decreto 2232 de 1995 (Declaración Bienes y Rentas)
- Decreto 0786 de 1996 (Plazo para actualizar bienes y rentas)
- Resolución 150 de 2003 (Carnetización)
- Resolución No. 478 de 2005 (Carnetización)
- Resolución No. 083 de 2007 (Reglamenta Carnetización)
- Resolución No. 083 de 2007 (Procedimiento descuento por retardos y ausencias)
- Ley N° 1474 de 2011 (Antitrámites)
- Decreto 19 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos tramites innecesarios existentes en la administración pública)

En la siguiente pirámide, se encuentran referenciadas las principales normas que sirven de marco jurídico a la actual estructura del Grupo de Hojas de Vida:

**Gráfica N° 2. Normatividad**



### **1.8. Diseño Metodológico**

Mediante este trabajo se busca generar en la Procuraduría General de la Nación una cultura de calidad en todas las áreas tanto misionales como de apoyo, con el objeto de brindar a la sociedad servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Para el desarrollo de las actividades y para que sirva de modelo en la institución, es necesario formalizar este documento, el cual servirá de guía o herramienta metodológica estándar, para que los demás dependencias y/o Grupos de la División de Gestión Humana la repliquen, y también puedan contar con un diagnóstico actualizado para ejecutar sus funciones y procesos, conforme al modelo CANVAS, referenciado en el marco teórico de trabajo.

Para el levantamiento de la información se recurrirá a la normatividad existente, la experiencia recogida en el Grupo de Hojas de Vida a través de entrevistas con sus funcionarios, y la construcción del conocimiento.

Para determinar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, se tiene planeado elaborar una encuesta de satisfacción, para medir la prestación del servicio, la entrega de documentos, las comunicaciones, eficacia y manejo de recursos.

### **1.9. Resultados Esperados**

Con este trabajo se espera que las propuestas planteadas en el mismo, sean respaldadas por parte de los directivos de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de fortalecer el área de recursos humanos y hojas de vida, y resolver la problemática relacionada con las funciones del Grupo de Hojas de Vida, procedimientos, indicadores, instalaciones y reconocimiento por coordinación, todo ello a través de la búsqueda del mejoramiento continuo de los procesos inherentes al talento humano

## **2. DIAGNÓSTICO**

### **2.1. Contexto de la Procuraduría General de la Nación**

La Constitución de 1830 señaló el ejercicio del Ministerio Público, por parte de un agente del poder Ejecutivo con el título de “Procurador General de la Nación”, dando así inicio a la institución, que en actualidad llega a los 181 años de existencia. La Constitución Política de Colombia de 1991, le dedica un capítulo al Ministerio Público cuyo supremo director es el Procurador General de la Nación, al cual le define sus funciones.

La nueva Carta define de manera inequívoca el nuevo carácter del Ministerio Público: órgano autónomo frente a las demás ramas del Estado; y asigna al Procurador General de la Nación su suprema dirección — artículo 275.

Se crean los procuradores delegados y agentes del Ministerio Público para ejercer la función de control sobre la conducta de todos los servidores públicos —incluidos los de elección popular—, a fin de salvaguardar el imperio del Derecho, la eficacia del orden jurídico, los derechos humanos y los intereses de la sociedad. Además, se vincula a los personeros municipales al organigrama del Ministerio Público; y se crea, como parte integrante del mismo, un nuevo órgano, la Defensoría del Pueblo, institución tutelar de los derechos humanos.

Aspecto destacable en la nueva concepción del Ministerio Público lo constituye el poder preferente disciplinario de la Procuraduría frente a otras agencias estatales, según lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 277.

#### **2.1.1. Misión**

“Vigilar el cumplimiento de la Constitución y la Ley, promover la protección de los derechos fundamentales, el respeto de los deberes ciudadanos y proteger el



patrimonio público, siendo referente de eficiencia, eficacia y valoración ética en el ejercicio de la función pública.”

### **2.1.2. Visión**

“Ser guardián del interés general y vigilante del cumplimiento de los fines del Estado”.

### **2.1.3. Objetivo**

La Procuraduría General de la Nación, tiene como objetivo representar a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y la Personería.

Conformada en la actualidad por 3.585 servidores, la Procuraduría General de la Nación tiene autonomía administrativa, financiera y presupuestal en los términos definidos por el Estatuto Orgánico del Presupuesto Nacional. Es su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales:

### **2.1.4. Funciones**

La procuraduría General de la Nación cumple las siguientes funciones:

#### **2.1.4.1. Función Preventiva**

Considerada la principal responsabilidad de la Procuraduría que esta empeñada en “prevenir antes que sancionar”, vigilar el actuar de los servidores públicos y advertir cualquier hecho que pueda ser violatorio de las normas vigentes, sin que ello implique coadministración o intromisión en la gestión de las entidades estatales.

#### **2.1.4.2. Función de Intervención**

En su calidad de sujeto procesal la Procuraduría General de la Nación interviene ante las jurisdicciones Contencioso Administrativa, Constitucional y ante las diferentes instancias de las jurisdicciones penal, penal militar, civil, ambiental y agraria, de familia, laboral, ante el Consejo Superior de la Judicatura y las autoridades administrativas y de policía. Su facultad de intervención no es facultativa sino imperativa y se desarrolla de forma selectiva cuando el Procurador General de la Nación lo considere necesario y cobra trascendencia siempre que se desarrolle en defensa de los derechos y las garantías fundamentales.

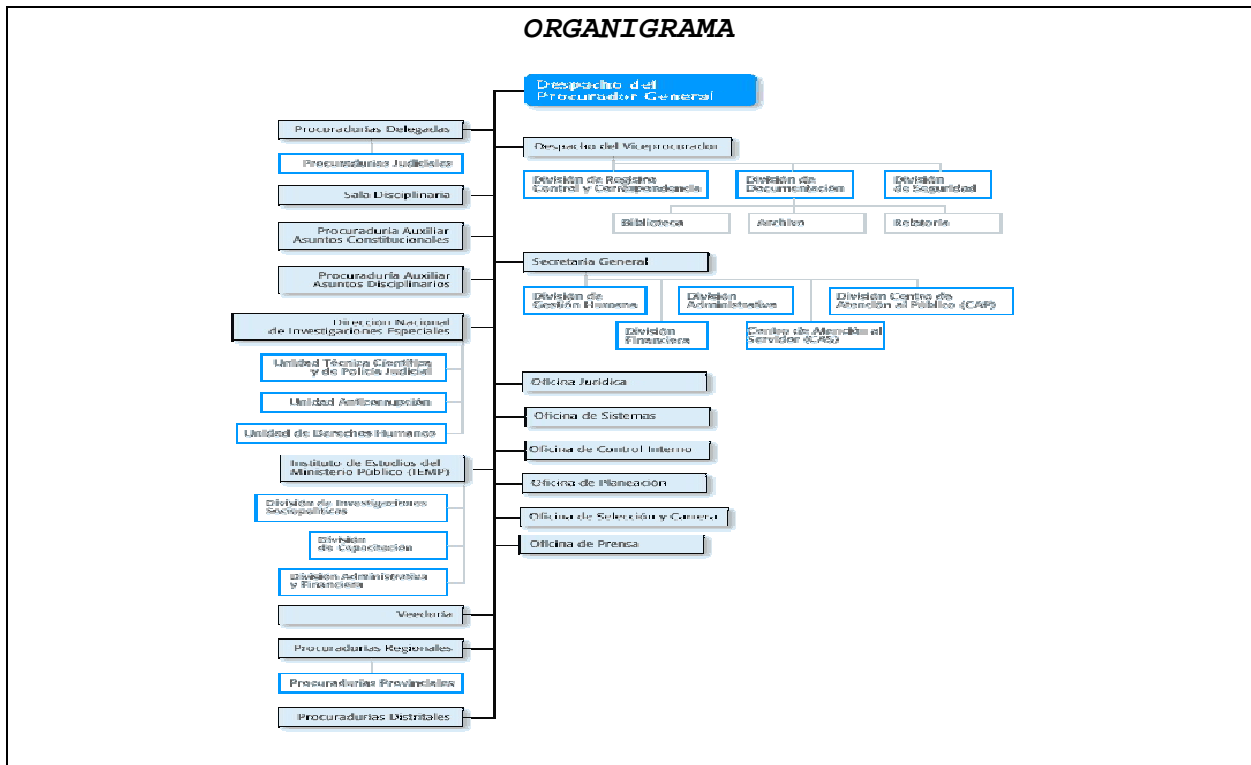
#### **2.1.4.3. Función Disciplinaria**

La Procuraduría General de la Nación es la encargada de iniciar, adelantar y fallar las investigaciones que por faltas disciplinarias se adelanten contra los servidores públicos y contra los particulares que ejercen funciones públicas o manejan dineros del estado, de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario ó Ley 734 de 2002.

#### **2.1.5. Organigrama**

La estructura organizacional de la PGN es la siguiente:

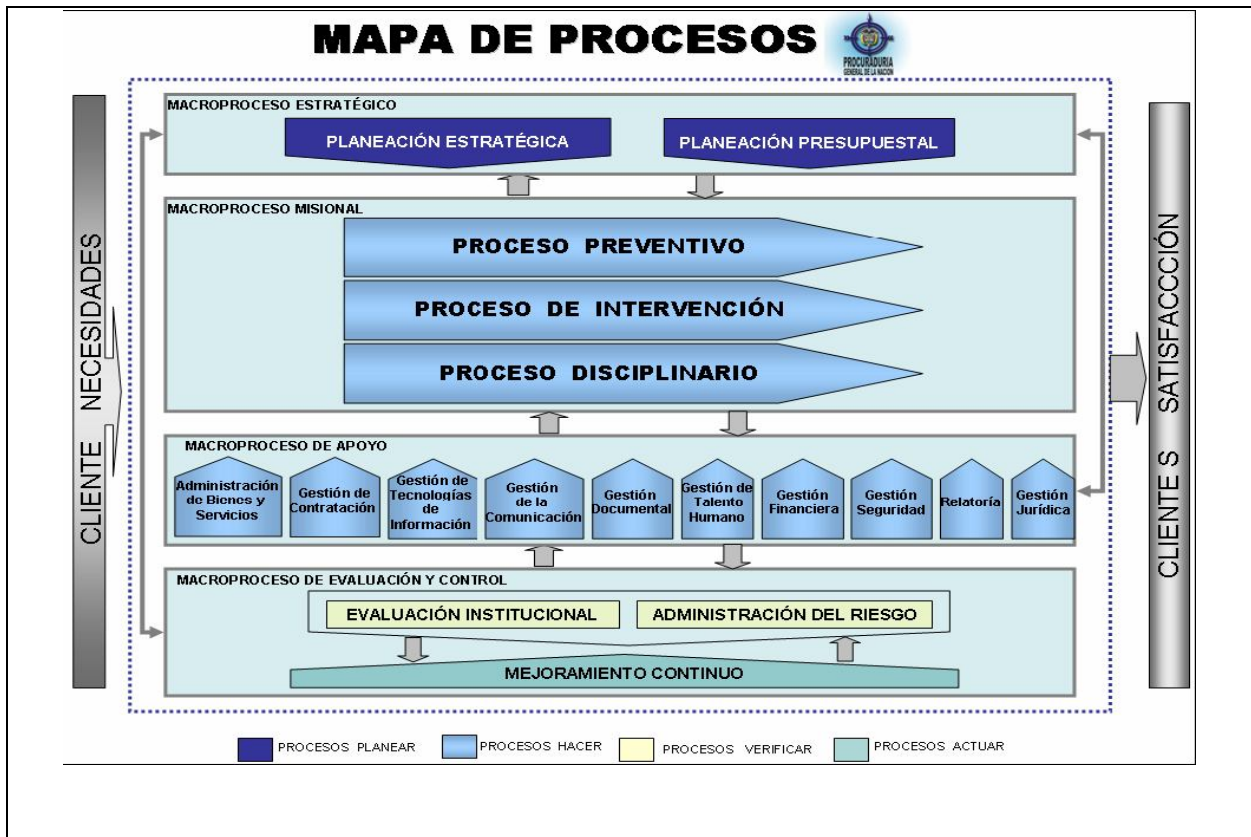
### Gráfica N° 3 Organigrama



#### 2.1.6. Mapa de Procesos

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la PGN, el mapa de procesos adoptado es el siguiente:

Gráfica N° 4 Mapa de Procesos



PROCESOS PLANEAR
  PROCESOS HACER
  PROCESOS VERIFICAR
  PROCESOS ACTUAR

## **2.2. Situación Actual del Grupo de Hojas de Vida**

En este numeral se presenta un diagnóstico de la situación actual del Grupo de Hojas de Vida, principalmente en lo atinente a sus procesos, sistemas, indicadores; recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura, al igual, que cada una de las problemáticas de los mismos; para posteriormente generar una propuesta que las resuelva, agregando valor a todas las actividades propias del Grupo y de la División de Gestión Humana.

Se hará énfasis en los recursos y actividades claves, en lo que respecta a los indicadores de gestión, estímulos e incentivos, sistemas y los procesos de atención de peticiones, administración de historias laborales, informes y reportes internos y externos, y carnetización y tarjetas de seguridad

En el diagnóstico también se tuvieron en cuenta los documentos que soportan las funciones y actividades actuales del Grupo de Hojas de Vida, así como los resultados de la encuesta aplicada.

### **2.2.1. Relación con el Cliente**

Es claro que en este proceso los clientes requieren de información clara, precisa y oportuna, por ello, es importante realizar la adecuada gestión documental en cuanto a que los registros que se generen dentro del proceso, requieren una efectiva custodia, conservación y recuperación.

Los clientes deben tener retroalimentación del proceso y de sus resultados. Esta retroalimentación debe permitir el mejoramiento continuo del mismo, en cada uno de sus elementos.

#### 2.2.1.1. Clientes Internos

El Grupo de Hojas de Vida en desarrollo de sus funciones tiene como clientes internos, entre otros los siguientes:

- *Servidores Públicos de la Entidad.* Los servidores de la PGN son el principal cliente interno, en la medida que la División de Gestión Humana y el Grupo de Hojas de Vida laboran para ellos. En este Grupo se administran las Historias Laborales de dichos funcionarios, además de que son los que requieren los servicios de certificaciones, peticiones, carnés, informes, etc.
- *Exservidores de la PGN.* Los exservidores de la PGN también juegan un papel importante, ya que en este Grupo reposan sus Hojas de Vida, y también están requiriendo constantemente certificaciones y peticiones.
- *Centro de Atención de Servidores – CAS -* El CAS requiere del Grupo de Hojas de Vida, las Historias Laborales de los servidores de la PGN, para revisar requisitos de educación y experiencia y elaborar los Formatos de Cumplimiento de Requisitos.
- *División de Gestión Humana.* A esta División se le suministra la información de las Hojas de Vida de funcionarios y exfuncionarios, para elaborar certificaciones, posesiones, requisitos, programas y demás actividades relacionadas con el talento humano.
- *Veeduría.* La Veeduría constantemente solicita información de carácter confidencial que se encuentra en las Hojas de Vida de los servidores y exservidores, para adelantar los procesos disciplinarios de los funcionarios y exfuncionarios de la PGN.
- *Despacho Procurador General de la Nación.* Para efectos de realizar nombramientos y encargos de servidores, el Despacho del Procurador General de la Nación requiere verificar datos de las Hojas de Vida de los servidores.
- *Viceprocuraduría* . Esta dependencia solicita reportes de ingresos y salidas para el control de horario.

- *Secretaría General.* Es la máxima instancia administrativa de la PGN, de ella depende las Divisiones de Gestión Humana, Financiera y Administrativa y los Grupos de Trabajo adscritos a estas dependencias.
- *Oficina de Planeación.* La Oficina de Planeación es la dependencia que administra el Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, bajo el enfoque de Procesos. El Grupo de Hojas de Vida hace parte de los procesos de apoyo e interactúa de manera transversal.
- *Oficina de Control Interno.* Esta Oficina realiza las auditorías de gestión al Grupo de Hojas de Vida, principalmente sobre el manejo de las Historias Laborales.
- *Oficina de Prensa.* La articulación de esta Oficina con el Grupo de Hojas de Vida, se evidencia en los informes que saca en Procurando (Boletín Institucional) sobre esta área y la divulgación de las actividades del Grupo.
- *Oficina Jurídica.* El aporte de la Oficina Jurídica al Grupo de Hojas de Vida, consiste en revisar legalmente los estudios técnicos y contratos que adelanta el Grupo, para la carnetización y las tarjetas de proximidad.
- *Oficina de Sistemas.* La Oficina de Sistemas suministra los servidores (Equipos de cómputo) y el apoyo técnico para el manejo de los sistemas y aplicativos (Digitalización, Navicat, Daedalus, SIAF, etc) que opera el Grupo de Hojas de Vida.
- *Oficina de Selección y Carrera.* Esta Oficina envía al Grupo de Hojas de Vida las calificaciones de servicio (Anualidades – ponderados) de los servidores de carrera de la PGN, para archivarlas en las Historias Laborales.
- *Instituto de Estudios del Ministerio Público –IEMP-.* Como cliente del Grupo de Hojas de Vida, el IEMP requiere de certificaciones relacionadas con estudios y experiencia de los servidores de la PGN, para determinar que en la planta de personal de la Entidad, no existen funcionarios con los perfiles que el Instituto requiere contratar.
- *División de Registro y Control y Correspondencia.* Esta dependencia es la encargada de recepcionar y distribuir la correspondencia en la Entidad, por lo

tanto es la que provee todos los documentos relacionados con requerimientos, quejas, solicitudes, etc.

- *División de Seguridad.* Con esta dependencia se coordina el tema de los carnés y el manejo de las tarjetas de proximidad, en lo que tiene que ver con la configuración y programación de las mismas, para el ingreso a las dependencias de la PGN.
- *División Administrativa.* Esta dependencia a través de sus Grupos de Trabajo, provee al Grupo de Hojas de Vida de todos los insumos, elementos y servicios que se requieran.
- *División Financiera.* Esta División expide los CDTs, para adelantar los contratos de la carnetización y tarjetas de proximidad, además de que se encarga de tramitar las cuentas y pagos a los contratistas.
- *Procuradurías Delegadas, Procuradurías Distritales, Procuradurías Regionales, Procuradurías Provinciales y Procuradurías Judiciales.* El Grupo de Hojas de Vida provee a estas dependencias de la información que reposan en las Hojas de Vida de los servidores públicos de la PGN, para adelantar las acciones y actuaciones que se requieran sobre los mencionados servidores.

#### 2.2.1.2. Clientes Externos.

El Grupo de Hojas de Vida en desarrollo de sus actividades tiene como clientes externos, entre otros los siguientes:

- *Corte Suprema de Justicia.* Solicita certificaciones e información sobre el Procurador General de la Nación, para adelantar investigaciones.
- *Consejo de Estado.* Adelanta investigaciones sobre el manejo relacionado con actuaciones administrativas de algunos servidores públicos de la Entidad y solicita al Grupo de Hojas de Vida información laboral y personal de los mismos.
- *Tribunales Administrativos y de Justicia.* Solicitan certificaciones e información sobre todos los servidores de la PGN, que están incurso en procesos e investigaciones legales y jurídicas.



- *Entidades de Salud – EPS -*. Para efectos de afiliación a entidades de salud, estas dependencias solicitan certificaciones e información que reposa en las Historias Laborales de los servidores de la Entidad.
- *Entidades de Pensiones*. Para estudiar, analizar y conceder las pensiones estas entidades solicitan certificaciones e información que reposa en las Historias Laborales de los servidores de la Entidad.
- *Juzgados*. Solicitan certificaciones e información sobre todos los servidores de la PGN, que están incurso en procesos e investigaciones. Igualmente, solicitan información para decidir sobre las tutelas impetradas contra la PGN.
- *Fiscalía General de la Nación*. La Fiscalía solicita certificaciones e información sobre los servidores de la PGN, que están incurso en procesos e investigaciones penales.
- *Policía Metropolitana* La Policía solicita información sobre los servidores de la PGN, que están incurso en investigaciones y situaciones policiales ordinarias.
- *Defensoría y Personerías*. Hacen parte del Ministerio público y solicitan información para atender requerimientos de derechos humanos y fundamentales, tanto de los servidores de la PGN como particulares, en las capitales de Departamentos y regiones.
- *Contraloría General de la República*. La Contraloría solicita certificaciones e información sobre los servidores de la PGN, que están incurso en procesos e investigaciones de tipo fiscal y que repercuten en el patrimonio público.
- *Bancos*. Los bancos solicitan certificaciones para determinar si a los usuarios que le van a conceder créditos, son funcionarios de carrera administrativa. De la misma manera solicitan información para efectos de referencias crediticias.
- *Entidades Estatales*. Estas entidades solicitan certificaciones e información personal de los servidores de la PGN, cuando adelantan procesos de selección (concursos) y para la vinculación de personal de la entidad a esas instituciones (Referencias).

### **2.2.2. Canales de Distribución y Comunicaciones**

Actualmente los canales de distribución y comunicación de la Procuraduría General de la Nación, son los siguientes:

- Dependencias que de una u otra manera tengan relación con los procesos del Grupo de Hojas de Vida y que trabajen mancomunadamente y de manera coordinada con la División de Gestión Humana.
- Sistema de información vía web: Teniendo en cuenta que existe cierto nivel de complejidad en el sistema propuesto, este se debe apoyar en un software que mediante la web pueda utilizarse como herramienta para adelantar todo el proceso.
- Vía correo electrónico: A través de este canal se realizarán las comunicaciones informativas y de coordinación de doble vía. Cliente-Proveedor-Cliente.
- Documentos físicos: El flujo de documentos físicos a través de los diferentes mecanismos; fax, envío de mensajería, oficios, etc.

### **2.2.3. Flujos de Recursos Financieros**

El Presupuesto Anual de la Nación es el instrumento para el cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo. Está conformado por el presupuesto de la Nación y el Presupuesto de los establecimientos públicos del orden nacional (EPN).

Se compone del presupuesto de rentas y recursos de capital, el presupuesto de gastos o ley de apropiaciones y las disposiciones generales. El primero está integrado por la estimación de los ingresos corrientes de la Nación, las contribuciones parafiscales administradas por los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación, los fondos especiales, los recursos de capital y los ingresos de los establecimientos públicos del orden nacional. Alternativamente, los ingresos del Presupuesto General de la Nación están constituidos por los ingresos de la Nación y por los recursos propios de los EPN.

## **2.2.4. Recursos Clave**

Los recursos en la PGN son el conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza cada dependencia de la entidad, para alcanzar sus objetivos y producir los servicios que son de su competencia.

Para efectos de este trabajo se hará énfasis en los recursos clave que le competen al Grupo de Hojas de Vida y que se ilustrarán a continuación, y sobre la mayoría de los cuales girará la propuesta de valor de este trabajo.

### **2.2.4.1 Recursos Humanos**

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, capacitación, administración o gestión del personal durante la permanencia en la entidad. Se denomina recursos humanos, al trabajo que aporta el conjunto de los servidores públicos de la Entidad. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los funcionarios de la PGN. Estas tareas las puede desempeñar una persona o dependencia en particular -los profesionales en Recursos Humanos- junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico que persigue la función de Recursos Humanos y sus Grupos, con estas tareas es alinear el área o profesionales de recursos humanos con la estrategia de la Entidad, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales.

2.2.4.1.1. Planta de Personal del Grupo de Hojas de Vida

La Planta de personal del Grupo de Hojas de Vida está conformada por trece (13) servidores así

**Tabla No. 1. Planta de Personal Grupo Hojas de Vida**

	<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>	<b>SITUACION</b>
1	TULIO ANCIZAR CARDONA SALAZAR	Asesor Grado 19	Carrera Administrativa
2	TOMAS LEONARDO POSADA CANCHON	Profesional Universitario Grado 17	Provisional
3	MARCO AUGUSTO PARRADO GAMBA	Profesional Universitario Grado 17	Provisional
4	LUIS CARLOS SILVA GARZÓN	Técnico Administrativo Grado 13	Carrera Administrativa
5	LUISA ANGELA ARANGO JUNCA	Secretario Procuraduría Grado 12	Provisional
6	NANCY MAYORCA ENDARA	Técnico Administrativo Grado 11	Carrera Administrativa
7	LUZ DIVA GONZÁLEZ SÁNCHEZ	Auxiliar Administrativo Grado 09	Carrera Administrativa
8	MARIA ALEJANDRA LUQUETTA PALLARES	Auxiliar Administrativo Grado 09	Provisional
9	LUZ DALY BALLEEN GUTIERREZ	Oficinista Grado 06	Carrera Administrativa
10	GLORIA MARIA RINCON PRADA	Oficinista Grado 06	Provisional
11	HECTOR MANUEL APONTE LESMES	Oficinista Grado 06	Carrera Administrativa
12	HERNEI GARCÍA GIRALDO	Oficinista Grado 06	Provisional
13	MARIA TERESA LEON MUÑOZ	Citador Grado 04	Carrera Administrativa

#### 2.2.4.1.2. Funciones Grupo de Hojas de Vida

La Procuraduría General de la Nación mediante Resolución N° 354 del 5 de octubre de 2000, organizó la División de Gestión Humana y creó unos Grupos Internos de Trabajo, entre los cuales está el Grupo de Hojas de Vida y Archivo, al que le asignó las siguientes funciones:

1. Conformar y mantener actualizadas las hojas de vidas de los servidores y exservidores de la entidad.
2. Expedir las fotocopias de los documentos sin reserva legal que obran en la hoja de vida, con el visto bueno del Jefe de la División de Gestión Humana.
3. Elaborar las constancias y certificaciones relacionadas con el ingreso, tiempo de servicios, funciones y otros datos de los servidores del nivel central. Igualmente de los ex funcionarios de la entidad y las que no puedan ser expedidas por otras dependencias del nivel regional.
4. Ingresar al sistema Integrado, Administrativo y financiero "SIAF", la información relacionada con las hojas de vida y mantenerlas actualizadas.
5. Atender al público para suministrar la información requerida y que no se halle sometida a reserva legal.
6. Remitir al Archivo General de la entidad, las hojas de vida de los ex funcionarios, con las seguridades exigidas, en los plazos establecidos en la Ley y en los reglamentos.
7. Reportar al Remitir al Departamento Administrativo de la Función Pública el formato único de vida de los ex servidores de la entidad.
8. Proyectar las respuestas a los derechos de petición que se relacionen con la naturaleza de sus funciones.
9. Las demás que sean asignadas por la Ley, el Procurador General de la Nación y el jefe inmediato.

La anterior disposición tiene doce (12) años y nunca ha sido modificada, en la actualidad se encuentra un tanto obsoleta.

#### 2.2.4.1.3. Reconocimiento por Coordinación

En la PGN, no existe normatividad formal o reglamentación relacionada sobre Reconocimiento por Coordinación de Grupos. Los Coordinadores de Grupos en la PGN tienen funciones y responsabilidades adicionales a las establecidas en el Manual de Funciones, para los cargos de los cuales son titulares. También tienen responsabilidades extras (gestión, procesos, actividades, elementos, equipos, etc.), y personal a cargo. Por lo anterior, los Coordinadores tendrían derechos y oportunidades de mejoras salariales.

La gran mayoría de las entidades del Estado, en el Decreto que fijan sus escalas de asignación básica de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos del orden nacional, establecen en sus articulados el Reconocimiento por Coordinación

#### 2.2.4.1.4. Estímulos e Incentivos

En la PGN existe un Sistema de Incentivos y Estímulos, el cual esta reglamentado mediante Resolución 424 de 2008, este sistema se compone por la oferta de estímulos y los procedimientos para su implementación, y está orientado hacia la motivación de la totalidad de los servidores, toda vez que se enfoca en el individuo, su bienestar y el mejoramiento del clima laboral de la entidad.

Uno de los problemas que existe en la PGN, es que se incentivan a muy pocos funcionarios, dándoles prelación a los servidores nuevos y brindándole en menor escala la oportunidad o tratamiento preferencial a los funcionarios de carrera. Es por ello, que se debe propender por la búsqueda de la satisfacción y motivación para los Grupos que generen un alto rendimiento en sus labores.

#### 2.2.4.1.5. Indicadores de Gestión

Uno de los factores determinantes para que todo proceso, se lleve a cabo con éxito, es que el mismo cuente con indicadores para medir la gestión, con el fin de que se reflejen en resultados óptimos en el mediano y largo plazo, mediante un buen sistema de información que permita medir las diferentes etapas de los procesos.

Actualmente, en la PGN el Grupo de Hojas de Vida tiene inconsistencias (vacíos) en la medición del desempeño de las actividades a nivel interno (procesos) y externo (satisfacción del cliente final). Sin duda, lo anterior constituye una barrera para la División de Gestión Humana, en la identificación de los principales problemas y cuellos de botella que se presentan en la cadena de valor, y que perjudican ostensiblemente la competitividad de esta Dependencia.

Todo se puede medir y por tanto todo se puede controlar, allí radica el éxito de cualquier operación, no se puede olvidar: "lo que no se mide, no se puede administrar". El adecuado uso y aplicación de estos indicadores y los programas de mejoramiento continuo en los procesos del Grupo de Hojas de Vida, serán una base de generación de ventaja competitiva frente a los demás Grupos de Trabajo de la División de Gestión Humana.

#### 2.2.4.2. Recursos Tecnológicos

Un recurso tecnológico, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadoras, impresoras u otra máquinas) o intangibles (sistemas, plataformas, aplicaciones virtuales, etc.)

Para su operatividad el Grupo de Hojas de Vida cuenta con los siguientes recursos tecnológicos:

**Tabla N° 2 Recursos Tecnológicos – Grupo Hojas de Vida**

<b>ELEMENTO</b>	<b>TIPO</b>	<b>MARCA</b>	<b>CANTIDAD</b>
COMPUTADOR	DESKTOP	HEWLETT PACKARD	13
MONITOR	DESKTOP	HEWLETT PACKARD	13
CPU	DESKTOP	HEWLETT PACKARD	13
TECLADO	DESKTOP	HEWLETT PACKARD	13
MAUSE	DESKTOP	HEWLETT PACKARD	13
SCANNER	I1320	KODAK	3
IMPRESORA	T640	LEXMARK	1
FOTOCOPIADORA	AFICIO 2022	RICOH	1
FAX	KX-FT907	PANASONIC	1
TELEFONOS	SKYPE	VOIP	13

En la actualidad, los recursos tecnológicos son una parte imprescindible de las Entidades. La tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas, y se circunscriben a los Software y Hardware.

**SOFTWARE:** Como ya se señaló, se debe contar con un software que trabaje en ambiente web, que permita la administración y operación de la Historias Laborales de los servidores públicos de la PGN.

**HARDWARE:** Es pertinente y recomendable que se cuente al menos con un servidor dedicado a darle soporte al Sistema de Digitalización de la Historias Laborales de los servidores públicos de la PGN.

A continuación se enunciará el respectivo Inventario de Sistemas de Información con que cuenta el Grupo de Hojas de Vida, y se hace una descripción sucinta de cada uno de ellos.



#### 2.2.4.2.1. Sistema de Digitalización TQM WEB

La misión principal del Grupo de Hojas de Vida, es la de administrar las historias laborales de los servidores y exservidores de la entidad, tanto física como electrónicamente (digitalización); y mantener actualizadas las respectivas hojas de vidas. Actualmente se manejan aproximadamente 4.000 Historias Laborales de servidores activos y adhonorem, y 16.000 de exservidores, las cuales se encuentran sistematizadas a través del TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT), el cual es un aplicativo de gestión documental (archivo de imágenes digitalizadas). Por lo anterior se hace necesario describir en forma detallada las funciones del aplicativo en mención, así:

TQM Web es una aplicación Web para la gestión documental que integra funciones de radicación, digitalización, indexación, control de flujos, administración de archivo, consultas y reportes, auditoria y administración del sistema, en un solo sistema de información documental.

TQM Web es un sistema con un alto nivel de parametrización por parte del usuario, de manera que pueda ajustar la funcionalidad del sistema a sus necesidades particulares de información, operación, administración y control

TQM Web garantiza la seguridad y confiabilidad del sistema a través del módulo de seguridad que administra y permite definir autorizaciones sobre cualquier acción en el sistema

TQM Web consolida un registro histórico de las interacciones con el sistema (qué, quién, cuando y sobre qué información), del que se puede hacer consultas e informes consolidados

TQM Web es un sistema escalable y flexible, sin tener que renunciar al buen desempeño y a la facilidad en la definición y orquestación de los procesos utilizados en los diferentes procedimientos de la gestión documental

TQM Web es una herramienta de apoyo para el trabajo diario, es el único sistema que integra a toda la organización en una comunidad colaboradora, a través de los diferentes documentos que fluyen por las unidades o dependencias

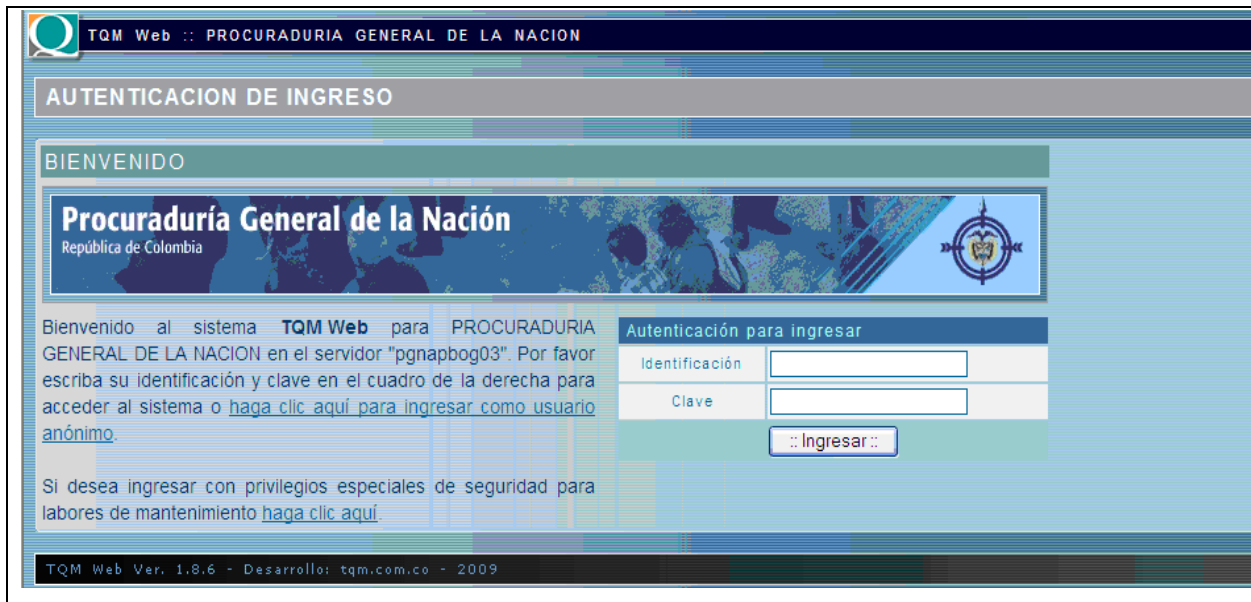
El tiempo de respuesta de TQM Web es óptimo, la arquitectura con la que se hizo el desarrollo permite que las consultas y actualizaciones simultáneas de la información sean ágiles y oportunas

TQM Web se implementa sobre una base de datos única centralizada, los documentos se almacenan fuera de la base de datos como archivos físicos externos, en diferentes formatos de acuerdo con el tipo de información que contienen (texto, imagen, video, sonido, etc.)

Se puede afirmar que TQM Web es un sistema oportuno, controlado, eficaz y seguro, que agiliza el tiempo total de los procesos y procedimientos de la gestión documental.

Para iniciar el proceso de digitalización y actualización de las Historias Laborales, se accede por **autenticación de ingreso**, digitando el usuario asignado y la clave correspondiente:

**Gráfica No5. Autenticación de Ingreso**



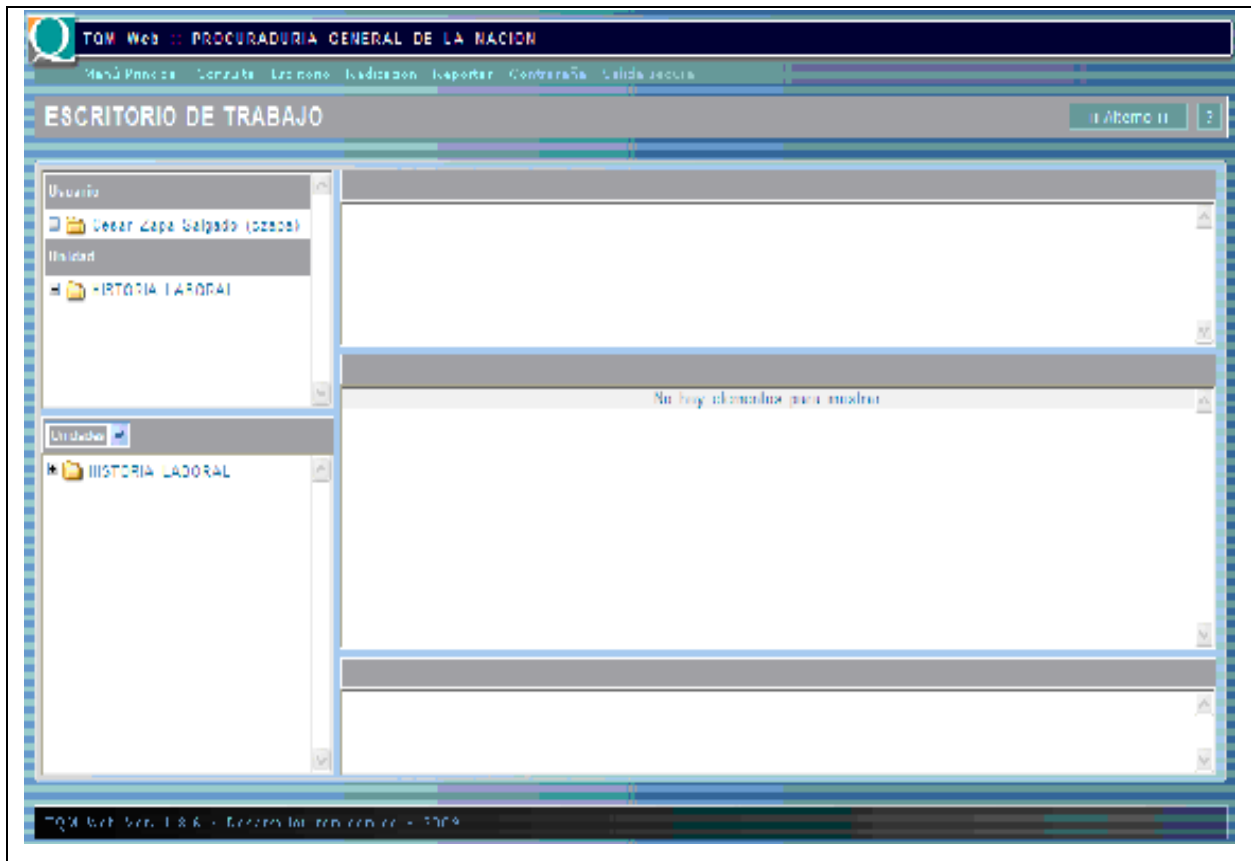
TQM Web presenta la siguiente página como el **menú principal** de la aplicación, que se utiliza para navegar hacia las funciones más importantes del sistema:

**Gráfica No 6. Menú Principal**



La función **Escritorio** es el Centro de Actividades del usuario, en donde puede consultar y trabajar con las bandejas, carpetas y documentos a los que esté autorizado.

**Gráfica No 7. Escritorio de Trabajo**



La función **Reportes** permite que el usuario consulte y reporte las carpetas y los documentos con base en la información registrada en sus campos y en su contenido.

## Gráfica No 8. Reportes



Para realizar una **consulta**, se digita el número de cedula de la Historia Laboral a consultar, en el campo de palabra:

## Gráfica No 9. Consultas de Carpetas



Las Historias Laborales constan de las siguientes **series y Tipos Documentales**: Carrera Administrativa, Declaraciones Bienes y Rentas, Documentos de Ingreso, Documentos Varios, Experiencia Laboral, Formación Académica, Hoja de Vida, Novedades de Personal, Situaciones Administrativas y Vacaciones:

**Gráfica N° 10. Series y Tipos Documentales**

Se encontraron 12 carpetas  Extender los nombres de carpetas

#	Descripción de la carpeta	ID ítem	Ubicación
1	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / Carpeta física / 1	C-17	Archivo GRUPO HOJAS DE VIDA - ACTIVOS - CA_108 - IS_2.E5_A-2.AN_3.CA_108 H
2	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / Carpeta física / 2	C-17	Archivo GRUPO HOJAS DE VIDA - ACTIVOS - CA_108 - IS_2.E5_A-2.AN_3.CA_108 H
3	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / CARRERA ADMINISTRATIVA	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
4	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / DECLARACION BIENES Y RENTAS	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
6	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / DOCUMENTOS DE INGRESO	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
6	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / DOCUMENTOS VARIOS	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
7	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / EXPERIENCIA LABORAL	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
8	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / FORMACION ACADEMICA	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
9	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / HOJA DE VIDA	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
10	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / NOVEDADES DE PERSONAL	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
11	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / SITUACIONES ADMINISTRATIVAS	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H
12	ACTIVO / CAJERES / LARA / EDILBERTO / 79247542 / VACACIONES	C-17	(sin archivo) - (sin ubicación) : 0 H

TQM Web Ver. 1.0.0 - Desarrolla: tqm.com.co - 2009

La función **Radicación** permite radicar la correspondencia recibida y despachada y las comunicaciones y documentos internos, depositándolas en sus respectivas bandejas.

**Gráfica N° 11. Radicación**

**TQM Web :: PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

**RADICACIÓN**    :: Opciones ::    ?    :: Cerrar ::

**PASO 1 - RADICACIÓN ENTRADA**    Lotes >    Cargar >    Digitalizar >    -Sin archivo-

Fecha: 2012/10/18

Unidad orgánica: (sin unidad) >>>

Tipo de documento: (sin tipo) >>>

Tipo de radicación: Radicación Entrada ▾

Número de radicación: (se indica en la ventana de confirmación)

Unidad/Empresa origen: [ ] ↑ X

Persona: [ ] ↑ X

Unidad/Empresa destino: [ ] >>>

Persona: [ ] >>>

Descripción del documento: [ ] Sugerir

Archivo del documento digitalizado: [ ]

Repositorio de destino: [ ] >>>

**:: Radicar >>**

TQM Web Ver. 1.8.6 - Desarrollo: tqm.com.co - 2009

La función **Configuración** permite administrar el sistema y parametrizar sus componentes (repositorios, tablas de retención documental, archivos físicos, diccionarios, procesos, tipos de carpetas, usuarios, etc.).

**Gráfica N° 12. Configuración**

**TQM Web :: PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION**

Más opciones: Acciones | Acciones | Radicación | Acciones | Configuración | Acciones | Acciones

**CONFIGURACIÓN**    ?

<p><b>REPOSITORIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Repositorios de archivos (10).</li> </ul>	<p><b>TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades orgánicas de la empresa (2).                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos predefinidos de unidades.</li> </ul> </li> <li>Series documentales definidas (8).</li> </ul>	<p><b>ARCHIVO FÍSICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Archivos físicos definidos (3).</li> <li>Ubicaciones en los archivos físicos (4).                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos predefinidos de ubicaciones.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>CARPETAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carpetas como tipo (10, 12).</li> <li>Procesos definidos (11).</li> </ul>	<p><b>TIPOS DE DOCUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de documentos definidos para el sistema (9, 13).                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Valores asociados de los tipos de documentos (6).</li> <li>Valores secundarios de los tipos de documentos (7).</li> </ul> </li> <li>Campos definidos para incluir en los documentos (6).</li> </ul>	<p><b>DICIONARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos definidos (15).</li> <li>Relaciones definidas en los diccionarios (15).</li> </ul>
<p><b>PARAMETRIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los parámetros generales de configuración de la aplicación para las acciones de radicación, radicación, seguridad y visualización (14).</li> <li>Cargar un archivo diferente para la marca de agua de los archivos PDF exportados.</li> </ul>	<p><b>AUDITORÍA Y REPORTES GERENCIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultar y eliminar la información de la auditoría de uso de la aplicación.</li> <li>Administrar los sistemas de usuarios.</li> <li>Enviar un mensaje de administrador a los usuarios.</li> </ul>	

TQM Web Ver. 1.8.6 - Desarrollo: tqm.com.co - 2009

Con este aplicativo se realiza el proceso de digitalización de los documentos de las historias laborales. La clave de acceso se configura de acuerdo al perfil del usuario lo que permite tener diferentes niveles de acceso para adicionar, modificar, eliminar y consultar la información.

La configuración del sistema lo realiza la Oficina de Sistemas y la clave se otorga en el Grupo de Hojas de Vida.

la problemática sobre el tema de la digitalización se centra en que la versión (1.8) de aplicativo TQM (Total Quality Management), que funciona actualmente, se demora en los cambios de estado de múltiples hojas de vida, carece de identificador único de carpetas y documentos para controlar la radicación de documentos duplicados y de otras situaciones particulares; esta versión también dificulta el ingreso de una buena cantidad de usuarios al tiempo, ya que sus librerías no tienen la capacidad de funcionar adecuadamente, en detrimento del buen servicio; y un inconveniente más de esta versión es que no puede incluir en un campo, registros de valores (listado de nombres).

Actualmente para el manejo del Aplicativo TQM WEB, la PGN cuenta con 20 licencias de funcionamiento, las cuales operan solamente en la ciudad de Bogotá, y están distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla N° 3. Distribución de Licencias**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>N° LICENCIAS</b>
CENTRO DE ATENCION AL SERVIDOR –CAS-	3
GRUPO NOMINA	1
DIVISION GESTION HUMANA	3
GRUPO HOJAS DE VIDA	9
ARCHIVO CENTRAL	3
OFICINA DE SISTEMAS	1



#### 2.2.4.2.2. Sistema de Información Administrativo y Financiero (SIAF)

Se tiene acceso al Módulo de Hojas de Vida con los siguientes niveles de permiso:

Consultar la información de movimientos de planta de personal, vacaciones y situaciones administrativas.

Adicionar, modificar, eliminar y consultar la información de datos generales, formación académica, experiencia laboral, cursos, idiomas, cátedra y publicaciones.

La configuración y suministro de la clave es responsabilidad de la Oficina de Sistemas.

#### 2.2.4.2.3. Sistema DAEDALUS

Es el aplicativo donde se administran las tarjetas de seguridad que permiten el ingreso y salida de los servidores por los molinetes y las puertas de seguridad instaladas en algunas dependencias. La clave de acceso permite adicionar, modificar, eliminar y consultar la información.

El sistema permite generar reportes de ingresos y salidas por los molinetes y de configuración de las tarjetas.

La configuración y suministro de la clave es responsabilidad de la Oficina de Sistemas.

#### 2.2.4.2.4. Link "Navicat Reporte Viewer"

Permite la generación de reportes de la información registrada en el SIAF. Actualmente se tiene acceso a diez (10) reportes y su configuración es responsabilidad de la Oficina de Sistemas.

### 2.2.4.3 Recursos Físicos – Infraestructura

Actualmente el Grupo Hojas de Vida cuenta con doce (12) servidores, los cuales se encuentran un poco hacinados, debido a que los espacios de sus cubículos son bastante pequeños y están mal distribuidos.

El espacio físico de la Oficina es el siguiente:

- Una Oficina para el Coordinador.
- Un cubículo independiente para la secretaria.
- Nueve cubículos pequeños para los servidores del Grupo.

En relación con el Archivo de las Historias Laborales de los Servidores Activos de la PGN, el espacio físico del Archivo de las Hojas de Vida se está quedando pequeño y ya las Hojas de Vida no caben en algunas cajas del archivador destinado para tal fin.

Contiene:

- Un Archivador de seis (6) cuerpos, rodante.
- Un cubículo interno para un servidor (Encargado del manejo del Archivo).

### 2.2.5. Actividades Claves

La División de Gestión Humana de la PGN, cuenta con los Grupos de Cesantías, Nomina, Viáticos, Bienestar Social Integral, Hojas de Vida y Centro de Atención al Servidor –CAS-. Dentro de las actividades claves del Grupo de Hojas de Vida

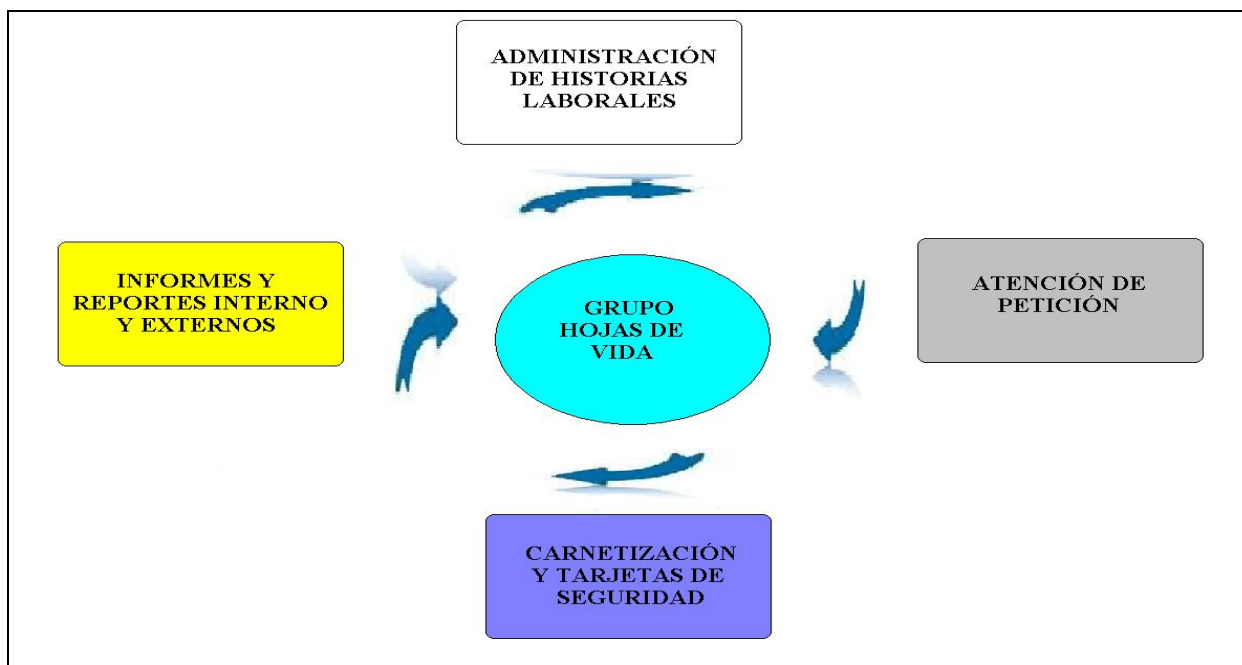
Es importante resaltar que el modelo sistémico adoptado en el diseño de la política hace que se maneje el tema del talento humano en la entidad de una manera integrada. Incluye los componentes de desarrollo de personal, organización, recursos, monitoreo y evaluación.

### 2.2.5.1. Procesos

La gestión del Grupo de Hojas de Vida se puede agrupar en los siguientes procesos:

- Atención de peticiones
- Administración de historias laborales
- Informes y reportes internos y externos
- Carnetización y tarjetas de seguridad

**Gráfica N° 13. Procesos Grupo Hojas de Vida**



#### 2.2.5.1.1 Atención de Peticiones

Una función importante, delicada y de cuidado de este Grupo es la elaboración de Certificaciones Laborales de servidores y exservidores sobre tiempo de servicio, cargos desempeñados, funciones, situaciones administrativas (licencias, comisiones, vacaciones, incapacidades, permisos, suspensiones, interrupciones del servicio) y ubicación laboral y residencial. Muchas de estas certificaciones tienen como destino la Veeduría de la PGN, Fiscalía, Cortes, Tribunales, Juzgados, Entidades estatales,

Embajadas, Bancos, etc., para procesos jurídicos y disciplinarios, créditos, concursos, requisitos de cargos, pensiones y demás. En el Grupo también se atienden solicitudes de fotocopias simples o autenticadas de los documentos que reposan en las historias laborales.

En el Grupo de Hojas de Vida se tramitan las siguientes peticiones (certificaciones manuales):

- Certificaciones laborales de servidores y exservidores sobre tiempo de servicio, cargos desempeñados, funciones, situaciones administrativas (licencias, comisiones, vacaciones, incapacidades, permisos, suspensiones, interrupciones del servicio) y ubicación laboral y residencial.
- Certificaciones sobre perfiles de los servidores (estudios, experiencia, educación continuada).

#### 2.2.5.1.2. Administración de Historias Laborales

Este proceso comprende los siguientes subprocesos:

a) Registro de los documentos recibidos: En un archivo en Excel denominado “HRARCHIVO\_2012” se registran todos los documentos que ingresan para actualizar la historia laboral.

b) Organización y Alistamiento de los documentos: Comprende las actividades de asignar número de hoja de vida a cada uno de los documentos recibidos para actualizar la historia laboral; clasificar los documentos por servidor, retirar ganchos, fotocopiar documentos de fax, depurar documentos repetidos, confrontar los documentos recibidos con los existentes en la historia laboral para detectar duplicados y foliar los documentos teniendo en cuenta el consecutivo de la historia laboral.

c) Numeración de Historias Laborales de Servidores y Exservidores: Actividad mediante la cual se asigna el número que identifica cada historia laboral.

d) Sistematización de Historias Laborales: Actividad que comprende la actualización del módulo de hojas de vida del SIAF en lo correspondiente a la información de datos básicos, información académica, experiencia laboral y docente, publicaciones y dominio de idiomas.

e) Escaneo y Digitalización de Documentos: Implica escanear los documentos teniendo en cuenta los tipos documentales y radicar las imágenes en cada una de las historias laborales teniendo en cuenta las series y tipos documentales.

f) Archivo de Documentos: Consiste en archivar cada documento en la historia laboral y posteriormente guardarla en la respectiva caja.

g) Préstamo y Consulta de Historias Laborales: Es la actividad de atender las solicitudes de préstamo.

#### 2.2.5.1.3. Informes y Reportes Internos y Externos

Periódicamente se deben rendir los siguientes informes y reportes:

a) Sistema Único de Información de Personal (SUIP)- Hoy Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP): Comprende los reportes que mensualmente se deben realizar dentro de los cinco (5) primeros días al Departamento Administrativo de la Función Pública sobre la Hoja de Vida de los servidores vinculados con la entidad. Los reportes son: datos básicos, educación superior, experiencia laboral e idiomas, adicionalmente se carga la información de contratos de prestación de servicios profesionales suministrados por la Oficina Jurídica, el Instituto de Estudios del Ministerio Público y la División Administrativa;

b) Informes de Gestión: Corresponde a los informes que mensualmente se deben presentar a la División de Gestión Humana y a la Oficina de Planeación, durante los primeros (5) días del mes. Adicionalmente cada trimestre se debe rendir un informe consolidado y en julio y enero un informe consolidado del semestre y del año respectivamente.

c) Reporte de Servidores Retirados: Con el propósito de contribuir al control del retiro de los servidores de la entidad, mensualmente se debe remitir el listado de servidores retirados de la entidad al Grupo de Almacén, Grupo de Servicios Administrativos y Transporte, División Financiera, Grupo de Biblioteca, Grupo de Bienestar, Grupo de Salud Ocupacional; Oficina de Sistemas y Grupo de Viáticos. Lo anterior en cumplimiento de la Circular No. 009 del 22 de febrero de 2010

d) Reporte Grupo SIRI: De acuerdo con la Circular No. 0049 del 23 de septiembre de 2008, semestralmente se debe reportar el listado de servidores activos al Grupo SIRI para identificar eventuales inhabilidades o incompatibilidades;

e) Reporte de Prepensionados y Embarazadas: Mensualmente la División de Gestión Humana remite el listado de provisionales con el fin de establecer que servidores se encuentran en condiciones de prepensionados o en estado de embarazo. El reporte se obtiene cruzando el listado de provisionales con la tabla de ubicación laboral donde se establece la edad y a partir de allí se determinan las mujeres con edad igual o superior a 50 años y los hombres con edad igual o superior a 55 años. Con base en estos resultados se obtiene la experiencia reportada en el SUIP y posteriormente se consolida la información en el formato diseñado para tal fin, indicando si cumple o no cumple la calidad de prepensionado.

El reporte de embarazadas se obtiene cruzando el listado de provisionales con el archivo de embarazadas que maneja el Grupo de Hojas de Vida.

f) Reporte de Retiro Forzoso: Trimestralmente se debe reportar a la División de Gestión Humana el listado de servidores que según la información registra en el SIAF han cumplido o cumple en los siguientes tres (3) meses 65 años de edad.

g) Reporte de Profesionales diferentes a Abogados: Trimestralmente se debe reportar a la Dirección Nacional de Investigaciones Especiales el listado de profesionales que ostentan formación profesional a la carrera de derecho.

#### 2.2.5.1.4. Carnetización y Tarjetas de Seguridad

Este proceso comprende:

- El trámite con el contratista para la expedición del carné que identifica a cada servidor de la entidad.
- La configuración y desactivación de las tarjetas de seguridad de los funcionarios que laboran en el nivel central.
- Monitorear la actualización de las dependencias de ubicación de los servidores.
- Generar reportes de ingresos y salidas de los servidores y de las tarjetas de seguridad configuradas.
- El control de la devolución de los carnés, portacarnés y tarjetas de seguridad.

#### 2.2.6. Red de Partners

Los siguientes son los aliados imprescindibles para que el Grupo Hojas de Vida, pueda ejercer sus funciones y prestar los servicios asignados a sus clientes, de manera satisfactoria:

- Procurador General de la Nación
- Instituto de Estudios del Ministerio Público –IEMP-
- Secretaría General
- Oficina de Prensa

- Oficina de Sistemas
- Oficina Jurídica
- Oficina de Control Interno
- División de Gestión Humana
- Grupo de Almacén e Inventarios
- Grupo de Cuentas
- Grupo de Nómina
- Grupo de Muebles y Servicios Administrativos
- Centro de Atención al Usuario –CAS-

### **2.2.7. Estructura de Costos**

El presupuesto de gastos o Ley de Apropriaciones, incluye los gastos que se prevé ejecutar en la respectiva vigencia fiscal, distinguiendo entre los gastos de funcionamiento, servicio de la deuda pública y gastos de inversión a nivel de programas y subprogramas, (Ver grafica No. 14). El presupuesto de gastos se desagrega a nivel de detalle.



**Gráfica N° 14. Estructura de Costos**



Los gastos de funcionamiento se dividen en gastos personales (Nómina) y gastos generales.

Para el presente trabajo los gastos para la implementación de la nueva versión del aplicativo TQM y el costo de la licencias, se manejarán por el rubro de gastos generales. El Reconocimiento por Coordinación saldrá por gastos de personal y la remodelación de las instalaciones se ejecutará por inversión.

### **2.2.8 Satisfacción del buen servicio**

El objetivo de la encuesta de satisfacción de los clientes aplicada en el presente trabajo, es recoger algunos elementos de análisis para verificar la factibilidad de presentar una propuesta estrictamente académica, para satisfacer las necesidades de los clientes y el mejoramiento continuo del Grupo de Hojas de Vida, adscrito a la División de Gestión Humana de la Procuraduría General de la Nación.


#### 2.2.8.1. Encuesta de Satisfacción

Conocer el grado de satisfacción del cliente es primordial, pero ¿qué pasa con la satisfacción del cliente interno y/o externo?

El servicio que ofrece el Grupo de Hojas de Vida a los clientes y/o usuarios internos debe ser igual de válido al que se ofrece a los usuarios externos de nuestros servicios, dentro de la Entidad. Por tanto es importante saber la opinión que tienen los trabajadores y clientes externos de los servicios que se les ofrece.

Para ello está pensada la encuesta de satisfacción del cliente, para conocer qué percepción tienen del Grupo de Hojas de Vida de la PGN y de sus servicios.

**ENCUESTA**

	<b>PROCESO EXPEDICION DE CERTIFICACIONES LABORALES</b>	Fecha de Revisión	
	<b>GRUPO HOJAS DE VIDA</b>	Fecha de Aprobación	
	<b>FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS</b>	Versión	1
	<b>REG-PR-00-003</b>	Página	1 de

<b>Dependencia</b>					
<b>Tema</b>					
<b>Tipo de Asistencia</b>	Personal <input type="radio"/>	Telefónica <input type="radio"/>	Electrónica <input type="radio"/>	<b>Fecha</b>	
<b>Fecha</b>					

<b>EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	
<p>1. Considera usted que la calidad del servicio ofrecido por el Grupo de Hoja de Vida fue:</p> <p>Excelente <input type="radio"/> Buena <input type="radio"/> Regular <input type="radio"/> Mala <input type="radio"/></p> <p>En caso negativo explique: _____</p>	
<p>2. ¿El servidor del Grupo de Hojas de Vida fue claro en las instrucciones u orientaciones suministradas?</p> <p align="center">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p> <p>En caso negativo explique _____</p>	
<p>3. ¿El servidor del Grupo de Hojas de Vida fue amable en su atención?</p> <p align="center">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p> <p>En caso negativo explique _____</p>	
<p>4. ¿Considera que fue atendido en el tiempo adecuado?</p> <p align="center">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p> <p>En caso negativo explique: _____</p>	
<p>5. Considera que es viable consultar las hojas de vida de los usuarios de manera virtual y en tiempo real:</p> <p align="center">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>	
<p>6. Considera que la certificación laboral solicitada, contiene toda la información requerida:</p> <p align="center">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p> <p>En caso negativo explique qué otra información debería contener: _____</p>	
<p>7. ¿Utilizaría nuevamente los servicios del Grupo de Hojas de Vida?</p> <p align="center">Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/></p>	

SUGERENCIAS

La encuesta, fue respondida por cien (100) clientes y/o usuarios, en ella se mide los servicios que presta el Grupo de Hojas de Vida y el respectivo tiempo de respuesta, con los componentes de calidad, claridad, amabilidad y consulta. Inicialmente se presentan los datos tabulados de la encuesta aplicada, y posteriormente las tablas cruzadas de calidad con otras variables. Los resultados se muestran a continuación

#### 2.2.8.2. Resultados y Análisis de la Encuesta

A continuación se presentan los resultados arrojados sobre la encuesta de satisfacción aplicada.

### TABULACIÓN Y PRESENTACIÓN DATOS ENCUESTA APLICADA

**Tabla N° 4. Datos Encuesta Aplicada**

NUMERO DE ENCUESTA	CALIDAD	CLARIDAD	AMABILIDAD	TIEMPO	VIABILIDAD CONSULTA	CERTIFICACIÓN COMPLETA	SERVICIO
<i>Aplicada muestra aleatoria</i>	<i>Nivel ofrecido por el Grupo de Hojas de Vida</i>	<i>El servidor fue claro con la información</i>	<i>El servidor fue amable en su atención</i>	<i>Tiempo Adecuado de atención</i>	<i>Se puede consultar HV virtual en tiempo real</i>	<i>La Certificación Laboral contiene toda la información requerida</i>	<i>Utilizaría nuevamente el Grupo de Hojas de Vida</i>
1	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
2	MALA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
4	BUENA	NO	SI	NO	SI	SI	SI
5	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
6	MALA	NO	SI	SI	SI	SI	SI
7	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
8	REGULAR	NO	NO	NO	NO	SI	NO

NUMERO DE ENCUESTA	CALIDAD	CLARIDAD	AMABILIDAD	TIEMPO	VIABILIDAD CONSULTA	CERTIFICACIÓN COMPLETA	SERVICIO
<i>Aplicada muestra aleatoria</i>	<i>Nivel ofrecido por el Grupo de Hojas de Vida</i>	<i>El servidor fue claro con la información</i>	<i>El servidor fue amable en su atención</i>	<i>Tiempo Adecuado de atención</i>	<i>Se puede consultar HV virtual en tiempo real</i>	<i>La Certificación Laboral contiene toda la información requerida</i>	<i>Utilizaría nuevamente el Grupo de Hojas de Vida</i>
9	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI
10	BUENA	NO	NO	NO	NO	NO	SI
11	MALA	NO	SI	SI	SI	NO	SI
12	EXCELENTE	NO	NO	SI	NO	NO	SI
13	MALA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
14	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
15	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
16	MALA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
17	MALA	SI	SI	NO	SI	NO	NO
18	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	NO
19	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
20	EXCELENTE	NO	SI	NO	SI	SI	SI
21	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI
22	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
23	REGULAR	SI	NO	SI	NO	SI	SI
24	MALA	NO	SI	SI	SI	SI	SI
25	MALA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
26	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
27	BUENA	SI	NO	SI	NO	NO	SI
28	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
29	EXCELENTE	SI	SI	SI	SI	NO	SI
30	REGULAR	NO	SI	SI	SI	NO	SI
31	REGULAR	NO	SI	NO	SI	NO	SI
32	BUENA	SI	NO	SI	NO	SI	SI
33	REGULAR	NO	SI	NO	SI	NO	NO
34	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
35	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
36	EXCELENTE	SI	NO	SI	NO	SI	SI
37	BUENA	SI	NO	SI	SI	NO	SI
38	REGULAR	NO	SI	NO	SI	NO	SI
39	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
40	MALA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
41	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
42	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI

NUMERO DE ENCUESTA	CALIDAD	CLARIDAD	AMABILIDAD	TIEMPO	VIABILIDAD CONSULTA	CERTIFICACIÓN COMPLETA	SERVICIO
<i>Aplicada muestra aleatoria</i>	<i>Nivel ofrecido por el Grupo de Hojas de Vida</i>	<i>El servidor fue claro con la información</i>	<i>El servidor fue amable en su atención</i>	<i>Tiempo Adecuado de atención</i>	<i>Se puede consultar HV virtual en tiempo real</i>	<i>La Certificación Laboral contiene toda la información requerida</i>	<i>Utilizaría nuevamente el Grupo de Hojas de Vida</i>
43	MALA	NO	SI	NO	SI	SI	SI
44	EXCELENTE	NO	SI	SI	SI	SI	SI
45	EXCELENTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
46	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
47	EXCELENTE	SI	NO	NO	NO	NO	SI
48	REGULAR	SI	SI	NO	SI	NO	NO
49	REGULAR	SI	NO	SI	SI	NO	SI
50	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
51	REGULAR	SI	SI	SI	SI	NO	SI
52	EXCELENTE	NO	SI	NO	SI	SI	SI
53	BUENA	SI	NO	SI	SI	NO	SI
54	BUENA	SI	SI	NO	SI	NO	SI
55	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
56	REGULAR	NO	NO	NO	SI	NO	SI
57	BUENA	SI	SI	SI	SI	NO	SI
58	REGULAR	SI	SI	NO	NO	NO	SI
59	MALA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
60	EXCELENTE	SI	SI	SI	SI	NO	SI
61	MALA	NO	NO	SI	SI	SI	NO
62	MALA	NO	SI	NO	NO	NO	SI
63	BUENA	SI	SI	NO	SI	NO	SI
64	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI
65	REGULAR	SI	SI	NO	SI	SI	SI
66	BUENA	SI	SI	NO	SI	NO	SI
67	BUENA	NO	SI	SI	SI	NO	SI
68	EXCELENTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
69	MALA	SI	NO	SI	SI	SI	SI
70	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI
71	REGULAR	SI	SI	NO	SI	NO	SI
72	REGULAR	SI	SI	SI	SI	NO	NO
73	MALA	NO	SI	SI	NO	SI	SI
74	BUENA	SI	SI	NO	SI	NO	SI
75	MALA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
76	REGULAR	SI	SI	SI	SI	NO	NO

NUMERO DE ENCUESTA	CALIDAD	CLARIDAD	AMABILIDAD	TIEMPO	VIABILIDAD CONSULTA	CERTIFICACIÓN COMPLETA	SERVICIO
<i>Aplicada muestra aleatoria</i>	<i>Nivel ofrecido por el Grupo de Hojas de Vida</i>	<i>El servidor fue claro con la información</i>	<i>El servidor fue amable en su atención</i>	<i>Tiempo Adecuado de atención</i>	<i>Se puede consultar HV virtual en tiempo real</i>	<i>La Certificación Laboral contiene toda la información requerida</i>	<i>Utilizaría nuevamente el Grupo de Hojas de Vida</i>
77	REGULAR	SI	NO	SI	NO	NO	SI
78	REGULAR	SI	SI	NO	SI	NO	SI
79	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
80	EXCELENTE	NO	SI	SI	SI	SI	SI
81	REGULAR	NO	SI	NO	SI	SI	SI
82	REGULAR	NO	SI	NO	NO	NO	SI
83	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
84	EXCELENTE	NO	SI	SI	SI	SI	SI
85	REGULAR	SI	SI	NO	SI	SI	SI
86	REGULAR	NO	SI	SI	NO	SI	SI
87	BUENA	SI	SI	SI	NO	NO	SI
88	BUENA	SI	SI	NO	SI	SI	SI
89	REGULAR	NO	SI	SI	SI	SI	SI
90	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI
91	BUENA	SI	SI	NO	SI	NO	SI
92	REGULAR	SI	NO	NO	SI	NO	SI
93	MALA	SI	SI	SI	SI	SI	NO
94	REGULAR	SI	SI	SI	SI	SI	SI
95	BUENA	SI	NO	SI	SI	SI	SI
96	REGULAR	NO	SI	NO	SI	SI	SI
97	MALA	NO	SI	NO	NO	SI	SI
98	BUENA	NO	SI	SI	SI	SI	SI
99	REGULAR	SI	SI	NO	NO	SI	NO
100	BUENA	SI	SI	SI	SI	SI	NO

### **Tabla N° 5. Tabulación - CALIDAD**

**Datos/Variable: CALIDAD (Nivel ofrecido por el Grupo de Hoja de Vida)**

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 4

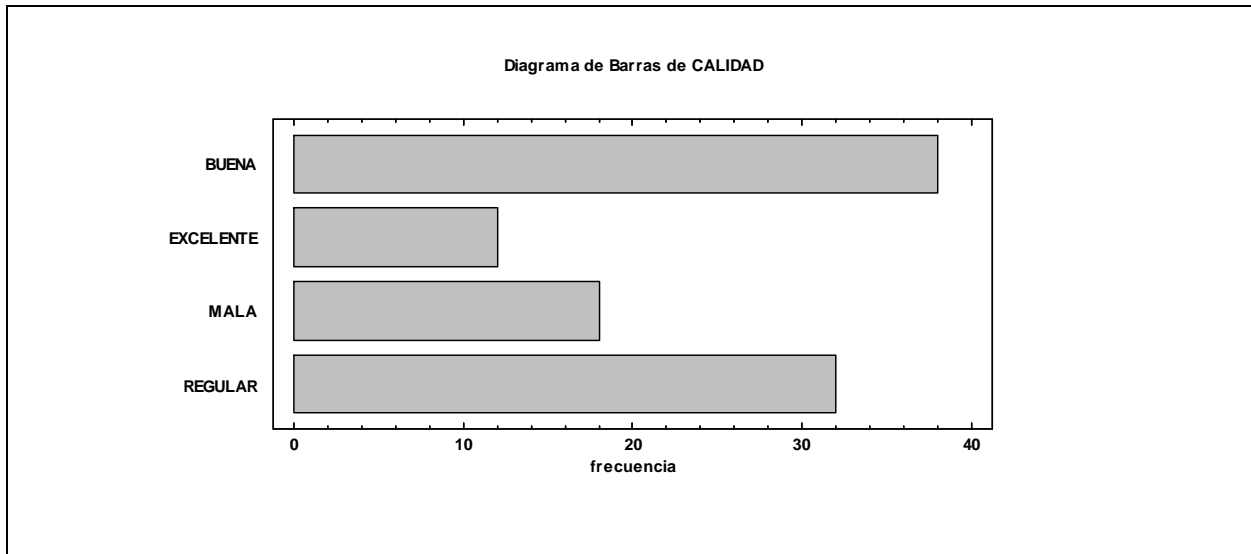
Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los cuatro (4) valores únicos de CALIDAD. A continuación se despliega tablas y gráficas de la tabulación.

**Tabla N° 6. Valores de Calidad**

Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	BUENA	38	0,38	38	0,38
2	EXCELENTE	12	0,12	50	0,5
3	MALA	18	0,18	68	0,68
4	REGULAR	32	0,32	100	1

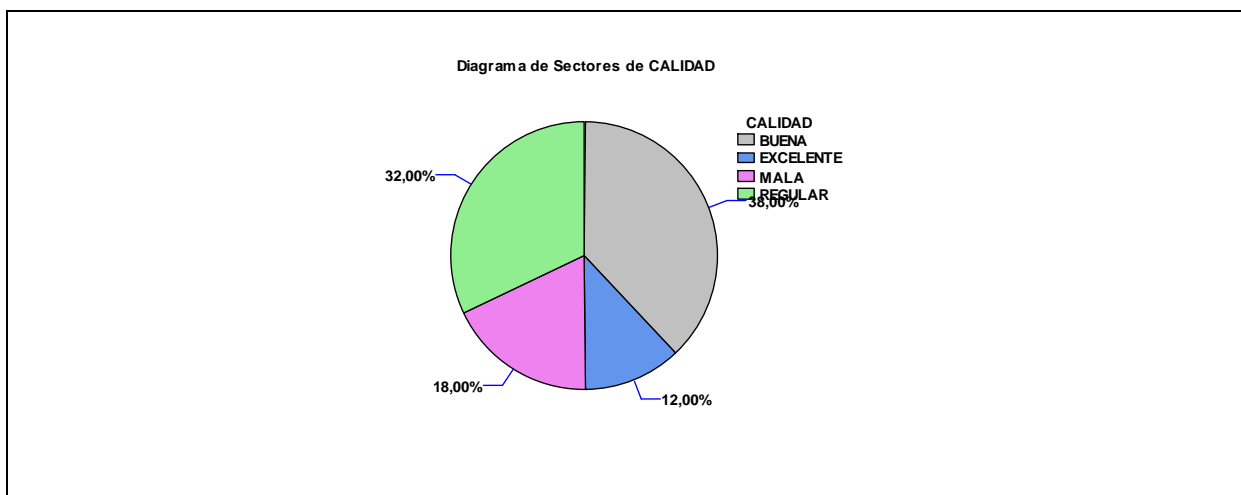
Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de CALIDAD así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 38 filas del archivo de datos, CALIDAD es igual a BUENA. Esto representa 38,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos (2) columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

**Gráfica N° 15. Diagrama de Barras de Calidad**





**Gráfica N° 16. Diagrama de Sectores de Calidad**



**Tabla N° 7. Tabulación - CLARIDAD**

**Datos/Variable: CLARIDAD (El servidor fue claro con la información)**

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 2

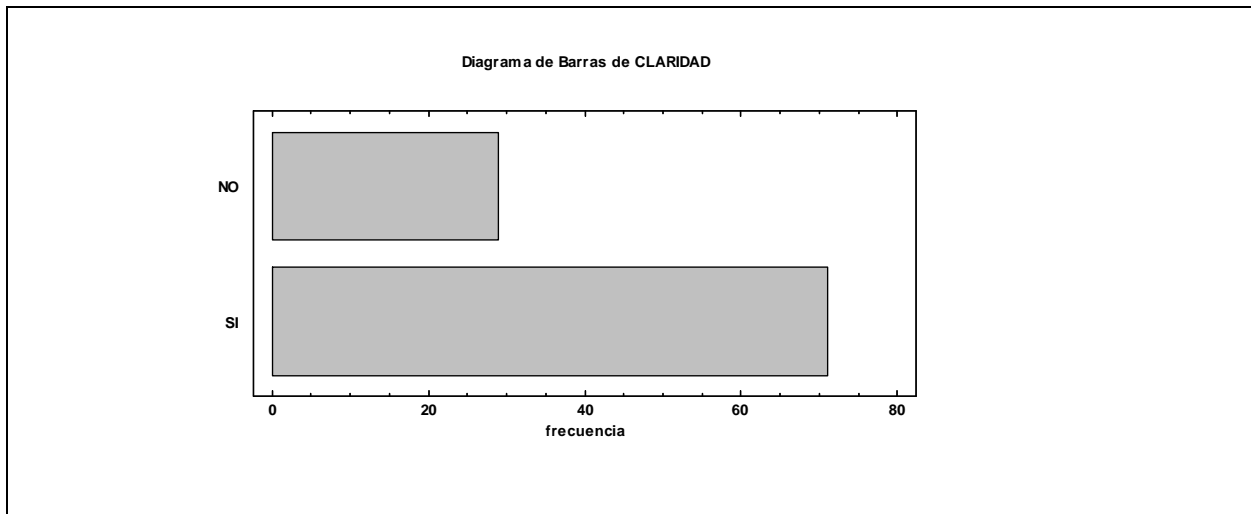
Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los dos (2) valores únicos de CLARIDAD. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

**Tabla N° 8. Frecuencia para CLARIDAD**

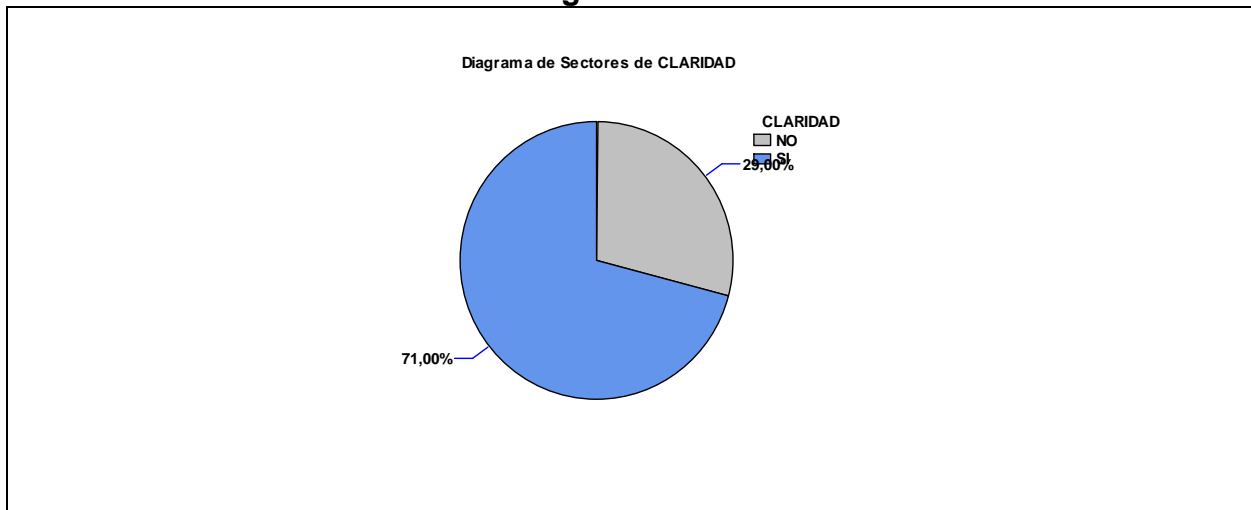
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	NO	29	0,29	29	0,29
2	SI	71	0,71	100	1

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de CLARIDAD así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 29 filas del archivo de datos, CLARIDAD es igual a NO. Esto representa 29,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos (2) columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

**Gráfica N° 17. Diagrama de Barras de Claridad**



**Gráfica N° 18. Diagrama de Sectores de Claridad**



**Tabla N° 9 . Tabulación - AMABILIDAD**

**Datos/Variable: AMABILIDAD (El servidor fue amable en su atención)**

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 2

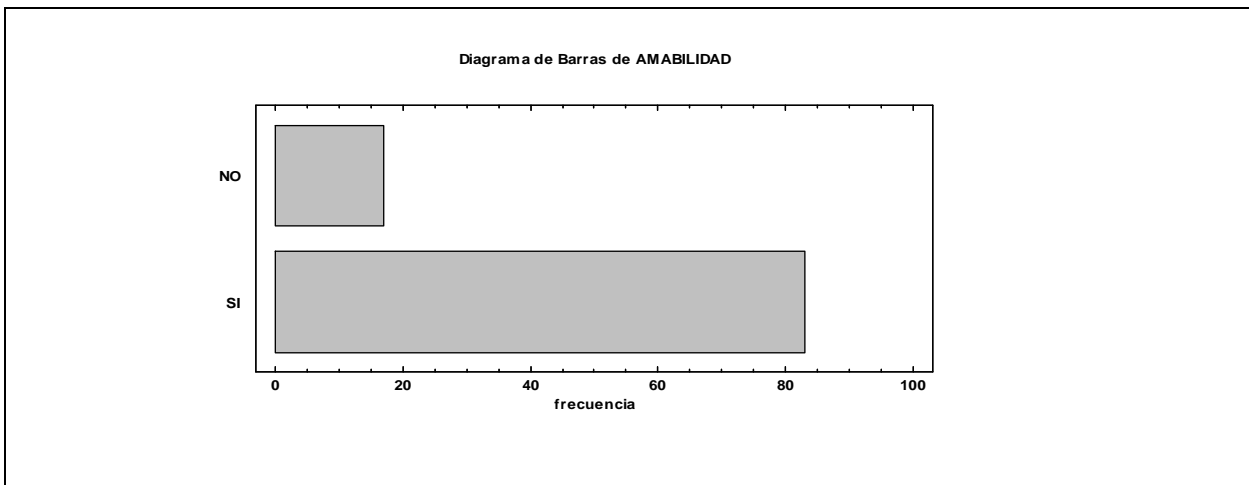
Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los DOS (2) valores únicos de AMABILIDAD. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

**Tabla N° 10. Frecuencia para AMABILIDAD**

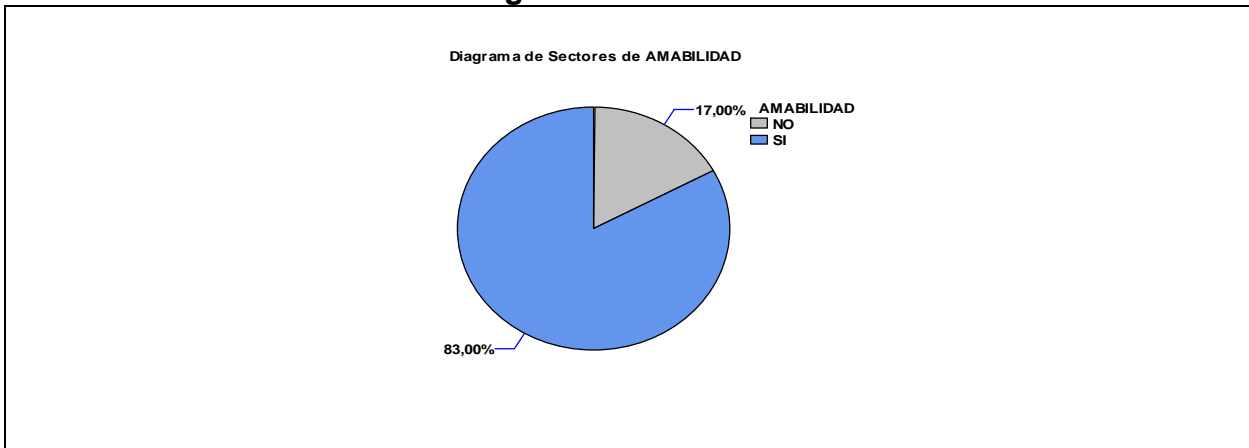
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	NO	17	0,17	17	0,17
2	SI	83	0,83	100	1

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de AMABILIDAD así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 17 filas del archivo de datos, AMABILIDAD es igual a NO. Esto representa 17,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

**Gráfica N° 19. Diagrama de Barras de Amabilidad**



**Gráfica N° 20. Diagrama de Sectores de Amabilidad**



### **Tabla N°. 11. Tabulación - TIEMPO**

**Datos/Variable: TIEMPO (Tiempo Adecuado de atención)**

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 2

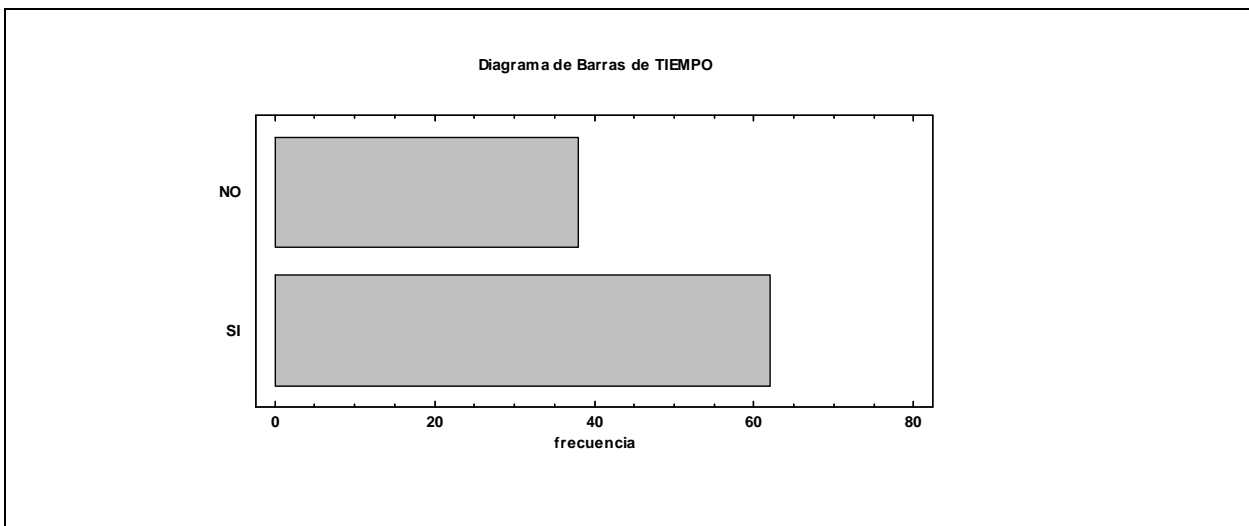
Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los DOS (2) valores únicos de TIEMPO. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

**Tabla N°12. Frecuencia para TIEMPO**

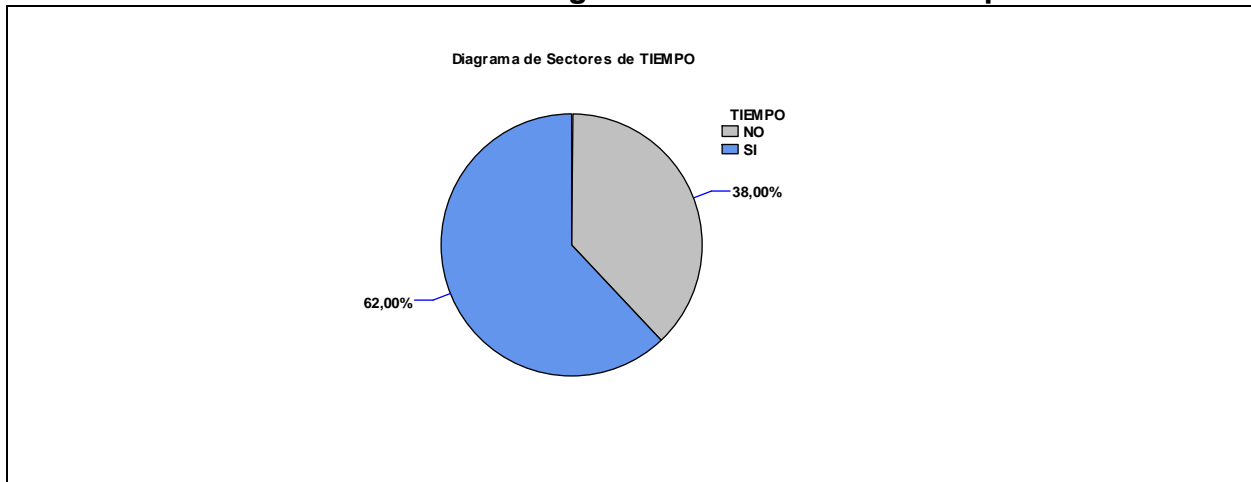
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	NO	38	0,38	38	0,38
2	SI	62	0,62	100	1

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de TIEMPO así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 38 filas del archivo de datos, TIEMPO es igual a NO. Esto representa 38,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

**Gráfica N° 21. Diagrama de Barras de Tiempo**



**Gráfica N° 22. Diagrama de Sectores de Tiempo**



**Tabla N°. 13.Tabulación - VIABILIDAD CONSULTA**

**Datos/Variable: VIABILIDAD CONSULTA (Se puede consultar HV virtual en tiempo real)**

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 2

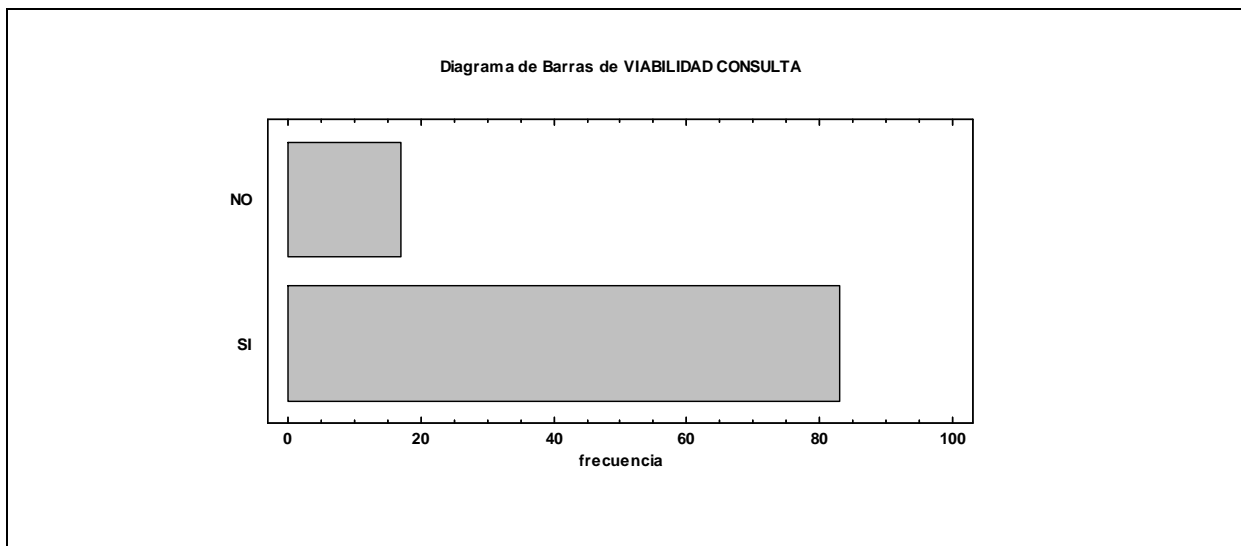
Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los DOS (2) valores únicos de VIABILIDAD CONSULTA. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

**Tabla N°.14 Frecuencia para VIABILIDAD CONSULTA**

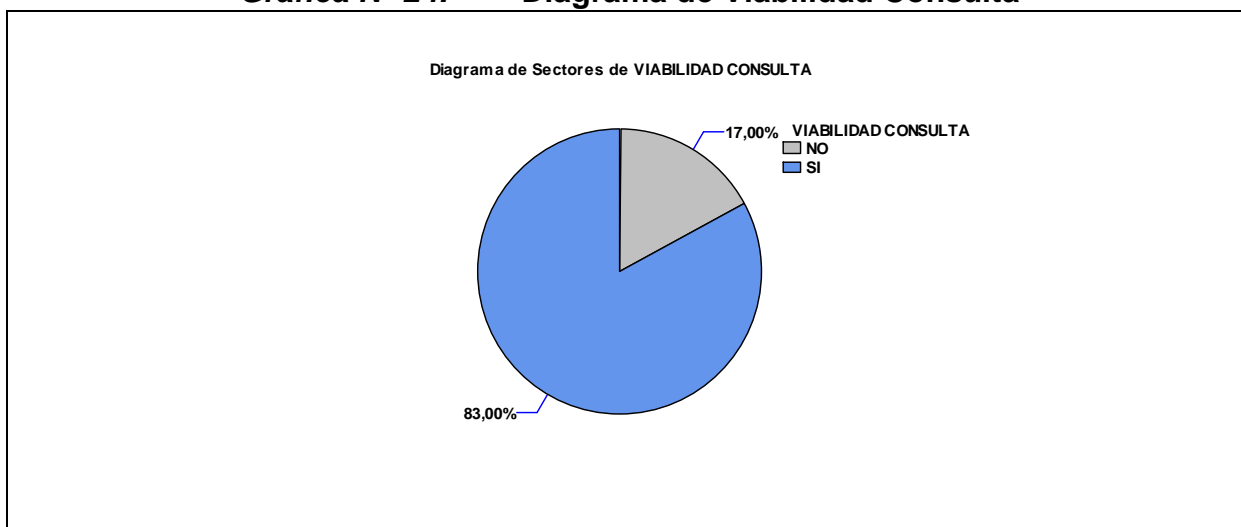
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	NO	17	0,17	17	0,17
2	SI	83	0,83	100	1

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de VIABILIDAD CONSULTA así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 17 filas del archivo de datos, VIABILIDAD CONSULTA es igual a NO. Esto representa 17,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

**Gráfica N° 23. Diagrama de Barras de Viabilidad Consulta**



**Gráfica N° 24. Diagrama de Viabilidad Consulta**



**Tabla N° 15 Tabulación - CERTIFICACIÓN COMPLETA**

**Datos/Variable: CERTIFICACIÓN COMPLETA (La Certificación Laboral contiene toda la información requerida)**

Número de observaciones: 100  
Número de valores distintos: 2

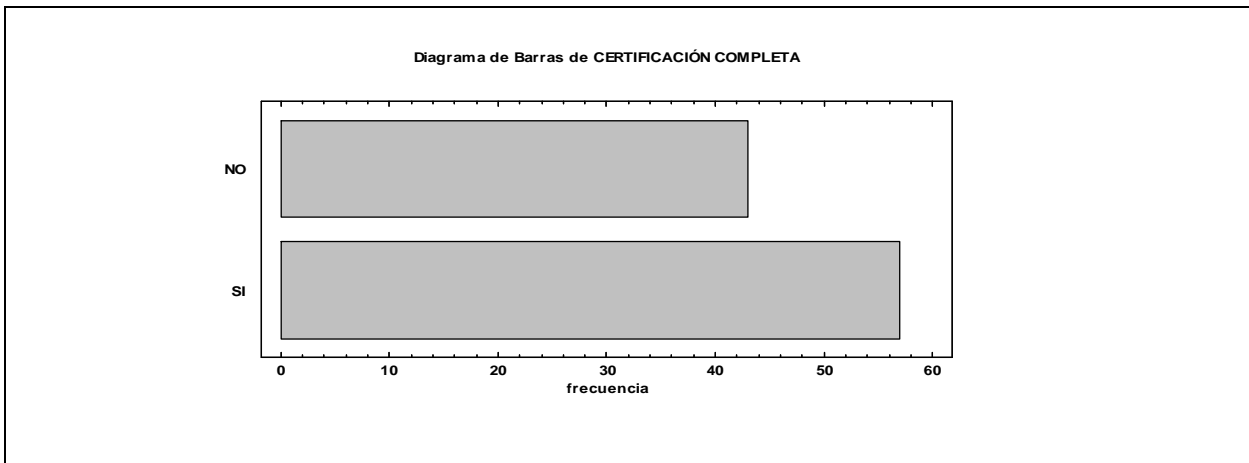
Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los dos (2) valores únicos de CERTIFICACIÓN COMPLETA. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

**Tabla N° 16. Frecuencia para CERTIFICACIÓN COMPLETA**

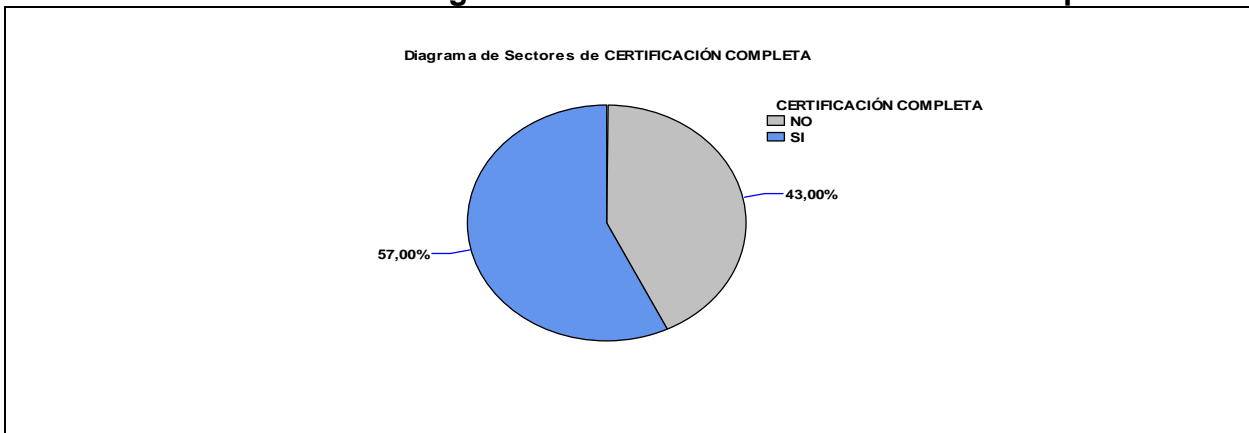
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	NO	43	0,43	43	0,43
2	SI	57	0,57	100	1

Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de CERTIFICACIÓN COMPLETA así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 43 filas del archivo de datos, CERTIFICACIÓN COMPLETA es igual a NO. Esto representa 43,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.

**Gráfica N° 25. Diagrama de Barras de Certificación Completa**



**Gráfica N° 26. Diagrama de Sectores de Certificación Completa**



### **Tabla N° 17. Tabulación - SERVICIO**

**Datos/Variable: SERVICIO (Utilizaría nuevamente el Grupo de Hojas de Vida)**

Número de observaciones: 100

Número de valores distintos: 2

Este procedimiento cuenta el número de veces que se presentan cada uno de los dos (2) valores únicos de SERVICIO. A continuación despliega tablas y gráficas de la tabulación.

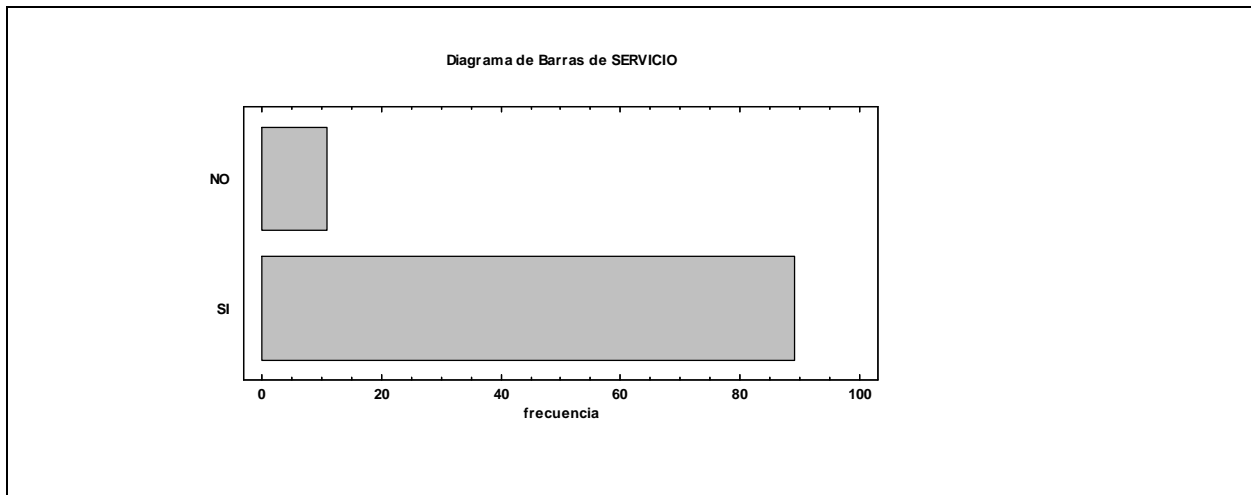
**Tabla N° 18. Frecuencia para SERVICIO**

<b>Clase</b>	<b>Valor</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>	<b>Frecuencia Rel. acum.</b>
1	NO	11	0,11	11	0,11
2	SI	89	0,89	100	1

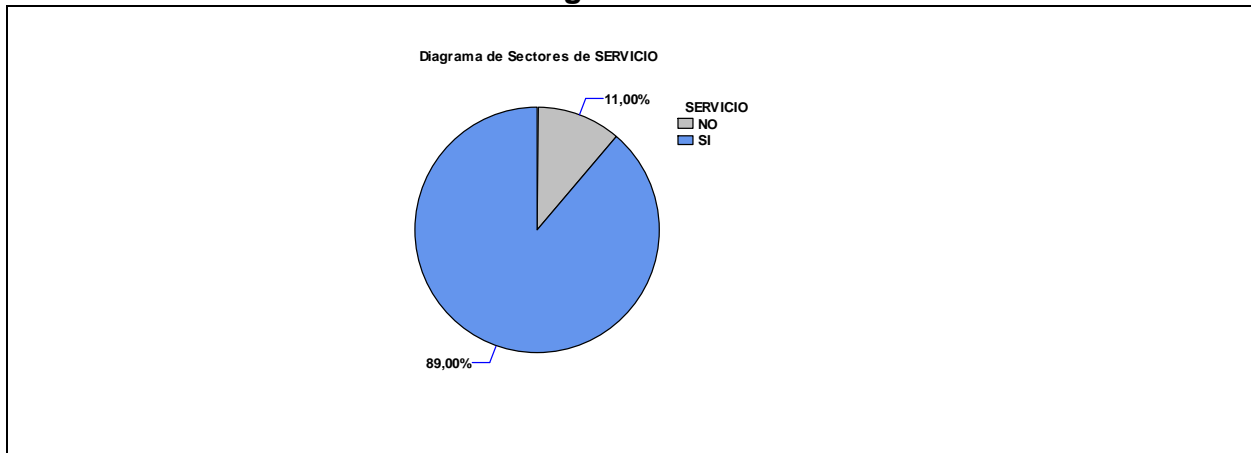
Esta tabla muestra el número de veces que se ha presentado cada valor de SERVICIO así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en 11 filas del archivo de datos, SERVICIO es igual a NO. Esto representa 11,0% de los 100 valores en el archivo. Las dos columnas de la extrema derecha dan los recuentos y porcentajes acumulados, desde el inicio de la tabla hacia abajo.



**Gráfica N° 27. Diagrama de Barras de Servicio**



**Gráfica N° 28. Diagrama de Sectores de Servicio**



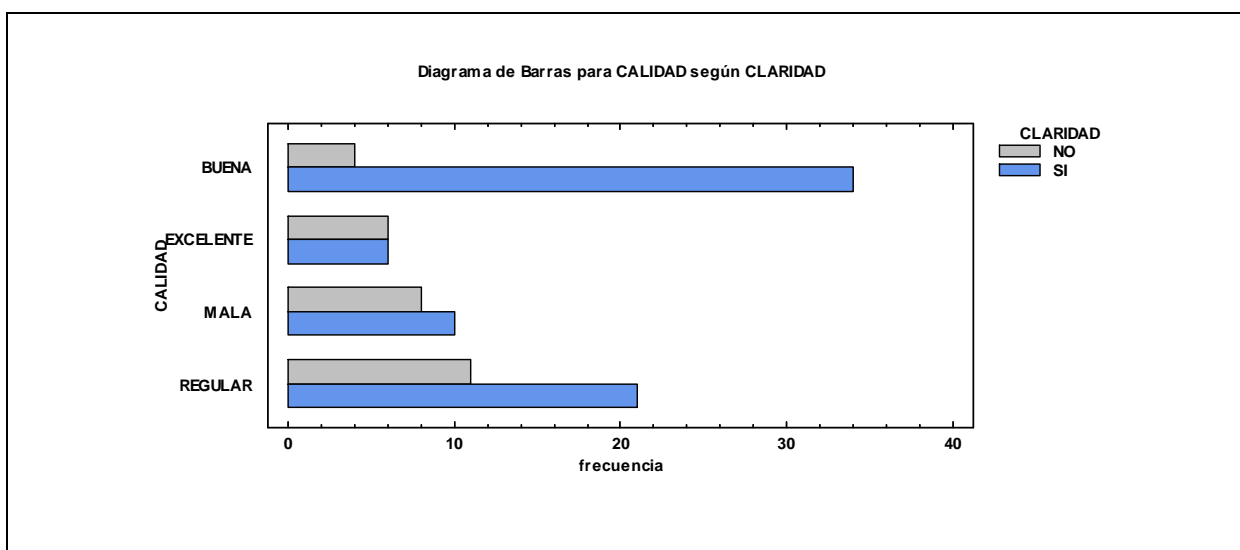
**TABLAS CRUZADAS DE CALIDAD CON OTRAS VARIABLES**

<b>Tabla N° 19. Frecuencias para CALIDAD por CLARIDAD</b>			
	NO	SI	Total por Fila
BUENA	4	34	38
	4,00%	34,00%	38,00%
EXCELENTE	6	6	12
	6,00%	6,00%	12,00%
MALA	8	10	18
	8,00%	10,00%	18,00%
REGULAR	11	21	32
	11,00%	21,00%	32,00%
Total por Columna	29	71	100
	29,00%	71,00%	100,00%

Contenido de las celdas:
Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los cuatro (4) valores de CALIDAD junto con cada uno de los (2) valores de CLARIDAD. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo cuatro (4) veces en las que CALIDAD es igual a BUENA y CLARIDAD es igual a NO. Esto representa el 4,0% del total de las 100 observaciones.

**Gráfica N° 29. Diagrama de Barras para Calidad Según Claridad**

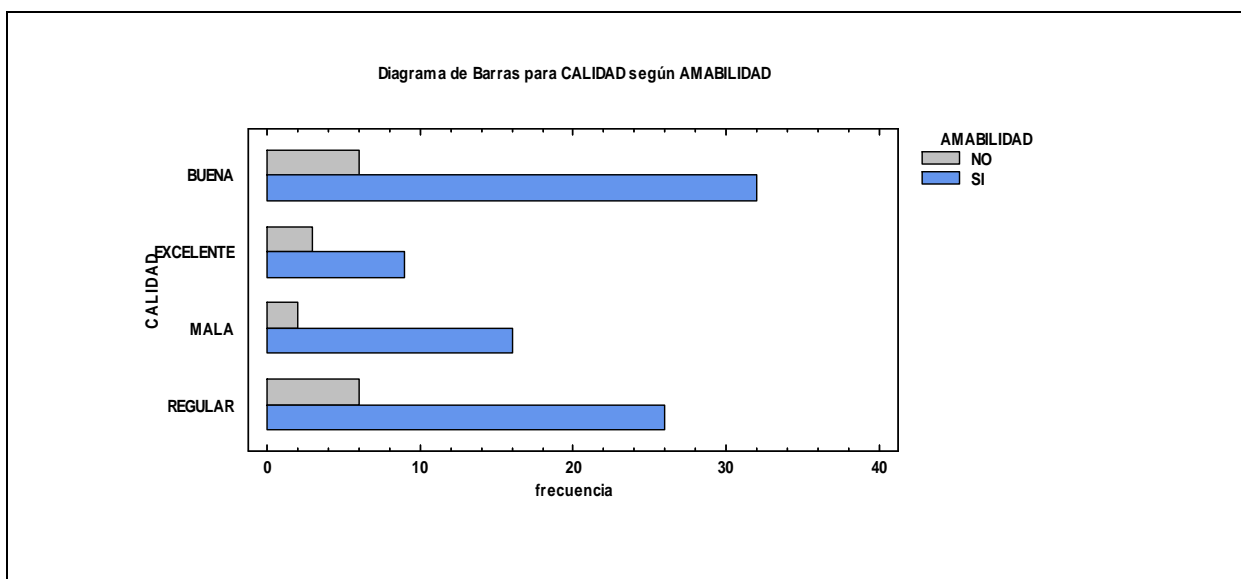


<b>Tabla N° 20. Frecuencias para CALIDAD por AMABILIDAD</b>			
	NO	SI	Total por Fila
BUENA	6	32	38
	6,00%	32,00%	38,00%
EXCELENTE	3	9	12
	3,00%	9,00%	12,00%
MALA	2	16	18
	2,00%	16,00%	18,00%
REGULAR	6	26	32
	6,00%	26,00%	32,00%
Total por Columna	17	83	100
	17,00%	83,00%	100,00%

Contenido de las celdas:
Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los cuatro (4) valores de CALIDAD junto con cada uno de los dos (2) valores de AMABILIDAD. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo seis (6) veces en las que CALIDAD es igual a BUENA y AMABILIDAD es igual a NO. Esto representa el 6,0% del total de las 100 observaciones.

**Gráfica N° 30. Diagrama de Barras para Calidad Según Amabilidad**

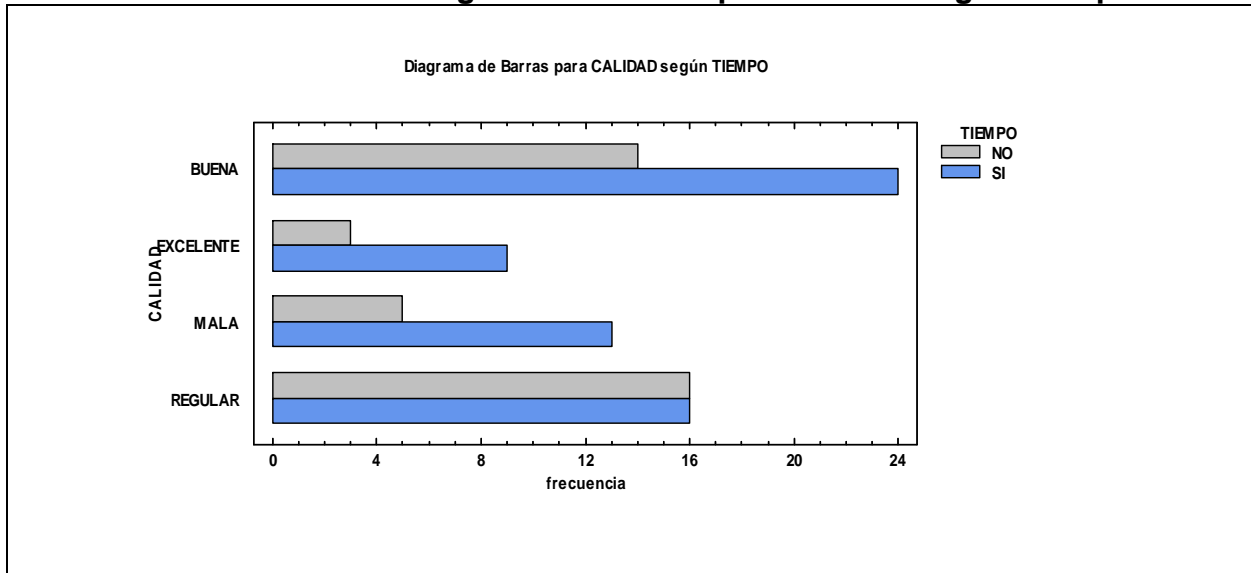


<b>Tabla N° 21. Frecuencias para CALIDAD por TIEMPO</b>			
	NO	SI	Total por Fila
BUENA	14	24	38
	14,00%	24,00%	38,00%
EXCELENTE	3	9	12
	3,00%	9,00%	12,00%
MALA	5	13	18
	5,00%	13,00%	18,00%
REGULAR	16	16	32
	16,00%	16,00%	32,00%
Total por Columna	38	62	100
	38,00%	62,00%	100,00%

Contenido de las celdas:
Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los cuatro (4) valores de CALIDAD junto con cada uno de los dos (2) valores de TIEMPO. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 14 veces en las que CALIDAD es igual a BUENA y TIEMPO es igual a NO. Esto representa el 14,0% del total de las 100 observaciones.

**Gráfica N° 31. Diagrama de Barras para Calidad según Tiempo**

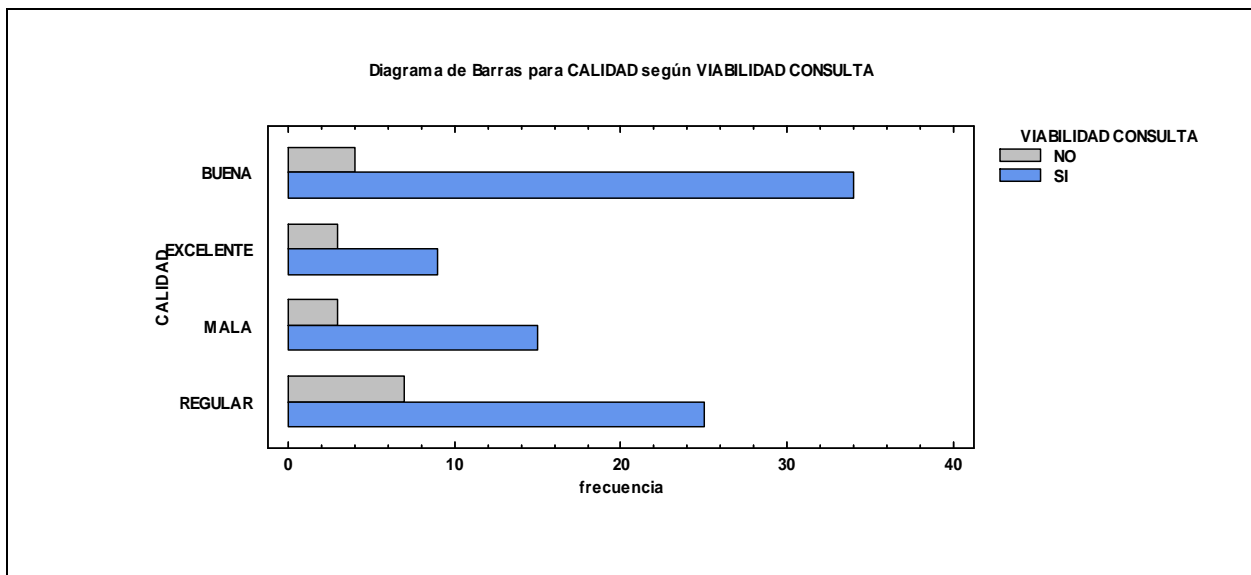


<b>Tabla N° 22 Frecuencias para CALIDAD por VIABILIDAD CONSULTA</b>			
	NO	SI	Total por Fila
BUENA	4	34	38
	4,00%	34,00%	38,00%
EXCELENTE	3	9	12
	3,00%	9,00%	12,00%
MALA	3	15	18
	3,00%	15,00%	18,00%
REGULAR	7	25	32
	7,00%	25,00%	32,00%
Total por Columna	17	83	100
	17,00%	83,00%	100,00%

Contenido de las celdas:
Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los cuatro (4) valores de CALIDAD junto con cada uno de los dos (2) valores de VIABILIDAD CONSULTA. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo cuatro (4) veces en las que CALIDAD es igual a BUENA y VIABILIDAD CONSULTA es igual a NO. Esto representa el 4,0% del total de las 100 observaciones.

**Gráfica N° 32. Diagrama de Barras para Calidad según Viabilidad de Consulta**

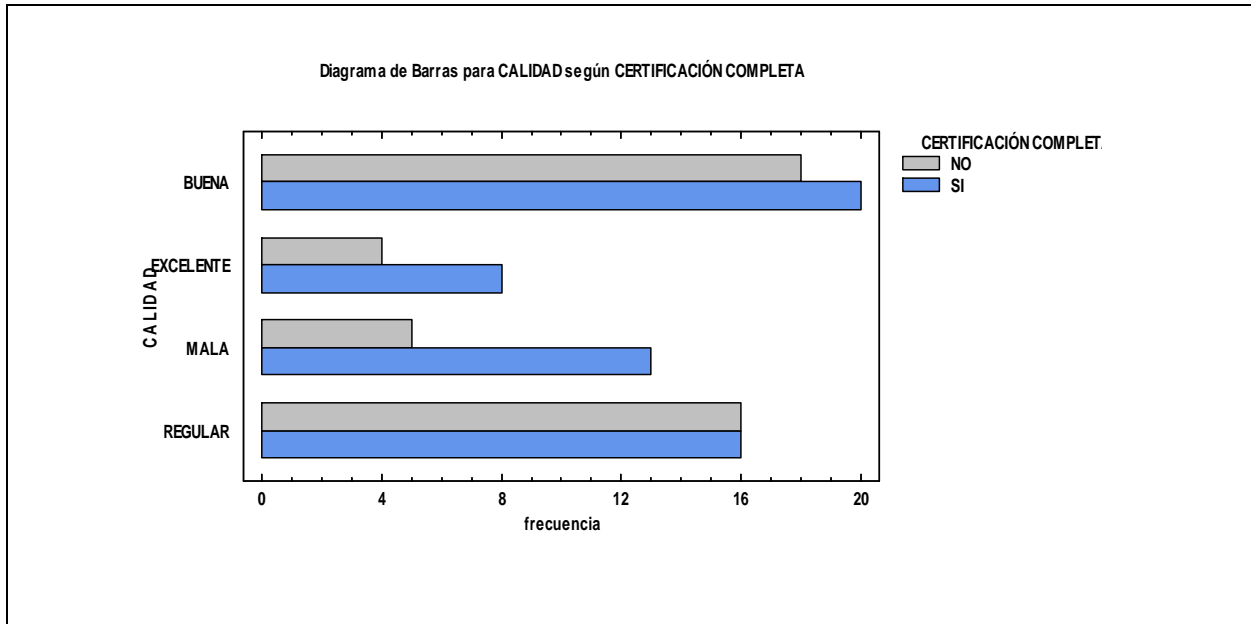


<b>Tabla N°23. Frecuencias para CALIDAD por CERTIFICACIÓN COMPLETA</b>			
	NO	SI	Total por Fila
BUENA	18	20	38
	18,00%	20,00%	38,00%
EXCELENTE	4	8	12
	4,00%	8,00%	12,00%
MALA	5	13	18
	5,00%	13,00%	18,00%
REGULAR	16	16	32
	16,00%	16,00%	32,00%
Total por Columna	43	57	100
	43,00%	57,00%	100,00%

Contenido de las celdas:
Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los cuatro (4) valores de CALIDAD junto con cada uno de los dos (2) valores de CERTIFICACIÓN COMPLETA. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 18 veces en las que CALIDAD es igual a BUENA y CERTIFICACIÓN COMPLETA es igual a NO. Esto representa el 18,0% del total de las 100 observaciones.

**Gráfica N° 33. Diagrama de Barra para Calidad según Certificación Completa**



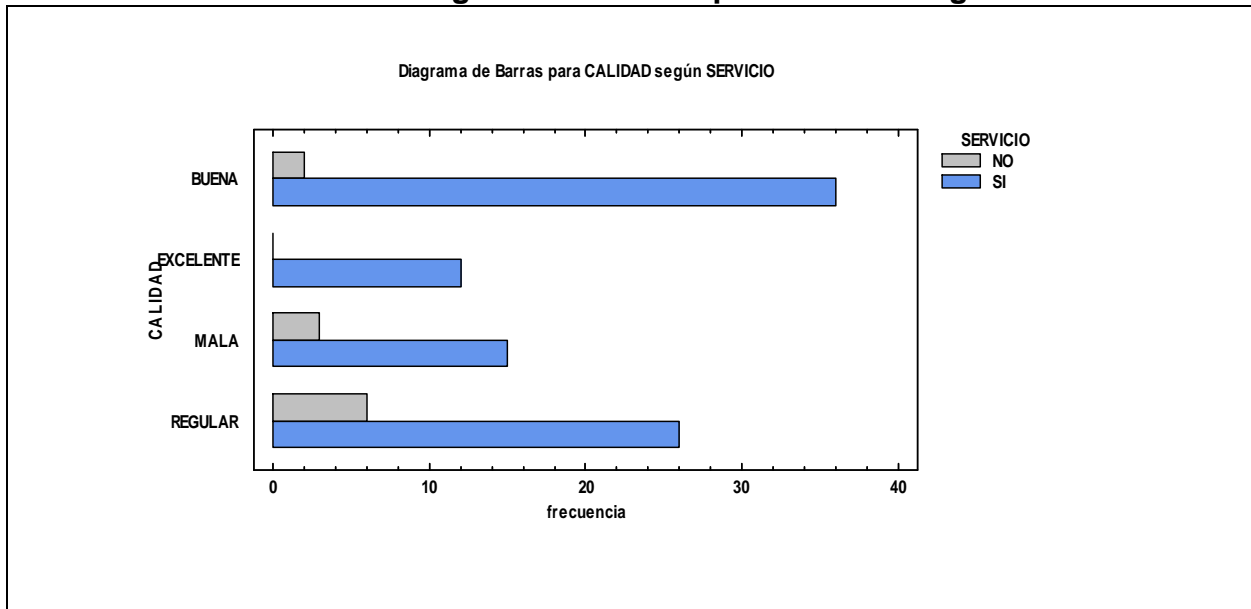
<b>Tabla N° 24 Frecuencias para CALIDAD por SERVICIO</b>			
	NO	SI	Total por Fila
BUENA	2	36	38
	2,00%	36,00%	38,00%
EXCELENTE	0	12	12
	0,00%	12,00%	12,00%
MALA	3	15	18
	3,00%	15,00%	18,00%
REGULAR	6	26	32
	6,00%	26,00%	32,00%
Total por Columna	11	89	100
	11,00%	89,00%	100,00%

Contenido de las celdas:
Frecuencia Observada
Porcentaje de la Tabla

Esta tabla muestra con qué frecuencia se presentan los cuatro (4) valores de CALIDAD junto con cada uno de los dos (2) valores de SERVICIO. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Por ejemplo, hubo 2 veces en

las que CALIDAD es igual a BUENA y SERVICIO es igual a NO. Esto representa el 2,0% del total de las 100 observaciones.

**Gráfica N° 34. Diagrama de Barras para Calidad según Servicio**





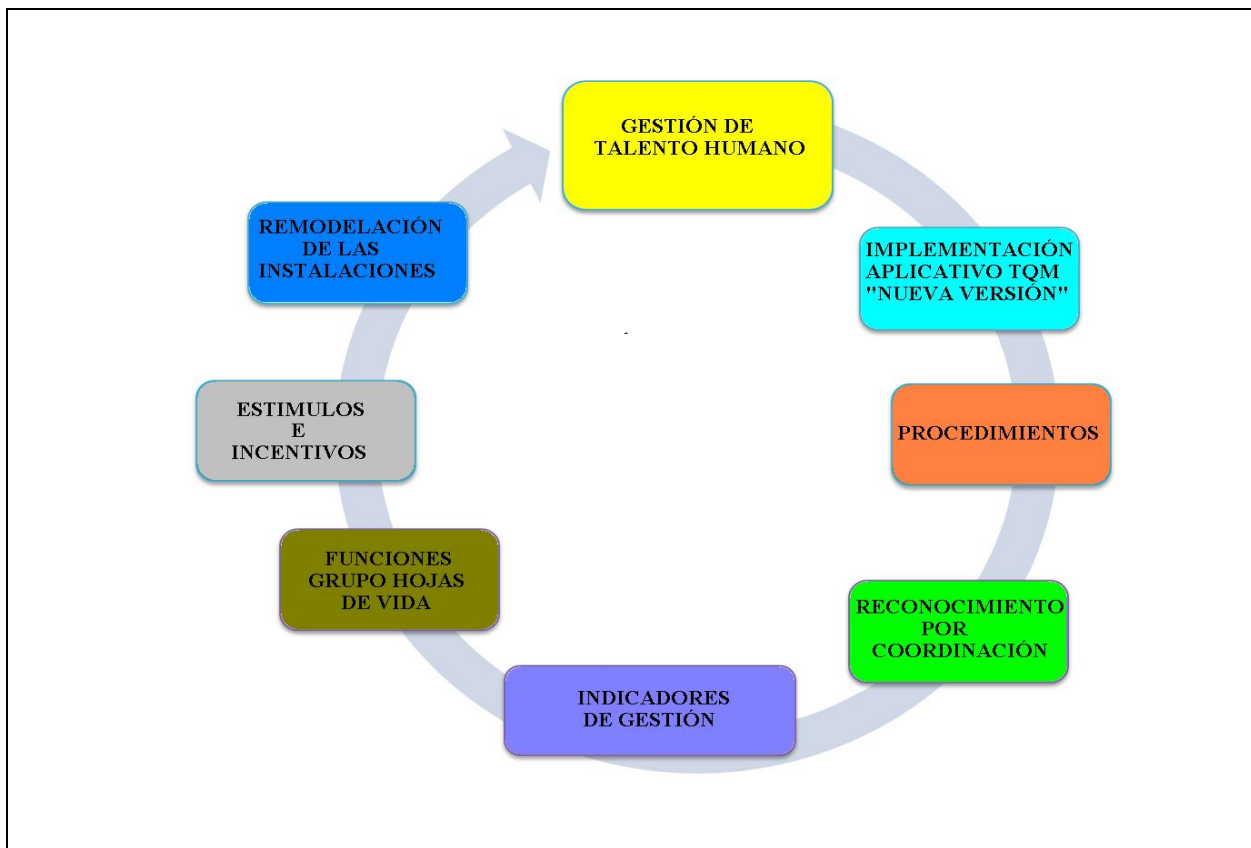
### 3. SITUACIÓN ESPERADA

Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado, a partir de la revisión de los documentos que soportan las funciones del Grupo de Hojas de Vida y de los resultados de la encuesta aplicada, se propondrá a la PGN, implementar la siguiente propuesta de valor que se desarrollara en el presente trabajo.

#### 3.1. Propuesta de Valor

En el siguiente gráfico, se presenta a manera de mapa mental, los principales elementos, que representan valor agregado, y que se encuentran inmersos en la propuesta.

**Gráfica N° 35. Propuesta de Valor**



A continuación se destacan las fortalezas del proyecto, con el cual se le pretende dar respuesta a las principales inquietudes evidenciadas en la encuesta aplicada a los clientes, en relación con los servicios que presta el Grupo de Hojas de Vida, en lo atinente a la reducción del tiempo de respuesta, seguridad en el trámite y el componente de calidad.

Así las cosas, se trata de implementar una nueva versión 2.5 del aplicativo TQM (Total Quality Management), en el cual se encuentran sistematizadas las Historias Laborales de los servidores y exservidores de la PGN, a través de archivos de imágenes digitalizadas, lo cual contribuiría al proceso de modernización de la PGN, para garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión del área de recursos humanos.

Igualmente, con la implementación de una nueva versión 2.5 del aplicativo TQM, se pretende resolver la problemática sobre el tema de la digitalización de la versión (1.8) y mejorar los tiempos de respuesta de los usuarios a nivel nacional, en lo atinente a la consulta real en línea, vía Internet de las Hojas de Vida de los funcionarios y exfuncionarios, cuya cobertura abarcaría las 32 Procuradurías Regionales, llevándose a cabo con la asignación de una licencia para cada una de las capitales de Departamento.

La propuesta de valor en el área de procesos, va encaminada a actualizar los procedimientos del Grupo de Hojas de Vida, los cuales desde el año 2008, no se reforman. Esta actualización consiste en realizar modificaciones de forma y fondo y en documentarlos en las nuevas plantillas diseñadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN.

Los procedimientos a actualizar son: Administración de historias laborales, Prestamos de historias laborales, generación y devolución de carnés y tarjetas de seguridad, y elaboración de informes de gestión de hojas de vida. Estos procedimientos una vez actualizados serán sometidos a consideración del Equipo

Técnico de Calidad para posterior aprobación por parte del Comité de Coordinación de la PGN, instancia máxima del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

En cuanto al tema del Reconocimiento por Coordinación para los servidores públicos que vienen ejerciendo esta función, es imprescindible implementar en la PGN dicho Reconocimiento por Coordinación. En este orden de ideas, se adelantará un inventario de las Coordinaciones establecidas mediante acto administrativo, de los funcionarios que las ejercen y se realizarán los cálculos necesarios de las asignaciones básicas mensuales y anuales de remuneración que ello implicaría, para someterla a consideración de los Directivos de la PGN, a fin de que se implemente, y de esta manera, compensar en parte la sobrecarga de trabajo extra de los mencionados Coordinadores, de las responsabilidades adicionales en la gestión, los procesos, actividades, elementos, equipos y personal a cargo.

En referencia con los indicadores de gestión, todas las actividades del Grupo de Hojas de Vida pueden medirse con parámetros enfocados a la toma de decisiones y con señales para monitorear la gestión y así se aseguran que las actividades vayan en el sentido correcto y permitan evaluar los resultados de la gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son conocidas como indicadores de gestión.

En este sentido también es preciso replantear algunos indicadores que actualmente se utilizan en el Grupo de Hojas de Vida, para la correcta ejecución y evaluación de la gestión del Grupo, ya que algunos de los existentes solo miden acciones de cumplimiento. Igualmente es imprescindible redefinir los objetivos y metas, y definir los responsables de cada una de las actividades.

Con relación a las funciones de Grupo de Hojas de Vida y en virtud a que las actuales tienen 12 años de establecidas, se hace necesario realizar una propuesta de actualización, en la medida a que la normatividad en el Estado a cambiado y el Grupo viene adelantando otras funciones relacionadas, que han sido asignadas de

manera informal. Para adelantar esta actividad se elaborará un proyecto de resolución, modificando la vigente, la cual es susceptible de mejorar, para someterla a consideración de la Administración de la PGN:

En lo atinente a estímulos e incentivos se hace necesario reconocer o premiar los resultados en el desempeño de los servidores y de los Grupos Internos de Trabajo de la Entidad, sin que tengan que participar en ningún tipo de proceso, simplemente, como una motivación a su esfuerzo, trabajo y desempeño, para lograr niveles de eficiencia en el desempeño de su labor y contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales. En este orden de ideas, se adelantará una propuesta de oferta de estímulos e incentivos

Por último, como quiera que las instalaciones del Grupo de Hojas de Vida no son las más adecuadas en lo atinente a los espacios físicos, tanto para servidores públicos como para los archivos de las Hojas de Vida, es imprescindible plantear y adelantar una remodelación de las mismas, con el respectivo Archivo de Gestión. Para ello, se presentará una propuesta a la Secretaría General de la Entidad, para que la evalúe y la lleve a cabo.

### **3.2. *Perspectivas de Desarrollo – Acciones de Mejoramiento***

Las perspectivas de desarrollo y/o acciones de mejoramiento hacen referencia a las tendencias y al deber ser de las actividades del Grupo de Hojas de Vida, y que pretenden optimizar la administración de la organización y contribuir al desarrollo e incremento de la productividad y la competitividad; lo que necesariamente se traduce en el mejoramiento de los procesos de talento humano que se realizan en las entidades

#### **3.2.1. Atención de Peticiones**

Las propuestas de acciones de mejoramiento para el proceso de Atención de peticiones, tiene como objetivo mejorar el tiempo de respuesta de las mismas. A

continuación se presenta la siguiente tabla con las acciones y responsables del proceso:

**Tabla N° 25 Atención de Peticiones**

<b>PROCESO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
ATENCION DE PETICIONES	Automatización de Certificaciones	Oficina de Sistemas
	Adecuación de Módulos del Sistema SIAF	Oficina de Sistemas
	Disminución de tiempo de respuesta de las peticiones y/o certificaciones	Grupo Hojas de Vida
	Actualización de las hojas de Vida en el Sistema TQM	Grupo Hojas de Vida

### **3.2.2. Administración de Historias Laborales**

Las propuestas de acciones de mejoramiento para el proceso de Administración de Historias Laborales, tienen como objetivo administrar de manera adecuada el manejo de las historias laborales de los servidores y exservidores de la PGN. A continuación se presenta la siguiente tabla con las acciones y responsables este proceso:

**Tabla N°26 Administración de Historias Laborales**

<b>PROCESO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
ADMINISTRACION DE HISTORIAS LABORALES	Optimizar el tiempo de entrega de Historias Laborales (Nuevas)	Centro de Atención al Servidor (CAS)
	Corregir errores en imágenes digitalizadas	Grupo Hojas de Vida
	Mejorar Operación del Sistema TQM. (Radicación, Cambios de estado, Impresión de stickers, Asociación de series, eliminación de imágenes y modificación de datos.	Grupo Hojas de Vida  Oficina de Sistemas
	Organizar, Escanear y Digitalizar documentos pendientes.	Grupo Hojas de Vida
	Actualizar archivo de funcionarios y exfuncionarios (FUNEXFUN).	Grupo Hojas de Vida

### **3.2.3. Informes y Reportes Internos y Externos**

Las propuestas de acciones de mejoramiento para el proceso de Informes y Reportes Internos y externos (*Sistema Único de Información de Personal (SUIP), hoy SIGEP; Informes de Gestión, Reporte de Servidores Retirados, Reporte Grupo SIRI, Reporte de Prepensionados y Embarazadas, Reporte de Retiro Forzoso, Reporte de Profesionales y Reporte de Ingresos, entre otros*), tiene como objetivo elaborar y presentar los informes y reportes de manera oportuna y dentro de los términos de

ley. A continuación se presenta la siguiente tabla con las acciones y responsables del proceso:

**Tabla N°27 Informes y Reportes Internos y Externos**

PROCESO	ACCIONES	RESPONSABLES
INFORMES Y REPORTE INTERNOS Y EXTERNOS	Elaborar oportunamente los Reportes e Informes requeridos	Grupo Hojas de Vida)
	Remitir a las entidades y/o dependencias los informes y reportes requeridos, dentro de los términos establecidos y legales.	Grupo Hojas de Vida

#### **3.2.4. Carnetización y Tarjetas de Seguridad**

Las propuestas de acciones de mejoramiento para el proceso de Carnetización y Tarjetas de Seguridad (Proximidad), tiene como objetivo solicitar la expedición de los Carnés y realizar la entrega de los mismos a los funcionarios, dentro del mes siguiente de la posesión. A continuación se presenta la siguiente tabla con las acciones y responsables del proceso:

**Tabla N°28 Carnetización y Tarjetas de Seguridad**

<b>PROCESO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>
CARNETIZACIÓN Y TARJETAS DE SEGURIDAD (PROXIMIDAD)	Elaborar proyectos de estudios previos para contratación.	Grupo Hojas de Vida
	Monitorear el Proceso de Contratación.	Grupo Hojas de Vida
	Entregar oportunamente los carnés de los Servidores de la PGN, en Oficinas Centrales, y Procuradurías Regionales y provinciales.	Grupo Hojas de Vida
	Controlar la devolución de los carnés y las tarjetas de Seguridad.	Grupo Hojas de Vida

- Monitorear el avance del proceso de contratación con el fin de contar en el menor tiempo posible con el contrato de suministro de carnés.
- Continuar entregando los carnés dentro del mes siguiente a la posesión del servidor.
- Determinar las acciones a seguir con los servidores que no han devuelto el carné y la tarjeta de seguridad.

### **3.3. Fuentes de Ingresos – Responsabilidad Social**

La responsabilidad social empresarial, para el caso de la PGN que es una Entidad Pública, se enmarca en la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental, generalmente con el objetivo de mejorar la situación competitiva y su valor agregado.



Bajo este concepto de administración se engloba en un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental.

En este orden de ideas y de conformidad con el modelo canvas la presente propuesta de valor pretende satisfacer un conjunto de necesidades que los usuarios internos y externos del Grupo de Hojas de Vida no perciben actualmente, teniendo en cuenta que las funciones y actividades desarrolladas por la dependencia no generan un valor cuantitativo de carácter económico, que permita medir los resultados en la gestión; de modo que se pretende establecer de manera cualitativa los beneficios a los usuarios y a la sociedad, que la propuesta de mejora traería como consecuencia de su aplicación, dados los resultados arrojados en la encuesta que se adelantó, tales como:

- Mejorar la prestación del servicio por parte del Grupo de Hojas de Vida.
- Facilidad en la entrega de la información clara, precisa, oportuna, en cualquier tiempo que el usuario lo desee.
- Precisión en la información requerida en tiempo real y con calidad.
- Rápida localización de la información con la digitalización de los datos básicos del servidor público.
- Agilización en el trámite para evitar demoras en las solicitudes de expedición de constancias y/o certificaciones laborales.
- Custodia de la documentación en un sistema de información que brinda seguridad y confiabilidad de su contenido.
- Ahorro en el tiempo transcurrido entre la solicitud de la información requerida y la suministrada por el Grupo.
- Ahorro en la utilización de papelería, gastos correo ordinario, llamadas telefónicas, y demás elementos requeridos para acceder a la información relacionada con la historias laborales de los servidores y ex servidores de la PGN.
- Evitar el extravío de solicitudes dada la cantidad de peticiones y el flujo de los documentos físicos para llevar un mejor control en el trámite.

- Llevar un mejor control operativo en las certificaciones laborales emitidas por el Grupo.
- Mayor organización en el flujo de la información para evitar tareas repetitivas en el Grupo de Hojas de Vida.

#### 4. PLAN DE ACCION:

##### **4.1. Implementación Aplicativo TQM WEB (Total Quality Management) – Nueva Versión 2.5.**

*OBJETIVO: Implementar la versión 2.5 del aplicativo TQM WEB (Total Quality Management), para la digitalización de las Hojas de Vida de los servidores y exservidores de la PGN, a fin de controlar la radicación de documentos duplicados y el ingreso de más usuarios al tiempo, y demás problemas de la actual versión (1.8), para obtener la información de las Historias laborales de manera virtual y en tiempo real. Igualmente, con la implementación de esta versión se busca tener una cobertura total a nivel nacional del aplicativo TQM WEB, en todas las capitales de Departamento.*

Dentro del Plan de Acción que se propone en este trabajo para el Grupo de Hojas de Vida, y quizás el más importante por el beneficio que representa, se encuentra la implementación de una nueva versión del Aplicativo TQM WEB (2.5). Esta nueva versión permite solucionar algunos problemas de demora en los cambios de estado de múltiples hojas de vida, eliminación de imágenes y de otras situaciones particulares. Para implementar esta nueva versión se debe realizar la capacitación respectiva y adelantar las pruebas pertinentes con la Versión 2.5, al igual, que las etapas de producción, desarrollos y las validaciones del caso, con el apoyo y soporte de un ingeniero de TQM.

TQM Web como aplicación Web, articula la gestión documental que integra funciones de radicación, digitalización, administración de archivo, consultas y reportes, y administración del sistema, en un solo sistema de información documental.

Las ventajas de la implementación de la nueva Versión 2.5 de TQM WEB, para la Procuraduría General de la Nación, son las siguientes

1. Reestructuración y optimización de la funciones del sistema para mejorar el rendimiento.
2. Radicación e indexación en lote para mejorar el rendimiento del sistema, aprovechando las horas de poco uso del sistema para procesar los documentos radicados e indexados.
3. Documentos con multiniveles y ocurrencias de campos, necesarios para la mejor parametrización de los documentos de Historias Laborales.
4. Nuevos tipos de campos para la mejor parametrización de los documentos anteriores, mejorando la definición de los metadatos de contenido, contexto y otros (Eje: ISAAR(CPF)).
5. Control y activación de alarmas para avisar de futuros vencimientos de algunos términos de tiempo, como también para los términos vencidos.
6. Combinador de correo, para el envío automático de correo utilizando plantillas, a más de un destinatario utilizando lista de distribución y la correspondiente radicación automática de los correos enviados.
7. Recepción y radicación automática de los correos y faxes recibidos.
8. Definición de jerarquías dinámicas para la estructuración por multinivel de las carpetas (Eje: ISAD(G)).
9. Campos comunes de las carpetas o expedientes para evitar redundancia de datos y facilitar su actualización.
10. Identificador único para carpetas y documentos, lo que permite controlar la no radicación de documentos duplicados.
11. Diccionarios multinivel y múltiples campos, lo que permite jerarquizar las listas de validación, de manera que se pueda seleccionar de una lista los valores que dependen de lo seleccionado en una lista anterior.
12. Tablas externas con múltiples campos para validación e integración con otros sistemas y poder asumir como entrada más de un campo de la tabla externa.
13. Poder asociar más de un proceso de indexación a las carpetas, de manera que se puedan desarrollar diferentes trabajos especializados sobre los documentos de la carpeta, de forma simultanea, independiente y segura.
14. Reglas de validación de campos externas definidas por el usuario.

15. Integración con el sistema TQMWorkflow, recomendado para integrar los procesos de Gestión Documental y procesos de otros sistemas, a través de un sistema de Gestión de Procesos (BPM).
16. Actualizaciones en las páginas del sistema, que incluyen nuevas opciones de operación y mejoras en la interface usuaria.

Este proyecto pretende llevar el Aplicativo TQM WEB, de digitalización de Hojas de Vida a todas las treinta y dos (32) Procuradurías Regionales, solo para consulta, ya que el mismo, en lo que respecta al manejo, digitalización, y administración se seguirá operando desde Oficinas Centrales, en el Grupo de Hojas de Vida.

Para implementar el Aplicativo TQM WEB en las Procuradurías Regionales, se requiere comprar las respectivas licencias de usuarios y actualizar el Software, con el fin de poder ejecutarlo desde las mismas, a través de la WEB. En Oficinas Centrales se requerirán tres (3) Licencias de Usuarios más para un total de treinta y cinco (35).

Para licencias en la versión 2.5, el costo con incluido IVA es de US\$ 120 dólares cada una. De igual manera, en la siguiente tabla se presenta el costo de la actualización del software, la conversión de datos y la capacitación.

**Tabla N° 29 Costos Versión 2.5**

VERSION 2.5			
<b>1 LICENCIAS DE USUARIO</b>			
Licencia de Usuario de TQM WEB	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA US\$</b>	<b>VALOR TOTAL INCLUIDO IVA US\$</b>
	35	120	4.200
<b>2. ACTUALIZACION SOFTWARE</b>			
Actualización a versión 2. 0 para usuario con convenio de soporte y mantenimiento (precio especial)			<b>VALOR TOTAL INCLUIDO IVA US\$</b>
			3.016
<b>3. CONVERSION DE DATOS</b>			
Conversión de datos y ajustes a la parametrización para versión 2.5	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA \$COL</b>	<b>VALOR TOTAL INCLUIDO IVA \$COL</b>
	1	\$ 4.400.000	\$ 4.400.000

<b>4. CAPACITACION</b>			
	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA \$COL</b>	<b>VALOR TOTAL INCLUIDO IVA \$COL</b>
Curso de capacitación para usuarios finales. Máximo 10 personas por curso, de 8 horas (1 día)	3	\$ 1.200.000	\$ 3.600.000
Curso de actualización de 3 horas a usuarios actuales en la nueva versión. Máximo 10 personas por curso	1	\$ 800.000	\$ 800.000

**PLAZO:**

El plazo de ejecución del contrato será de 15 días, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio del servicio.

**FORMA DE PAGO:**

50% anticipo.

50% contra entrega de las Licencias y capacitación de los funcionarios.

Los precios en dólares se liquidarán a la TRM de la fecha de la orden de compra.

**CAPACITACION**

La capacitación se dictará en Bogotá en las instalaciones de la PGN, con la logística del cliente. Máximo 10 asistentes por curso, curso de 8 horas cada uno para nuevos usuarios.

**4.2. Actualización Procedimientos del Grupo de Hojas de Vida**

*OBJETIVO: Actualizar los procedimientos del Grupo de Hojas de Vida, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, en el sentido de realizar modificaciones de forma y fondo a las actividades, efectuando la documentación de los mismos en las nuevas plantillas con sus respectivos puntos de control, para hacerlos más claros y comprensibles tanto para los clientes y/o usuarios internos y externos.*

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las

mismas circunstancias; en la PGN los procedimientos del Grupo de Hojas de Vida, hacen parte de los procesos de apoyo, que corresponde al enfoque del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, el cual se encuentra certificado.

En virtud al seguimiento efectuado a los Procedimientos del Grupo de Hojas de Vida y como quiera que tenían más de cuatro (4) años sin realizarles modificación alguna, y con el animo de realizar mejoras a los mismos se procedió a hacerle ajustes y adecuarlos al nuevo Formato que aprobó el Comité del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, incluyéndose definiciones claves. Igualmente, se modificaron algunas descripciones de varias actividades; de tal manera que el procedimiento quedara más claro y comprensible. También se modificaron algunos responsables y se establecieron puntos de control adicionales.

Los siguientes son los procedimientos actualizados dentro de la propuesta de mejora del presente trabajo:

- a) Procedimiento de Administración de Historias Laborales.
- b) Procedimiento de Préstamo de Historias Laborales.
- c) Procedimiento de Generación y Devolución de Carnés y Tarjetas de Seguridad

a) Procedimiento de Administración de Historias Laborales.

El procedimiento de administración y operación de la Historias Laborales de los servidores públicos de la PGN, es fundamental ya que cuenta con información física y virtual en tiempo real para proporcionar, dentro de los términos legales, los datos solicitados de manera ágil, oportuna y confiable, atendiendo los parámetros de reserva y confidencialidad que los documentos revisten. El siguiente es el procedimiento de la administración de historias laborales, actualizado:



<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
<b>ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS LABORALES</b>	Versión	4
<b>PRO-GH-HL-001</b>	Página	1 de 2

### 1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO

<b>OBJETIVO:</b>	Administrar las Historias Laborales de los servidores y exservidores, de tal forma que se cuente con información física y virtual en tiempo real para proporcionar, dentro de los términos legales, los datos solicitados de manera ágil, oportuna y confiable, atendiendo los parámetros de reserva y confidencialidad que los documentos revisten.
<b>ALCANCE:</b>	El procedimiento aplica para las Historias Laborales desde su ingreso al Grupo de Hojas de Vida hasta el momento de la transferencia al Archivo Central de la Procuraduría General de la Nación.
<b>NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b>	Constitución Política, artículo 15; Ley 594 de 2000, Decreto Ley 262 de 2000, Resolución 023 de 1992 de la Procuraduría General de la Nación, Resolución 354 de 2000 de la Procuraduría General de la Nación, Circular 041 de 2003 la PGN, Circular 004 de 2003 y 012 de 2004 del Archivo General de la Nación y DAFP.
<b>DEFINICIONES CLAVE:</b>	Servidor (Servidor Público). Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al Estado a la administración pública.

### 2. INFORMACIÓN ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Documentos y Registros relacionados	Puntos de Control
1	Recibir historias laborales y documentos de actualización de parte del Centro de Atención al Servidor, servidores o distintas dependencias de la entidad.	Firma la planilla de correspondencia recibida, previa verificación de los documentos entregados.	Grupo Hojas de Vida (Secretaria)	Planilla de Correspondencia	N.A.
2	¿Es una Historia Laboral nueva? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 4. <b>NO.</b> Pase a la actividad N° 3.	Dependiendo de la Historia Laboral, se direcciona la actividad al numeral que corresponde.	Grupo Hojas de Vida (Secretaria)	N.A.	N.A.
3	Clasificar documentos.	Identifica los documentos que se deben sistematizar en el SIAF.	Grupo Hojas de Vida (Secretaria)	N.A.	X
4	Radicar documentos.	Radica los documentos de acuerdo a las actividades correspondientes a los procedimientos internos de correspondencia.	Grupo Hojas de Vida (Secretaria)	Sistema de Información Administrativo y Financiero (SIAF) Módulo de Correspondencia. Hoja de Ruta. Archivo.	N.A.
5	¿Es necesario registrar información en el SIAF? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 6. <b>NO.</b> Pase a la actividad N° 1.	Dependiendo del registro de información, se direcciona la actividad al numeral que corresponde.	Grupo Hojas de Vida (Secretaria)	N.A.	N.A.





<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
<b>ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS LABORALES</b>	Versión	4
<b>PRO-GH-HL-001</b>	Página	1 de 2

6	Registrar información en SIAF.	Registra la información del servidor en el Modulo de Hojas de Vida del SIAF.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	(SIAF), Módulo Hojas de Vida Historia Laboral. Documentos de Actualización.	X
7	¿Es una Historia Laboral nueva? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 8. <b>NO.</b> Pase a la actividad N° 1.	Dependiendo de la Historia Laboral, se direcciona la actividad al numeral que corresponde.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	N.A.	N.A.
8	Numerar historias laborales.	Asigna un número de cuatro (4) dígitos para identificar la historia laboral.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	N.A.	X
9	Generar reportes.	Genera reporte mensual para determinar estado del servidor. Servidor ex servidor - Reporte FUNEXFUN.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Reporteador IMPRONTU	N.A.
10	Reclasificar historias laborales.	Compara el reporte de estado del servidor con la base de datos de historias laborales para determinar los casos que requieren cambio de numeración en la historia laboral debido a la modificación de su condición de servidor a exservidor o viceversa.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Base Datos Historiales Laborales. Reporte generado por IMPRONTU.	X
11	Actualizar base datos historias laborales.	Genera base de datos con la nueva identificación de las historias laborales.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Base Datos. Historias Laborales	X
12	Identificar historia laboral.	Coloca en cada historia laboral un rótulo con el número asignado a la misma.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Rótulo	N.A.
13	Digitalizar historia laboral.	Escanea cada uno de los tipos documentales que componen la historia laboral clasificándolos en la respectiva subserie del Sistema T.Q.M. Web.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Sistema T.Q.M. Web. Historia Laboral. Documentos de Actualización.	N.A.
14	Colocar número de la historia laboral.	Colocar a cada documento de actualización el número de la historia laboral y pasa para archivo.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Documentos de Actualización	N.A.
15	Archivar documentos.	Archiva los documentos en cada una de las historias laborales y las ubica en el lugar correspondiente.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Documentos de Actualización	N.A.



<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>		Fecha de Aprobación	
<b>ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS LABORALES</b>		Versión	4
<b>PRO-GH-HL-001</b>		Página	1 de 2

16	¿Cumplió la historia laboral el tiempo de permanencia en la dependencia de acuerdo con la Tabla de Retención Documental - TRD-? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 18. <b>NO.</b> Pase a la actividad N° 17.	La historia laboral debe permanecer tres (3) años en el archivo de la dependencia, de acuerdo a la Tabla de Retención Documental - TRD-.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Reporte generado por IMPRONTU. Tabla de Retención Documental.	X
17	Conservar historia laboral.	Conserva historia laboral en los archivos de la dependencia.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Historia laboral	N.A.
18	Generar archivo de transferencia.	Genera el listado de historias laborales de exservidores que han cumplido el tiempo estipulado en la Tabla de Retención Documental para permanecer en el archivo del Grupo de Hojas de Vida.	Grupo Hojas de Vida (Coordinador)	N.A.	X
19	Organizar historiales laborales para transferencia.	Adelanta las actividades de organización documental de las historias laborales a transferir al Archivo Central.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	N.A.	X
20	Diligenciar formato transferencia.	Diligencia el Formato de Transferencia documental definido por el Archivo General de la Nación.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Formato Transferencia Archivo Central	N.A.
21	Transferir Archivo Central.	Traslada al Archivo Central de la Entidad las historias laborales de los exservidores que han cumplido el tiempo estipulado en la Tabla de Retención Documental para permanecer en el archivo del Grupo de Hojas de Vida, de acuerdo con el procedimiento de correspondencia.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	N.A.	N.A.
22	Radicar transferencia.	Realiza las actividades correspondientes a los procedimientos internos de correspondencia.	Grupo Hojas de Vida (Secretaria)	(SIAF), Módulo de Correspondencia	N.A.
23	Suscribir acta de recibo y entrega.	Suscribir conjuntamente con el Archivo Central de la Entidad el acta de recibo y entrega de historias laborales transferidas.	Grupo Hojas de Vida (Coordinador)	Acta de Recibo y Entrega	X

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	02/03/2001	Versión original Resolución No. 041 (PRO-GD-MD-035 archivo de documentos en las Historias Laborales. Versión 1; PRO-GDMD- 027 Sistematización de Historias Laborales. Versión 1)



		<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
		<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
		<b>ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS LABORALES</b>	Versión	4
		<b>PRO-GH-HL-001</b>	Página	1 de 2
2	26/11/2007	Versión Mejorada Resolución No. 041 (PRO-GD-MD-035 Archivo de documentos en las Historias Laborales. Versión 2; PRO-GD-MD-027 Sistematización de Historias Laborales Versión 2; PRO-GD-MD-036 Numeración de historias laborales de servidores y exservidores. Versión 1)		
3	02/09/2008	Se unifican los procedimientos de la versión 2; en uno denominado administración de historias laborales, se documentó de acuerdo a la metodología del Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo a lo recomendado por la consultoría MARQUES Y URIZA LTDA.- PICSG Diciembre 2006. Se adopta por Resolución No. 041.		
4		Al Procedimiento de Administración de Historias Laborales se le cambió el Formato y se adecuó al último que aprobó el Comité del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, y se le incluyó una definición clave. Igualmente, se modificaron algunas descripciones de varias actividades; de tal manera que el procedimiento quedara más claro y comprensible. También se modificaron algunos responsables y se establecieron otros puntos de control.		
<b>Elaboró:</b> Carlos William Rodríguez Millán		<b>Revisó:</b> Néstor Enrique Valdivieso Acevedo	<b>Aprobó:</b> Martha Isabel Castañeda Cúvelo	
<b>Cargo:</b> Jefe División de Gestión Humana		<b>Cargo.</b> Jefe Oficina de Planeación	<b>Cargo.</b> Viceprocuradora General de la Nación	
<b>Fecha:</b>		<b>Fecha.</b>	<b>Fecha:</b>	

b. Procedimiento de Préstamo de Historias Laborales.

El procedimiento de préstamo de historias laborales permite la consulta de las Historias Laborales de los Servidores y Exservidores de la PGN, dentro de los parámetros de reserva. El siguiente es el procedimiento de préstamo de historias laborales, actualizado:



<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
<b>PRÉSTAMO DE HISTORIAS LABORALES</b>	Versión	3
<b>PRO-GH-HL-002</b>	Página	1 de 2

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO					
<b>OBJETIVO:</b>	Permitir la consulta de las Historias Laborales de los Servidores y Exservidores dentro de los parámetros de reserva, confidencialidad y seguridad de la información.				
<b>ALCANCE:</b>	El procedimiento aplica desde el momento del préstamo de las Historias Laborales hasta su devolución.				
<b>NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b>	Constitución Política, artículo 15; Ley 594 de 2000, Decreto Ley 262 de 2000, Resolución 023 de 1992 la Procuraduría General de la Nación, Resolución 354 de 2000 de la Procuraduría General de la Nación, Circular 041 de 2003 la PGN, Circular 004 de 2003 y 012 de 2004 del Archivo General de la Nación y DAFP.				
<b>DEFINICIONES CLAVE:</b>	Peticionario. Persona que pide oficialmente una cosa.				
2. INFORMACIÓN ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO					
No	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Documentos y Registros relacionados	Puntos de Control
1	Solicitar consulta historia laboral.	La persona interesada en consultar la Historia Laboral presenta la petición verbal o escrita.	Peticionario	N.A.	N.A.
2	Consultar historia laboral virtual.	Por medio del TQM WEB (Aplicativo de Digitalización), permite la consulta virtual de la historia laboral.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Sistema T.Q.M. Web	N.A.
3	¿Requiere además de la consulta virtual la historia laboral física? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 4. <b>NO.</b> Pase a la actividad N° 6.	Dependiendo del requerimiento de la historia laboral, se direcciona la actividad al numeral que corresponde.	Peticionario	N.A.	X
4	Prestar historias laborales.	Atiende solicitud de préstamo de historias laborales física diligenciando los campos fecha y nombre del formato "AFUERA".	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Historia Laboral. Formato "Afuera"	N.A.
5	Devolver historias laborales.	Registra en el formato "Afuera" la fecha de devolución de la historia laboral.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Historia Laboral Formato "Afuera"	N.A.



<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
<b>PRÉSTAMO DE HISTORIAS LABORALES</b>	Versión	3
<b>PRO-GH-HL-002</b>	Página	1 de 2

6	Finalizar consulta.	La persona que realiza la consulta, hace entrega de la historia laboral la cual se debe archivar.	Peticionario	N.A.	X
---	---------------------	---	--------------	------	---

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	26/11/2007	Versión original (PRO-GD-MD-037 Préstamo y consulta de historias laborales) Resolución N° 041 de 2007.
2	02/09/2008	Se ajusta el procedimiento conforme a las recomendaciones de MARQUES Y URIZA, PICSG-Diciembre 2006 y a lo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad. Se adopta por Resolución No. 041.
3		Al Procedimiento de préstamo de historias laborales se le cambió el Formato y se adecuó al último que aprobó el Comité del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, y se le incluyó una definición clave. Igualmente, se modificaron algunas descripciones de varias actividades; de tal manera que el procedimiento quedara más claro y comprensible.

<b>Elaboró:</b> Carlos William Rodríguez Millán	<b>Revisó:</b> Néstor Enrique Valdivieso Acevedo	<b>Aprobó:</b> Martha Isabel Castañeda Cúrvolo
<b>Cargo:</b> Jefe División de Gestión Humana	<b>Cargo.</b> Jefe Oficina de Planeación	<b>Cargo.</b> Viceprocuradora General de la Nación
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha.</b>	<b>Fecha:</b>

c. Procedimiento de Generación y Devolución de Carnés y Tarjetas de Seguridad

El Procedimiento de generación y devolución de carnes y tarjetas de seguridad se utiliza para Gestionar la elaboración de los carnés definitivos de identificación de los funcionarios nuevos y antiguos según requerimientos mensuales y entregar tarjetas de seguridad. El siguiente es el procedimiento de generación y devolución de carnes, actualizado:



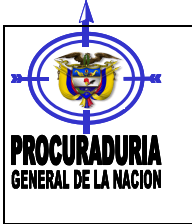
<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
<b>GENERACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CARNES Y TARJETAS DE SEGURIDAD</b>	Versión	2
<b>PRO-GH-HL-004</b>	Página	1 de 2

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO					
<b>OBJETIVO:</b>	Gestionar la elaboración de los carnés definitivos de identificación de los funcionarios nuevos y antiguos según requerimientos mensuales y entregar tarjetas de seguridad, otorgar permisos para controlar el acceso según ubicación laboral de los funcionarios de la procuraduría en Bogotá. Gestionar de manera ágil, oportuna y confiable la expedición de los carnés y tarjetas de seguridad.				
<b>ALCANCE:</b>	El procedimiento aplica desde el momento de la posesión del funcionario hasta el momento de la devolución de los elementos (carné) a la Entidad.				
<b>NORMATIVIDAD RELACIONADA:</b>	Res. 150 del 5 de marzo del 2003, Res. 478 del 22 de diciembre del 2005, Resolución 082 del 30 de marzo de 2007.				
<b>DEFINICIONES CLAVE:</b>	Contratista: Persona natural o jurídica que ejecuta una obra o trabajo determinados por contrato, cualquiera sea su modalidad.				
2. INFORMACIÓN ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO					
No	Actividad	Descripción	Responsable(s)	Documentos y Registros relacionados	Puntos de Control
1	Solicitar la asignación de tarjeta de seguridad.	El servidor ubicado en la ciudad de Bogotá se presenta en el Grupo de Hojas de Vida para solicitar la tarjeta por primera vez o por pérdida anexando copia del denuncia y consignación en Banco Popular o Banco de la República.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Copia del denuncia de pérdida de documentos	N.A.
2	Configurar y entregar tarjetas de seguridad.	Registra la información pertinente en el sistema DAEDALUS, diligencia y hacer firma el formato denominado "Proceso de Carnetización".	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Sistema DAEDALUS. Formato de Carnetización	X



<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>		Fecha de Aprobación	
<b>GENERACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CARNES Y TARJETAS DE SEGURIDAD</b>		Versión	2
<b>PRO-GH-HL-004</b>		Página	1 de 2

3	Elaborar listado preliminar para expedición de carnés.	Genera listado de servidores que ingresaron en el mes anterior y solicitudes de expedición de carnés por pérdida, deterioro o cambio de cargo o sede.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Reporte de ingresos del IMPRONTU.	N.A.
4	Verificar pertinencia de expedición del carné.	Revisa si existen carnés expedidos con anterioridad para la misma persona y se valida si se justifica expedir el carné, de acuerdo con el tiempo de vinculación.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	N.A.	X
5	¿Se justifica expedir carne? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 6. <b>NO.</b> No se expide carné.	Dependiendo de la justificación, se direcciona la actividad al numeral que corresponde o no se expide carné.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Sistema SIAF	X
6	Elaborar listado definitivo para expedición de carnés.	Registra la información pertinente en el archivo de Excel, el cual es el soporte de solicitar los carnés al contratista.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Archivo de Carnetización	X
7	Generar Plantilla.	Genera plantilla de personal a carnetizar con foto, nombres y apellidos y grupo sanguíneo	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Plantilla de carnetización	N.A.
8	Remitir documentos y archivos magnéticos.	Remite al contratista con oficio los documentos anteriores y al correo electrónico el archivo de Excel con los datos a imprimir en cada carné.	Grupo Hojas de Vida (Coordinador)	N.A.	N.A.
9	Verificar los carnés elaborados por el contratista.	Recibe del contratista los carnés, validando que no existan errores de impresión.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Oficio remitisorio. Carnés elaborados	X
10	Realizar entrega de carnés a los servidores de la entidad.	Entrega personalmente los carnés de los servidores ubicados en Bogotá. Remite por correo a las Procuradurías Regionales y Provinciales los respectivos carnés.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Formato de carnetización. Oficio remitisorio. Carnés elaborados	N.A.
11	Diligenciar, firmar y devolver formato de recibo del carné.	Entregan debidamente diligenciado el Formato denominado "Proceso de Carnetización" para su archivo en la Historia Laboral.	Servidores de la Entidad	Formato de carnetización	N.A.



<b>PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Fecha de Revisión	
<b>SUB-PROCESO GESTIÓN DE LA HISTORIA LABORAL</b>	Fecha de Aprobación	
<b>GENERACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE CARNES Y TARJETAS DE SEGURIDAD</b>	Versión	2
<b>PRO-GH-HL-004</b>	Página	1 de 2

12	Devolver carne.	Una vez el servidor se desvincula de la entidad debe hacer entre del carné.	Servidores de la Entidad	Oficio de devolución de carne	X
13	¿Realizó el funcionario retirado la devolución de los documentos de identificación? <b>SI.</b> Pase a la actividad N° 14. <b>NO.</b> Pase a la actividad N° 15.	Dependiendo de la devolución o no del carné, se direcciona la actividad al numeral que corresponde.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	N.A.	N.A.
14	Inhabilitar y archivar documentos.	Ingresar al programa DAEDALUS e inactiva al funcionario y libera la tarjeta de seguridad.  Guarda los carnés devueltos	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Sistema DAEDALUS	N.A.
15	Requerir devolución de elementos.	Cruza bases de datos de devolución de documentos y de retiros del periodo y solicita al servidor la devolución de los documentos pendientes.	Grupo Hojas de Vida (Servidor Asignado)	Bases de datos devolución de documentos y de retiros	X

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	02/09/2009	Versión original Resolución N° 041.
2		Al Procedimiento de generación y devolución de carnés y tarjetas de seguridad (proximidad) se le cambió el Formato y se adecuó al último que aprobó el Comité del Sistema de Gestión de Calidad de la PGN, y se le incluyó una definición clave. Igualmente, se modificaron algunas descripciones de varias actividades; de tal manera que el procedimiento quedara más claro y comprensible. También se modificaron algunos responsables y se establecieron otros puntos de control.

<b>Elaboró:</b> Carlos William Rodríguez Millán	<b>Revisó:</b> Néstor Enrique Valdivieso Acevedo	<b>Aprobó:</b> Martha Isabel Castañeda Cúvelo
<b>Cargo:</b> Jefe División de Gestión Humana	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Planeación	<b>Cargo:</b> Viceprocuradora General de la Nación
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>



#### **4.3. Implementación Reconocimiento por Coordinación para los Grupos Internos de Trabajo en la PGN**

*OBJETIVO: Implementar el Reconocimiento por Coordinación para los Grupos Internos de Trabajo de la PGN, a fin de estimular el mejor desempeño de los servidores que actualmente coordinan dichos Grupos, y compensar el trabajo extra y las responsabilidades adicionales que ejercen en relación con las funciones establecidas para los Grupos.*

Como se enunció anteriormente, en la PGN, no existe reglamentación relacionada sobre Reconocimiento por Coordinación de Grupos.

Para efectos de reconocer las actividades y responsabilidades extras de los Coordinadores de Grupos en la PGN, en relación con los cargos de los cuales son titulares, se plantea la siguiente propuesta como una oportunidad de mejora salarial para estos servidores, tal cual, como está establecida en las demás entidades del Estado.

La gran mayoría de las entidades del Estado, en el Decreto que fijan sus escalas de asignación básica de los empleos que sean desempeñados por empleados públicos del orden nacional, establecen en sus articulados el Reconocimiento por Coordinación, de un 20% adicional al valor de la asignación básica mensual.

Para hacer realidad esta propuesta se requiere voluntad de la Administración, de presentar el siguiente articulado con los respectivos costos que ello generaría, a la Dirección Nacional de Presupuesto para su aprobación y al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, ente encargado de elaborar el proyecto de Decreto, para posterior firma del Director del Departamento en mención, del Ministro de Hacienda y Crédito Público y el Presidente de la República.

*“ARTICULO. RECONOCIMIENTO POR COORDINACIÓN. Los empleados de la Procuraduría General de la Nación en razón a su Planta Global, que tengan a su cargo la coordinación o supervisión de los grupos internos de trabajo, creados mediante resolución del Procurador General de la Nación, percibirán mensualmente un veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica mensual del empleo que estén desempeñando, durante el tiempo que ejerzan tales funciones. Dicho valor no constituye factor salarial para ningún efecto legal.*

*Se deberá contar con la disponibilidad presupuestal correspondiente.*

*Este reconocimiento se efectuará siempre y cuando el empleado no pertenezca a los niveles Directivo o Ejecutivo.”*

Cabe precisar, que el Reconocimiento por Coordinación, de la Entidades del orden nacional excluye a los cargos de Asesores. Para el caso de la PGN, los Asesores se homologan a los Profesionales Especializados del orden nacional, por lo tanto, en la propuesta se incluyen, ya que estos tienen y cumplen con los mismos requisitos de educación y experiencia de dichos cargos de Profesionales Especializados.

En este orden de ideas, las erogaciones por concepto de Reconocimiento por Coordinación se establecen en la siguientes Tabla:

Tabla N° 30

Costos Reconocimiento Coordinación

DEPENDENCIA	CARGOS	DENOMINACION (CARGO TITULAR)	ASIGNACION BASICA MENSUAL \$	SOBRESUELDO POR COORDINACION \$ 20% MENSUAL	SOBRESUELDO POR COORDINACION \$ 20% ANUAL	SOBRESUELDO POR COORDINACION TOTAL ANUAL	ACTO ADMINISTRATIVO	NOMBRE COORDINADOR
COORDINACION ADMINISTRATIVA REGIONAL	32	COORDINADOR ADMINISTRATIVO 3CA-17	3.682.178	736.436	8.837.227	282.791.270	DECRETO 265 DE 2000	ARIOS
COORDINACIONES SECCIONALES DE INVESTIGACIONES ESPECIALES (5 REGIONALES)	2	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	21.886.531	RES. 383 DE 2001	ARIOS
CENTRO DE ATENCION AL SERVIDOR -CAS-	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 248 DE 2003	ALEXANDRA CRUZ BOJACA
CENTRO DE NOTIFICACIONES (GRUPO DE NOTIFICACIONES Y RECURSOS)	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 248 DE 2005	LUCY DURAN CELIS
COORDINACION RELACIONES INTERNACIONALES	1	ASESOR 1AS-25	8.204.222	1.640.844	19.690.133	19.690.133	RES.	JORGE ANDRES CASTILLO ALVAREZ
GRUPO ASESORES ANTICORRUPCION	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 396 DE 2009	MARIA CONSUELO CRUZ MESA
GRUPO COORDINACION APOYO FORTALECIMIENTO	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES.	HERLY KETTY CARRILLO ORTIZ
GRUPO DE ALMACEN E INVENTARIOS	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES. 353 DE 2000	FABIO CARDENAS ORTIZ
GRUPO DE VIATICOS	1	TECNICO ADMINISTRATIVO 4TM-12	2.439.698	487.940	5.855.275	5.855.275	RES. 354 DE 2000	MARIA DEL PILAR SILVA PEREZ
GRUPO DE BIENESTAR INTEGRAL	1	ASESOR 1AS-21	5.430.851	1.086.170	13.034.042	13.034.042	RES. 027 DE 2011	DIANA FRANCINA DURAN MEJIA
GRUPO DE CESANTIAS	1	SUSTANCIADOR 4SU-09	1.891.157	378.231	4.538.777	4.538.777	RES. 354 DE 2000	NEPOMUCENO CARVAJAL PERDOMO
GRUPO DE CONTABILIDAD	1	TECNICO INVESTIGADOR 4TI-15	2.893.313	578.663	6.943.951	6.943.951	RES. 352 DE 2000	JACKELINE GARCIA RAMIREZ
GRUPO DE CUENTAS	1	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 352 DE 2000	JOSE ROBINSON REINOSO CHAVES
GRUPO DE EJECUCION PRESUPUESTAL	1	TECNICO ADMINISTRATIVO 4TM-11	2.226.277	445.255	5.343.065	5.343.065	RES. 352 DE 2000	MARTHA PATRICIA RAMOS SANCHEZ
GRUPO DE HOJAS DE VIDA Y ARCHIVO	1	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 354 DE 2000	TULLIO ANCIZAR CARDONA SALAZAR
GRUPO DE INMUEBLES	1	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 353 DE 2000	MAURICIO CASALLAS BUSTOS
GRUPO DE NOMINA	1	TECNICO ADMINISTRATIVO 4TM-16	3.171.156	634.231	7.610.774	7.610.774	RES. 354 DE 2000	LUIS FERNANDO DIAZ ALBARRACIN
GRUPO TESORERIA	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES. 352 DE 2000	DIEGO ENRIQUE JIMENEZ BECERRA
GRUPO DE RELATORIA	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 213 DE 2002	RUTH STELLA GARCIA ALARCON
GRUPO DE BIBLIOTECA	1	ASESOR 19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 213 DE 2002	JOSE RICARDO RAMIREZ TAVERA
GRUPO DE ARCHIVO CENTRAL	1	ASESOR 19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 213 DE 2002	JOSE RICARDO RAMIREZ TAVERA
GRUPO DE MUEBLES Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	TECNICO ADMINISTRATIVO 4TM-16	3.171.156	634.231	7.610.774	7.610.774	RES. 353 DE 2000	DANIEL ARMANDO URIBE RODRIGUEZ

DEPENDENCIA	CARGOS	DENOMINACION (CARGO TITULAR)	ASIGNACION BASICA MENSUAL \$	SOBRESUELDO POR COORDINACION \$ 20% MENSUAL	SOBRESUELDO POR COORDINACION \$ 20% ANUAL	SOBRESUELDO POR COORDINACION TOTAL ANUAL	ACTO ADMINISTRATIVO	NOMBRE COORDINADOR
GRUPO RECURSOS SECTOR SALUD	1	ASESOR 1AS-25	8.204.222	1.640.844	19.690.133	19.690.133	RES. 148 DE 2005	
GRUPO SIM	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 269 DE 2008	LILIANA VILLAMIL GOMEZ
GRUPO SIRI	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 363 DE 2002	ADRIANA MARIA LOPERA HERNANDEZ
GRUPO DE SOPORTE A USUARIOS	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES. 111 DE 2006	MERCEDES SANCHEZ POZO
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 111 DE 2006	MIGUEL FRANCISCO PARRA ORDUZ
GRUPO DE APOYO A SISTEMAS DE INFORMACION	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 111 DE 2006	OSCAR FERNANDO ARENAS GARCIA
UNIDAD COORDINADORA DE CONTRATACION	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES. 225 DE 2002	CAMILO ANDRES GARCIA GIL
GRUPO DE EVALUACION DE COMPETENCIAS	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 198 DE 2009	
UNIDAD COORDINADORA DE DERECHOS HUMANOS	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES.	JORGE MARIO GALOFRE RUGELES
GRUPO DE ORGANISMOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO	1	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 147 DE 2012	LUIGUI FERNANDO QUINCHE GONZALEZ
GRUPO DE REPARACION INTEGRAL A LAS VICTIMAS DE LA VIOLENCIA	1	ASESOR 1AS-24	7.161.321	1.432.264	17.187.170	17.187.170	RES. 147 DE 2012	JOSE FERNANDO GOMEZ ROJAS
GRUPO DE DESPLAZAMIENTO FORZADO Y REFUGIO	1	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 147 DE 2012	CAMILO ROJAS LEAL
GRUPO DE SECRETARIA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1	SECRETARIO PROCURADURIA 4SP-13	2.649.627	529.925	6.359.105	6.359.105	RES. 147 DE 2012	JUDITH MORENO CISNEROS
GRUPO ASUNTOS ETNICOS Y MINORIAS SEXUALES	1	ASESOR 1AS-19	4.559.694	911.939	10.943.266	10.943.266	RES. 147 DE 2012	DANILO VALBUENA USSA
GRUPO DE ASUNTOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES. 147 DE 2012	VILMA ASCENETH MORENO MARTINEZ
GRUPO DE POLITICAS PUBLICAS EN DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	1	PROFESIONAL UNIVERSITARIO 3PU-17	3.682.178	736.436	8.837.227	8.837.227	RES. 147 DE 2012	JESUALDO ARTEAGA RAMIREZ
CENTRO DE ATENCION Y ASISTENCIA INTEGRAL A VICTIMAS DE LA VIOLENCIA	1	ASESOR 1AS-21	5.430.851	1.086.170	13.034.042	13.034.042	RES. 147 DE 2012	MARGARITA ROSA OROZCO ORCASITA
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>			<b>38.996.346</b>	<b>467.956.154</b>	<b>752.853.463</b>		

Para efectos de los cálculos salariales de los valores que se requieren para implementar en la PGN, el Reconocimiento por Coordinación, para las Procuradurías Regionales se tuvieron en cuenta treinta y dos (32) Coordinadores Administrativos 3CA-17, uno para cada capital de Departamento. Igualmente, para las Coordinaciones Seccionales de Investigaciones Especiales, el cálculo se establece con dos (2) Asesores 1AS-19, para las Procuradurías Regionales de Antioquia y Valle.

Para los setenta y un (71) Grupos de Trabajo de la PGN, se requiere de \$752.853.4638, para el pago de las coordinaciones de los mismos, valor este en pesos del año 2012.

#### **4.4. Establecimiento de Indicadores de Gestión para el Grupo de Hojas de Vida**

*OBJETIVO: Establecer indicadores para el Grupo de Hojas de Vida a fin de monitorear la gestión y evaluar los resultados frente a los objetivos, metas y responsabilidades de la dependencia y de la División de Gestión Humana, para la tomas de decisiones e implementación de acciones de mejoramiento y cumplimiento en el Grupo.*

Los indicadores de gestión son una forma para mejorar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto, las funciones y los planes estratégicos de una Entidad, en este caso la PGN. Son muy importantes si su tiempo de respuesta es inmediato, ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna.

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que enfocados a la toma de decisiones se conviertan en señales para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permitan evaluar los resultados de una

gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas señales son los indicadores de gestión.

En la PGN para medir la gestión, la Oficina de Planeación utiliza el Balanced Scorecard, el cual tiene un enfoque multidimensional para medir el rendimiento de la entidad, en donde el desempeño organizacional es visto desde cuatro perspectivas: Financiera, Cliente (Usuario), Procesos internos y Aprendizaje.

En la siguiente tabla se puede observar los tipos de Planeación que utiliza la PGN, para revisar y monitorear sus procesos, propósitos y la gestión de las dependencias.

**Tabla N° 31 Dimensión de los Indicadores de Gestión**

<b>Tipo</b>	<b>Revisión</b>	<b>Revisión</b>	<b>Propósito</b>
Planeación Estratégica	Desempeño global de la Entidad.	Largo plazo (Anuales)	Alcances de la Visión y la Misión
Planeación Funcional	Desempeño de las áreas funcionales	Corto y mediano plazo (Mensuales o Semestrales)	Apoyo de las áreas funcionales para el logro de las metas estratégicas de la organización
Planeación Operativa	Desempeño individual de empleados, equipos, servicios y procesos.	Cotidiano (Semanales, diarias, horas)	Alineamiento del desempeño de empleados, equipos, servicios y de los procesos con las metas de la organización y de las áreas funcionales

En el Grupo de Hojas de Vida se maneja una planeación funcional y operativa, en la medida que la revisión de sus procesos se adelanta en el corto y mediano plazo, máximo un (1) año, y ejecuta actividades cotidianas diarias, semanales y mensuales.

La identificación de las prioridades para la PGN marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la Entidad, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento minucioso a cada eslabón de la cadena que conforman los procesos. Las mediciones son las

herramientas básicas no sólo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones a seguir.

Para implementar los indicadores en el Grupo de Hojas de Vida, se debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Crear indicadores (PLANEAR).
2. Identificar las actividades a medir (PLANEAR).
3. Establecer en un procedimiento de medición (Objetivo, asignación de responsabilidades) (PLANEAR).
4. Ejecución del proceso (HACER).
5. Seguimiento a la gestión a medir y puesta en marcha de las acciones correctivas (VERIFICAR).
6. Ampliar razonablemente el número de indicadores (ADMINISTRAR).

En el de Grupo de Hojas de Vida los indicadores deben:

- Mostrar como ha sido la tendencia a través en el transcurso del tiempo.
- Permitir proyectar y calcular valores esperados para los períodos.
- Señalar la variación de resultados, su capacidad real, actual y probada.

Así la cosas, no es necesario tener bajo control continuo muchos indicadores, sino sólo los más importantes, los claves. Los indicadores que engloben el desempeño del Grupo deberán recibir la máxima prioridad.

Los siguientes son los indicadores de gestión propuestos para controlar las actividades del Grupo de Hojas de Vida, a los cuales hay que definirles una meta anual en términos de porcentaje y realizar el control mes a mes, y sus respectivos responsables de cada proceso

### Indicadores de Eficiencia

(Total Documentos Digitalizados del penúltimo mes/Total Documentos Recibidos del penúltimo mes)

(Número de peticiones tramitadas/Número de peticiones recibidas)

(Número de carnés entregados/Número de carnés solicitados)

(No. de historias laborales transferidas/No. de servidores retirados en el año 2009)

### Indicadores de Cumplimiento

(Número de informes entregados/Total de informes solicitados por la respectiva dependencia)X 100


### Indicadores de Oportunidad

(Número de informes entregados dentro del plazo establecido/Total de informes solicitados)X 100.

La siguiente tabla sirve como Formato para controlar las actividades del Grupo de Hojas de Vida, de acuerdo con los indicadores que se establezcan:



**Tabla N° 32 Indicadores de Gestión**

 <b>PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION</b>		<b>FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL COMPONENTE DÍA A DÍA - DIVISIÓN DE GESTIÓN HUMANA</b>										Fecha de Revisión					
												Fecha de Aprobación					
												Versión					
PROC	ACTIVIDAD	INDICADORES	META ANUAL	META PARCIAL												RESPONSABLE (Nombre del servidor de la dependencia)	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
		<b>EFICIENCIA EN EL MANEJO DE LAS HISTORIAS LABORALES</b> Total Documentos Digitalizados del penúltimo mes /Total Documentos Recibidos del penúltimo mes	%														
	<b>ADMINISTRACIÓN DE HISTORIAS LABORALES: Manejo y administración de las historias laborales de los servidores y exservidores de la entidad.</b>																
	<b>PETICIONES ATENDIDAS Y TUTELAS SOBRE HOJAS DE VIDA: Atender las peticiones dentro de los términos legales que se fundamentan en la información que reposa en la hoja de vida.</b>	<b>EFICIENCIA EN ATENCION DE PETICIONES DIRIGIDAS A HOJAS DE VIDA</b> Número de peticiones tramitadas /Número de peticiones recibidas	%														
	<b>CARNETIZACION: Carnetizar a los servidores de la entidad</b>	<b>EFICIENCIA EN CARNETIZACIÓN</b> Número de carnés entregados /Número de carnés solicitados	%														
	<b>TRANSFERENCIA HISTORIAS LABORALES: Remitir al Archivo Central las historias laborales del personal retirado en el año 2009</b>	<b>EFICIENCIA EN LA TRANSFERENCIA HISTORIAS LABORALES:</b> No. de historias laborales transferidas No. De servidores retirados en el 2009	%														

#### **4.5. Funciones Grupo de Hojas de Vida**

*OBJETIVO: Actualizar, expedir e implementar nuevas funciones para el Grupo de Hojas de Vida de la PGN, ya que algunas de las establecidas no corresponden al Grupo, por el cambio de normatividad en el Estado y para que la nuevas se apliquen de manera practica y objetiva, y se pueda medir la gestión de la dependencia y asignarsen a los servidores adscritos a la misma. .*

Para garantizar las funciones claves del talento humano, eje estratégico de apoyo, y con el propósito de implementar en la Procuraduría General de la Nación el modelo de gestión por competencias que articula los procesos de selección de personal, inducción, formación, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar y salud ocupacional de los servidores públicos de la Entidad, resulta necesario actualizar las funciones de los Grupos que componen la División de Gestión Humana.

Dentro de la propuesta de actualización de las funciones del Grupo de Hojas de Vida, se presenta el siguiente proyecto de resolución, para que sea revisado y aprobado por la División de Gestión Humana y la Secretaría General, a fin de ser adoptada.



*RESOLUCIÓN NÚMERO*  
( )

“Por medio de la cual modifica parcialmente la Resolución N° 354 de 2000”

**EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial por las conferidas en los numerales 6, 7, 34 y 38 del artículo 7 del Decreto 262 de 2000, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Procuraduría General de la Nación entre sus políticas de administración del talento humano considera el fortalecimiento de las relaciones de los servidores públicos con la entidad. Desde esta perspectiva, se ha concebido un nuevo modelo de atención al funcionario de la Procuraduría, para resolver de mejor forma sus necesidades y expectativas.

Que las servidoras y los servidores públicos de la entidad son elemento fundamental de nuestra Institución, porque son los responsables de generar el valor agregado a sus funciones, y por lo tanto, merecen mejor infraestructura para responder a sus solicitudes en materia financiera, laboral y administrativa.

Que para lograr este objetivo, es necesario organizar un grupo especializado para responder a los funcionarios sobre los temas relacionados con la gestión de la Secretaría General y de las divisiones y grupos vinculados a ella.

Que el numeral 38 del artículo 7 del Decreto 262 de 2000, prescribe que el Procurador General puede organizar las dependencias de la Procuraduría General de la Nación para su adecuado funcionamiento conforme a las reglas y principios establecidos en el citado Decreto y denominarlas, de acuerdo con las necesidades del servicio, sin' establecer a cargo del tesoro público obligaciones que excedan el monto global fijado para el respectivo servicio en la ley de apropiaciones.

Que en mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** *Funciones del Grupo de Hojas de Vida.* El - Grupo de Hojas de Vida - desarrollará las siguientes funciones:

1. Administrar las historias laborales de los servidores y exservidores de la entidad, tanto física como electrónicamente (digitalización); y mantener actualizadas las respectivas hojas de vidas.
2. Elaborar las constancias y certificaciones relacionadas con el ingreso, tiempo de servicios, funciones, situaciones administrativas y otros datos de los servidores y exservidores de la entidad.
3. Ingresar al sistema Integrado, administrativo y financiero "SIAF", la información relacionada con las hojas de vida y mantenerlas actualizadas.
4. Suministrar al Departamento Administrativo de la Función Pública la información que requiera el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público -SUIP-, hoy Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), de manera veraz, oportuna y confiable.
5. Administrar el Sistema de Carnetización y Tarjetas de Seguridad: Elaboración de carnés, control de consignaciones por pérdida, asignación de permisos de ingresos, devolución de carnés y tarjetas de seguridad, y elaboración de informes de ingresos y salidas de servidores.

6. Elaborar informes sobre temas relacionados con las funciones de la dependencia, que sean solicitados, con la periodicidad requerida.
7. Expedir las fotocopias de los documentos sin reserva legal que obran en las hojas de vida de los servidores y exservidores, y tramitar la autenticación, cuando fuere del caso.
8. Remitir al Archivo General de la entidad, las hojas de vida de los exservidores, con las seguridades exigidas, en los plazos establecidos en la Ley y en los reglamentos.
9. Atender al público para suministrar la información requerida y que no se halle sometida a reserva legal.
10. Proyectar las respuestas a los derechos de petición que se relacionen con la naturaleza de las funciones.
11. Las demás que sean asignadas por la Ley y el Procurador General.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica en lo pertinente las disposiciones contenidas en la resolución N° 354 de 2000.

Dada en Bogotá, D.C. a los

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

**ALEJANDRO ORDOÑEZ MALDONADO**

Procurador General de la Nación

#### **4.6. Remodelación de Instalaciones del Grupo de Hojas de Vida**

*OBJETIVO: Adelantar la remodelación de las instalaciones del Grupo de Hojas de Vida en lo atinente a los espacios físicos y archivos para las Historias Laborales, ya que los servidores se encuentran hacinados en cubículos muy pequeños y se requiere espacios y archivos adecuados para la comodidad de los funcionarios y la custodia de las Hojas de Vida.*

Para adelantar la remodelación de las instalaciones del Grupo de Hojas de Vida (Piso 7), es preciso someter a consideración de la Secretaría General el siguiente proyecto, para que considere la viabilidad de ejecutarlo y lo apruebe. Una vez tenga el concepto favorable, la dependencia en mención lo tramitará a la División Administrativa quien ordenará la remodelación respectiva.

La remodelación consiste en una reorganización de los cubículos para los servidores adscritos al Grupo de Hojas de Vida, con la debida ampliación de los espacios de los mismos.

Adicionalmente se requiere:

- Una Oficina amplia para el Coordinador del Grupo.
- Un cubículo independiente para la secretaria del Coordinador del Grupo.
- Nueve cubículos para los servidores del Grupo.
- Sala de consulta de Historias Laborales para usuarios
- Un área para la atención de visitantes
- Sala de Juntas

En relación con el Archivo de las Historias Laborales de los Servidores Activos de la PGN, es necesario agrandarlo, en razón a que anualmente ingresan nuevos servidores y muchos adhonoren, Es importante tener en cuenta para la remodelación un espacio con mayor amplitud, con los siguientes requerimientos:

- Un Archivador de ocho (8) cuerpos, rodante, con las características del actual o uno mejor.
- Un cubículo interno para el servidor público encargado del manejo del Archivo (Responsable).

Para efectos del diseño de las áreas, cubículos y archivo del Grupo, se debe realizar una visita de reconocimiento a las instalaciones del Grupo de Hojas de Vida (Piso 7).

Igualmente para determinar el valor de los costos necesarios para las adecuaciones de las instalaciones en la propuesta, se requiere la aprobación de la Secretaría General y adelantar los procedimientos requeridos por las normas contractuales vigentes para la adquisición de los bienes, materiales y obras necesarios para dichas

adecuaciones por parte de la División Administrativa de la Entidad, la cual se debe llevar a cabo en un solo proceso de contratación de todas aquellas necesidades que demandan las Dependencias de la Procuraduría General de la Nación, razones por las cuales en la presente propuesta no se representa tabla de costos para la implementación toda vez que es un procedimiento instituido por las leyes contractuales.

#### **4.7. Estímulos e Incentivos para los Funcionarios del Grupo de Hojas de Vida**

*OBJETIVO: Conceder estímulos e incentivos a los servidores del Grupo de Hojas de Vida como una motivación a su esfuerzo, trabajo, responsabilidad y compromiso, y como premio a los resultados en el desempeño de sus funciones y de la gestión del Grupo.*

En virtud a la gestión, a las metas y logros que alcance el Grupo de Hojas de Vida, se hace necesario proponer estímulos e incentivos para los funcionarios de esta dependencia por su desempeño laboral, como una motivación a su esfuerzo, trabajo individual y en equipo, solidaridad, compañerismo, compromiso y sentido de pertenencia con la PGN.

En este orden de ideas, se propone la siguiente oferta de estímulos e incentivos, para los mencionados servidores y que ellos de una u otra forma, sean quienes realicen la escogencia:

- a) Conferir cargos para realizar cadenas de encargos, tal cual como se hace en otras dependencias.
- b) Otorgar comisiones para ejercer empleos de libre nombramiento y remoción al interior de la institución, orientado a los funcionarios que estén inscritos en carrera administrativa.
- c) Otorgar comisiones de estudios dentro o fuera del país.

- d) Realizar traslados a otras dependencias o regionales de la Entidad, a solicitud del interesado.
- e) Efectuar encargos en empleos vacantes de superior jerarquía, para los servidores del Grupo que estén inscritos en carrera administrativa, siempre que reúnan los requisitos del cargo.
- f) Realizar nombramientos provisionales en empleos vacantes de superior jerarquía, siempre que reúnan los requisitos del cargo.
- g) Conceder becas de estudio.
- h) Dar acceso a capacitación no formal (seminarios, talleres, cursos, diplomados)
- i) Facilitar espacios de integración (viajes de descanso, turismo recreativo, días de integración con la familia).

#### 4.8. Cronograma de Actividades

El siguiente es el Cronograma de Actividades para la implementación de la propuesta de valor, en desarrollo de este trabajo, la cual se implementara de acuerdo a la voluntad de la Administración de la PGN en un tiempo de seis (6) meses, así:

<b>Cronograma de actividades</b>								
<b>Actividades integrantes del plan de trabajo</b>	<b>Meses</b>							
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<i>Implementación Aplicativo TQM WEB (Total Quality Management) - Nueva Versión 2.5.</i>	X	X						
<i>Actualización Procedimientos</i>		X						
<i>Implementación Reconocimiento por Coordinación para los Grupos Internos de Trabajo en la PGN</i>			X					
<i>Establecimiento de Indicadores de Gestión para el Grupo de Hojas de Vida</i>			X					
<i>Funciones Grupo de Hojas de Vida I</i>				X				
<i>Estímulos e Incentivos para Funcionarios</i>					X			
<i>Remodelación de Instalaciones</i>	X	X	X	X	X	X		

## **MESES**

1. ENERO
2. FEBRERO
3. MARZO
4. ABRIL
5. MAYO
6. JUNIO



## CONCLUSIONES

- La propuesta de valor debe ser una herramienta complementaria a la gestión del talento humano. Esta debe integrarse a la definición de las de funciones del Grupo de Hojas de Vida, la gestión del conocimiento, el sistema salarial (reconocimiento por Coordinación), plan institucional de capacitación, entre otras. Debe convertirse en una fuente valiosa de información para definir políticas, planes, programas, estrategias y proyectos de la gestión del talento humano y del conocimiento.
- Se deben promover algunos cambios en la cultura de la Procuraduría General de la Nación para que todas estas propuestas se implementen y se multipliquen al interior de los demás Grupos de la División de Gestión Humana. La actualización de los procedimientos debe realizarse frecuentemente con el fin de cumplir con normas de calidad –ISO 9001:2008 y NTC GP 1000:2009.
- Al mismo tiempo, se deben hacer ajustes normativos, en especial lo referido al Decreto 262 de 2000, que determina la estructura, las funciones y otros aspectos relacionados con las actividades de la División de Gestión Humana y la Secretaría General.
- Una novedad importante de esta propuesta es el Reconocimiento por Coordinación para los Grupos Internos de Trabajo en la PGN, ya que los mismos tienen funciones y responsabilidades adicionales a las establecidas en la normatividad.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios y generar valor agregado a cada una de las actividades que desarrolla el Grupo de Hojas de Vida.
- La propuesta de valor sirve de soporte para su estrategia de generación de recursos, posicionamiento al interior de los Grupos y para articularse con el Sistema de Gestión de Calidad de la PGN:

## BIBLIOGRAFÍA

Las fuentes de consulta se presentan de conformidad con la metodología de normas APA, para la elaboración de trabajos escritos.

### *TEXTOS DE CONSULTA*

- Constitución Política de Colombia.
- Decretos 262, 263, 264 y 265 de 2000 – PGN.
- Decreto 0853 de 2012 – DAFP.
- Resolución 450 de 2000 – PGN.
- Resolución 354 de 2000 – PGN.
- Ley 594 de 2000.
- Ley 190 de 1995.
- Agudelo Tobón Luis Fernando y Escobar Bolívar Jorge, *GESTIÓN POR PROCESOS*, 1era. Edición; Icontec, Colombia 2010.

### *OTROS: REVISTAS - VARIOS*

- Modelo Estándar de Control Interno – MECI 1000:2005
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública – NTCGP 2009
- Norma Técnica de Calidad ISO 9001 de 2008
- Sistema de Gestión de Calidad – PGN
- Manuales de Administrador y Usuario de TQMWEB.
- Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP.
- Sistema de Información Administrativo y Financiero - SIAF

### *SITIOS WEB*

- Pagina Web – <http://www.procuraduria.gov.co/>
- Pagina Web – <http://www.intranet.procuraduria.gov.co/>
- Pagina Web – <http://www.emprendedorprofesionalfp.blogspot.com>
- Sistema Web – TQM WEB (Total Quality Management)- Aplicativo de Digitalización.
- Sistema DAEDALUS
- Link “Navicat Reporte Viewer”

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo AUBA YASHÍN GARCÍA SORCA

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 52 328 038

Nombre Completo EDILBERTO CÁCERES UZA

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 79 247.542.

Nombre Completo CESAR ZAPA SALGADO

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: 19 306635

Nombre Completo \_\_\_\_\_

Tipo de documento de identidad: C.C.  T.I.  C.E.  Número: \_\_\_\_\_

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

PROPUESTA DE VALOR AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN: GRUPO HOJAS DE VIDA

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI  NO   
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: <u>Edilberto Cáceres</u> <sup>ZAPA</sup>	NOMBRE COMPLETO: <u>ALBA YASHIN GALINDO SORACA</u>
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>79247542</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>52328038</u>
FACULTAD: <u>POSGRADO</u>	FACULTAD: <u>POSGRADO</u>
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia de Procesos y Calidad</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia de Procesos y Calidad</u>

NOMBRE COMPLETO: <u>CESAR ZAPA SALGADO</u>	NOMBRE COMPLETO: _____
FIRMA: <u>[Firma]</u>	FIRMA: _____
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>19.306.635</u>	DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____
FACULTAD: <u>POSTGRADOS</u>	FACULTAD: _____
PROGRAMA ACADÉMICO: <u>Gerencia de procesos y CALIDAD</u>	PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 22 de noviembre de 2012