



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 1 de 30

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**

MANUAL DE CALIDAD

**ALCANCE:
SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE
CARRERA**



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 2 de 30

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	19/10/2007	Versión original, adoptada según Resolución N° 292
2	01/02/2008	Ajustes derivados de la expedición de la Resolución número 366 de 2007 y los resultados de la auditoría interna, la pre-auditoría y la revisión por la dirección. Se adopta por Resolución No. 030
3	13/02/08	Precisión del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, numeral 1.2. del Manual de Calidad. Se adopta por Resolución No. 043
4	30/11/09	Ajustes derivados de la elaboración de dos nuevos procedimientos, cambios de la visión estratégica de la entidad y de la auditoría de seguimiento del ente certificador. Se adopta por Resolución No. 399

Elaboró	LUZ MARINA GALEANO ROJAS Oficina de Selección y Carrera	Revisó	NESTOR ENRIQUE VALDIVIESO ACEVEDO Oficina de Planeación	Aprobó	ALEJANDRO ORDOÑEZ MALDONADO Procurador General de la Nación
---------	--	--------	---	--------	--



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 3 de 30

TABLA DE CONTENIDO


1. INTRODUCCIÓN	5
1.1. OBJETIVO	5
1.2. ALCANCE	6
1.3. EXCLUSIONES	6
1.4. PRESENTACIÓN DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	6
1.5. PRESENTACIÓN DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA DE LA PGN.	8
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11
2.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	11
2.2. MISIÓN	12
2.3. VISIÓN	12
2.4. VALORES INSTITUCIONALES	12
3. DEFINICIONES	15
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22
4.1. POLÍTICA DE CALIDAD	22
4.1.1 POLITICA DE CALIDAD SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA	21
4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA PGN	21
4.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA.	23
4.3. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
4.4. MAPA DE PROCESOS DE LA PGN	24
4.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PGN	27
4.6. MAPA DE PROCESOS DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA	28



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 4 de 30

ANEXOS

- I. **Caracterización del Subproceso de Selección de Empleados de Carrera**
- II. **Glosario Técnico de Calidad**
- III. **Matriz de Política de Calidad**
- IV. **Matriz Política - Objetivos – Indicadores**
- V. **Matriz de cumplimiento de requisitos**
- VI. **Matriz de Requisitos vs. Subprocesos - Procedimientos**
- VII. **Matriz de Cumplimiento de Requisitos Legales**
- VIII. **Matriz de Comunicación con el Cliente**
- IX. **Matriz de Requisitos, Necesidades y Expectativas del Cliente**
- X. **Matriz de Propiedad del Cliente**
- XI. **Matriz de Indicadores**
- XII. **Matriz de Objetivos vs. Indicadores Resultados**

	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
	SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
	MAN-MC-GC-001	Página	Página 5 de 30

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETIVO

El Manual de Calidad de la PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, describe la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad del SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA; referencia los procedimientos documentados, la interacción de los procesos y las exclusiones, para demostrar su capacidad para seleccionar personal idóneo que satisfagan los requisitos de la entidad, con un enfoque por procesos y de acuerdo con los requisitos de la NTC ISO 9001 versión 2008, y la NTCGP 1000:2004.

La Ley 872 de 2003 impone a las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público la obligación de implementar un Sistema de Gestión de Calidad que les garantice el mejoramiento del desempeño interno en pro de entregar mejores resultados a la sociedad. La Procuraduría General de la Nación, organismo constitucional de control y autónomo, a pesar de no estar obligada, ha decidido establecer este sistema para lograr tal objetivo y una coherencia con las demás entidades del Estado, sin afectar su independencia, y dentro de un proceso de implementación a cuatro (4) años.

Para ello, ha iniciado el proceso de implementación del Sistema con uno de los subprocesos existentes dentro del Mapa de Procesos, bajo la norma ISO 9001 versión 2008. La Resolución 107 de 2005 creó el Sistema de Gestión de la Calidad, la 215 de 2007 lo reglamentó y estas dos fueron unificadas por medio de la No. 366 de 2007.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 6 de 30

1.2. ALCANCE

El sistema de gestión de la calidad de la PROCURADURÍA se enmarca dentro de los principios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, para las actividades del SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA, que se encuentra dentro del proceso de Talento Humano, proceso de apoyo de la PGN.

1.3. EXCLUSIONES

Los requisitos que no aplican al SGC de la Procuraduría General de la Nación de acuerdo con la NTC ISO 9001 versión 2008 y a la NTCGP 1000:2004, son los siguientes:

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición: Este requisito se excluye porque para la prestación de los servicios del Subproceso de Selección de Empleados de Carrera la PGN, no se emplea ningún tipo de dispositivo que requiera ser calibrado.

1.4. PRESENTACIÓN DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

La PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y la Personería.

La Procuraduría 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:



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 7 de 30

La 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.

La 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.

La 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.

Servicios

La Procuraduría General de la Nación a través de sus sedes en todo el país facilita a la ciudadanía la participación en la acción preventiva, en el control disciplinario y de gestión (intervención) a la vez que cuenta con personal especializado para orientar el trámite de quejas y denuncias.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 8 de 30

En Bogotá, el Centro de Atención al Público (CAP) ubicado en el edificio contiguo a la sede Principal de la Procuraduría General de la Nación (Cra. 5 N° 15-60) ofrece a los usuarios acceder mediante la página Web de la Entidad el poder acceder a resoluciones, directivas, circulares, la Guía del Proceso Disciplinario, entre otra documentación emitida por el Ministerio Público.

El Grupo de Relatoría de la Procuraduría General de la Nación tiene como objetivo primordial apoyar el fortalecimiento técnico del Ministerio Público de cara a la creación de sistemas para recopilar, analizar, controlar y suministrar la información correspondiente a las decisiones, conceptos y demás datos relacionados con la forma como se expresa, jurídica y administrativamente.

1.5. PRESENTACIÓN DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA DE LA PGN.

El Proceso Gestión del Talento Humano incluye los siguientes subprocesos:

- 1) Selección de Empleados de Carrera
- 2) Capacitación
- 3) Bienestar
- 4) Situaciones Administrativas
- 5) Compensación
- 6) Calificación de Servicios
- 7) Gestión de la Historia Laboral

Para el alcance del Sistema de Gestión de Calidad estamos trabajando con el Subproceso Selección de Empleados de Carrera, cuyo objetivo es garantizar el ingreso de personal idóneo y la oportunidad de acceder a un mejor cargo a los empleados a la PGN con base en el mérito en igualdad de condiciones.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 9 de 30

Las actividades de este subproceso son realizadas por varias dependencias, bajo la dirección principal de la Oficina de Selección y Carrera cuya función según el Decreto 262 de 2000 es “ejecutar y coordinar los procesos de selección de personal para el ingreso a la Entidad y el ascenso de los servidores públicos inscritos en la carrera...” en este sentido, los procedimientos del subproceso de selección están orientados a establecer las actividades que se deben realizar en cada una de las etapas del subproceso para lo cual un equipo técnico y uno Jurídico, revisaron dichos procedimientos de los cuales se presenta a continuación una descripción general de sus diferentes etapas:


- 1) PLANEACIÓN DEL SUBPROCESO (Concurso)
- 2) CONVOCATORIA
- 3) RECLUTAMIENTO (se aplica reclutamiento o reclutamiento bajo la gravedad de juramento según se haya determinado en la planeación del subproceso)
- 4) RECLUTAMIENTO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO
- 5) DISEÑO Y DESARROLLO DE PRUEBAS ESCRITAS – CONOCIMIENTOS Y PSICOTÉCNICA
- 6) PRUEBAS ESCRITAS – CONOCIMIENTO Y PSICOTÉCNICA
(Pruebas escritas: conocimientos – psicotécnica)
- 7) DISEÑO Y DESARROLLO DE ENTREVISTA
- 8) ANÁLISIS DE ANTECEDENTES(se aplica análisis de antecedentes o análisis de antecedentes bajo la gravedad de juramento según se haya determinado en la planeación del subproceso)
- 9) ANÁLISIS DE ANTECEDENTES BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO
- 10) LISTA DE ELEGIBLES
- 11) NOMBRAMIENTO EN PERIODO DE PRUEBA
- 12) CALIFICACIÓN EN PERIODO DE PRUEBA
- 13) INSUBSISTENCIA PERIODO DE PRUEBA

La Oficina de Selección y Carrera responsable del Subproceso Selección de Empleados de Carrera, incorporó elementos novedosos en el proceso de selección de personal para consolidar la gestión pública, la eficiencia y la



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 10 de 30

transparencia de la Entidad en esta materia, a través de la elaboración de pruebas idóneas con la aplicación de nuevas metodologías y tecnologías de avanzada, reforzando el mejoramiento continuo. También se fomentó la innovación, adopción y utilización de diferentes medios y/o sistemas para la entrega precisa de resultados en todas las etapas del proceso.

	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
	SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
	MAN-MC-GC-001	Página	Página 11 de 30

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1. COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad de la PGN, está comprometida con el desarrollo de todos y cada uno de los procesos, subprocesos y procedimientos de la entidad, mediante los cuales se busca brindar satisfacción a los clientes. De igual manera manifiesta su apoyo al mismo en forma permanente, para lograr el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad establecidos, a través de la disposición de los recursos necesarios, la comunicación a los servidores públicos de la entidad de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, así como los determinados por la ley, y efectuando las revisiones del sistema de gestión de manera periódica, propendiendo por un mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de la PGN.

Mediante la Resolución 190 del 2006, que posteriormente fue modificada por la 215 y la 366 de 2007, se estableció el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno como máxima instancia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y se le asignaron las siguientes funciones:

1. Revisar periódicamente la Política y los Objetivos de Calidad de la Entidad para garantizar su continua adecuación.
2. Gestionar el suministro de los recursos y mecanismos de comunicación necesarios para que cumpla con las actividades de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC.
3. Realizar periódicamente la revisión del funcionamiento del SGC, según el procedimiento que se establezca para tal efecto.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 12 de 30

4. Las demás que le asigne el Señor Viceprocurador y que correspondan al desarrollo del SGC, en su calidad de Presidente del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Resolución 366 del 20 de diciembre de 2007

El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno revisa anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. De igual manera, revisa la política de calidad para determinar su adecuación a los propósitos de la PGN y se analizan los posibles cambios al sistema, con el fin de garantizar la integridad del mismo.

2.2. 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.

2.3. VISIÓN

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

2.4. VALORES INSTITUCIONALES

Los principios y valores institucionales enmarcan las actuaciones de los funcionarios dentro y fuera de la entidad:

1. **Libertad:** Disposición natural del hombre a hacer lo que él decida, para su propio bienestar, el de los demás y el de la sociedad en general, materializando su condición de sujeto moral autónomo.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 13 de 30


2. **Honestidad:** Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.
3. **Justicia:** Equilibrio que se establece entre causa y efecto, entre una acción y sus resultados, en desarrollo de principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como sujeto autónomo y digno.
4. **Responsabilidad:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.
5. **Tolerancia:** Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aún cuando no se compartan.
6. **Respeto:** Es el valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
7. **Compromiso:** Deber del servidor público de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.
8. **Transparencia:** Es el cumplimiento del quehacer como servidor público de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la Institución y la Sociedad.
9. **Solidaridad:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna,



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 14 de 30

expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

10. **Efectividad:** Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la Entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo.
11. **Fraternidad:** A la fecha se encuentra en desarrollo su definición institucional.
12. **Trascendencia:** A la fecha se encuentra en desarrollo su definición institucional.
13. **Respeto a la dignidad humana:** Los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación, manifestarán en todas sus acciones respeto a la dignidad humana, expresado en el cuidadoso tratamiento que se debe tener por las personas a fin de no destruir no perturbar su consideración como individuo..
14. **Probidad:** Los funcionarios de la procuraduría General de la Nación serán completamente probos en cada una de sus actuaciones dentro y fuera de la Institución.
15. **Buena fe:** La buena fe incorpora el valor ético de la confianza, del respeto por el otro y de credibilidad para que las libertades de ambos se des en sentido de lo humano como posibilidad de restaurar lo público como el espacio de interacción social y no de conflicto.

	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
	SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
	MAN-MC-GC-001	Página	Página 15 de 30

3. DEFINICIONES

Los siguientes conceptos se encontrarán dentro de los procedimientos del Subproceso de Selección de Empleados de Carrera:

Análisis de Antecedentes. Es una prueba del proceso de selección de personal que evalúa las hojas de vida de los concursantes, asignándole unos puntajes de acuerdo con criterios técnicos previamente establecidos; confrontando los requisitos mínimos exigidos de estudios y experiencia de la convocatoria.

Áreas de Aplicación. Son las materias académicas que se tienen en cuenta en la construcción y validación de preguntas que se aplicarán en la prueba escrita de conocimientos.

Aspirante. Persona que aspira a un empleo o cargo. El aspirante es aquel que se encuentra en una situación en la que aún no ha sido admitido ni in admitido para el concurso.

Calificación de Servicios. Es un procedimiento mediante el cual se valora la gestión del servidor y que tiene por objetivo *Administrar las herramientas técnicas, tecnológicas y normativas necesarias para evaluar el desempeño de los servidores de carrera con el propósito de aunar esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y mantener actualizada la permanencia en carrera de los empleados.*

Calificador. Superior inmediato (Empleado) responsable de calificar el desempeño laboral de los servidores públicos bajo su dirección o quien ejerza la supervisión directa del empleado por calificar. Es quien califica todo el periodo establecido.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 16 de 30

Competencias. Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

Componente: De Conocimiento. Área donde se evalúa el saber hacer.
Psicotécnico. Área donde se evalúan características personales y habilidades.

Concursante. Candidato a un concurso o examen. Persona que ha sido inscrita y admitida al concurso.

Contratista de Soporte Web. Entidad que realiza la publicación del demo y formulario de inscripción, prestación del servicio de hosting y soporte técnico para adelantar la inscripción al concurso, y permite la consulta de aspirantes admitidos y no admitidos.

Convocatoria. Es la norma reguladora de todo concurso y obliga tanto a la administración como a los participantes. Su elaboración debe hacerse de acuerdo a los requerimientos legales y los parámetros técnicos según la naturaleza del empleo por proveer.

Coordinador de Piso. Es la persona que dirige la logística de aplicación de las pruebas escritas para un grupo de salones determinados.

Coordinador de Validación. Es la persona encargada de revisar y aprobar académicamente cada una de las preguntas que se elaboran para la aplicación de la prueba escrita, según su especialidad.

Coordinador Designado de Reparto. Empleado encargado de realizar la distribución de los Formularios de Calificación de Servicios para los Empleados en



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 17 de 30

Periodo de Prueba una vez diligenciados, para el ingreso al Sistema de Información Administrativo y Financiero (SIAF) – Modulo Calificación de Servicios.

Empleado Delegado. Empleado seleccionado y capacitado por la Procuraduría General de la Nación para que apoye y supervise la aplicación de las pruebas escritas (conocimientos y psicotécnica).

Empleado Designado. Empleado de la Procuraduría General de la Nación o de la Entidad Especializada, destinado a realizar una actividad especifica en cualquier etapa de los procedimientos del proceso de selección de personal.

Empleo. Es el conjunto de funciones que una persona natural debe desarrollar y las competencias requeridas para llevarlas a cabo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines de Procuraduría General de la Nación.

Entidad Especializada. Entidad contratada o por convenio para la aplicación y evaluación de las pruebas escritas (conocimientos, psicotécnica, etc.), al igual que para la prestación de servicios de capacitación, asesoría, orientación y apoyo técnico al proceso de selección de personal

Entidad Especializada de Seguridad. Empresa contratada para la personalización, alistamiento, impresión, empaque y distribución de cuadernillos, recolección y desempaque de hojas de respuesta y recolección, desempaque, custodia y destrucción de cuadernillos de la pruebas escritas (conocimientos y psicotécnica).

Estudio Técnico. Análisis de empleos de carrera de la planta de personal, que se encuentran vacantes, consultando las necesidades del servicio de las dependencias y las técnicas de análisis ocupacional.

Evaluación de proveedores: Se refiere a la calificación que realiza el interventor al contratista respecto a su cumplimiento en la ejecución del contrato. Ésta



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 18 de 30

calificación se registra en un acta o informe, es suscrita por el supervisor o interventor con el visto bueno del jefe inmediato de acuerdo con los siguientes criterios generales:

- Permanentemente se hace una verificación de cumplimiento del cronograma o los tiempos establecidos en el contrato.
- Previo a los pagos se realiza la evaluación de cumplimiento de requisitos mediante una certificación adjunta con los documentos soporte, la cual se radica en el Grupo de Cuentas y surte su trámite en la Secretaría General (ordenador del gasto), División Financiera y Tesorería.

Evaluado (Periodo de Prueba). Empleado sobre el cual se realiza la calificación de servicios y de ser satisfactoria, adquiere derechos de carrera.

Evaluador. Superior inmediato (Empleado) responsable de evaluar el desempeño laboral de los servidores públicos bajo su dirección o quien ejerza la supervisión directa del empleado por evaluar. Es quien realiza evaluaciones parciales durante un periodo determinado.

Experto. Que cultiva o se dedica a un ramo de determinada arte o ciencia de la que tiene especiales conocimientos o habilidades. Es quien construye y valida preguntas para las pruebas escritas, el experto es contratado por la Entidad.

Insubsistencia. Es un acto administrativo por medio del cual se retira definitivamente a un empleado (servidor) de la Procuraduría General de la Nación. Para el procedimiento del proceso de selección de personal esta situación se da por una calificación de servicios insatisfactoria.

Interesado. Persona que ha sido objeto de un nombramiento en periodo de prueba y quien debe realizar los trámites respectivos para su posesión.

Jefe de Salón. Persona que supervisa a los concursantes en el salón al momento de la aplicación de las pruebas escritas.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 19 de 30

Lista de Elegibles. La lista de elegibles es una resolución que se elabora en riguroso orden de mérito, de acuerdo con los resultados de la pruebas del concurso. Formarán parte de la lista de elegibles para el empleo correspondiente, los concursantes que obtengan un puntaje total igual o superior al 70% del máximo posible en el concurso.

Nivel Jerárquico. Es una clasificación de funciones generales, responsabilidades y requisitos para el desempeño de empleos.

Perfil del Empleado. Es el conjunto de los niveles educativos, el tiempo de experiencia laboral, los conocimientos y las competencias que una persona demuestra poseer a través de los títulos, las certificaciones y/o las pruebas correspondientes.

Perfil del Empleo. Son las características a exigir a una persona para el desempeño de un empleo. Las características se refieren a los requisitos que, en términos de educación, experiencia, conocimientos y competencias, una persona debe cumplir para ocupar adecuadamente un empleo.

Periodo de Prueba. Etapa del proceso de selección de personal en la que la persona seleccionada por concurso abierto debe demostrar sus competencias para el empleo a proveer. Dicha persona será nombrada en periodo de prueba, por un término de cuatro (4) meses, al vencimiento del cual se evaluará su desempeño.

Personal de Apoyo. Personas contratadas por la Procuraduría General de la Nación para realizar actividades de apoyo, relacionadas con el proceso de selección de personal.

Proceso de Selección. El proceso de selección tiene por objeto garantizar el ingreso de personal idóneo a la Procuraduría General de la Nación y el ascenso de los empleados con base en el mérito, mediante procedimientos que permitan la



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 20 de 30

selección objetiva y la participación en igualdad de condiciones de quienes demuestren cumplir los requisitos para desempeñar los empleos.


Prueba de Conocimientos. Es un instrumento que tiene como finalidad establecer los conocimientos, experiencia y que las condiciones de los aspirantes correspondan con la naturaleza y el perfil de los empleos que deben ser provistos.

Prueba Psicotécnica. Es un instrumento científico para examinar una conducta humana en unas circunstancias determinadas. Se trata de una prueba que sirve para discriminar y medir variables psicológicas permitiendo constatar las aptitudes, habilidades y características de una persona para un determinado perfil.

Reclutamiento. Etapa del proceso de selección de personal en la que se realizan las inscripciones y se definen los admitidos que participarán en el concurso.

Re-evaluación de proveedores: Por ley todo contratista que culmina la ejecución de un contrato, si quiere nuevamente suministrar bienes o servicios a la entidad deberá participar nuevamente en un proceso de selección; en este sentido no se califica periódicamente a los proveedores. Sin embargo en la PGN se aplicaría la re-evaluación en aquellos casos en que sea necesario adicionar o prorrogar el contrato; en este caso se requiere una evaluación para determinar si es posible o no dicha prórroga o adición teniendo en cuenta que el comportamiento del contratista sea:

- Satisfactorio: El supervisor del contrato avala con su visto bueno las solicitudes de adición y prórroga de los contratos, verificando de forma previa el cumplimiento del contratista y las razones técnicas y económicas que generan la petición. La Oficina Jurídica elabora las minutas correspondientes y las remite para la firma del ordenador del gasto
- Insatisfactorio: El supervisor del contrato no avala las solicitudes de adición o prórroga del contratista, una vez evaluado el cumplimiento del mismo y las razones técnicas o económicas manifestadas, verificando que se

	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
	SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
	MAN-MC-GC-001	Página	Página 21 de 30

salvaguardan los intereses de la entidad y se cumpla con la finalidad perseguida al suscribir el contrato.

Así mismo cuando el contratista, en ejecución de lo pactado, no cumple con las obligaciones a su cargo, la entidad puede acudir a la figura jurídica de la multa, a hacer efectiva la cláusula penal del contrato, declarar la caducidad del mismo y en consecuencia a hacer efectiva la garantía única constituida para ampararlo.

Estas sanciones se encuentran previstas en las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007 e implican una serie de reportes a los organismos estatales competentes que pueden generar consecuencias desfavorables para el contratista. Por ejemplo, si el contratista fue multado la entidad tiene como criterio general efectuar, en la evaluación de las propuestas de los procesos de selección, descuentos al puntaje obtenido por los oferentes, de conformidad con los criterios de calificación establecidos en el pliego de condiciones o su equivalente, por multas impuestas dentro de un período determinado.

Así mismo, si el oferente ha sido sancionado con la caducidad del contrato, la Ley lo inhabilita para contratar con el Estado durante cinco (5) años. La entidad verifica todas estas circunstancias en cada proceso de selección o antes de suscribir un contrato, en el caso de que no se lleve a cabo convocatoria.

Revisión: Es la actividad mediante la cual se evalúa la capacidad del diseño, recursos y estructura de las pruebas para cumplir los requisitos de entrada y alcanzar los objetivos establecidos, asegurando la conveniencia, adecuación y eficacia.

Selección de Proveedores: Se refiere a la escogencia del contratista de acuerdo con el análisis de los aspectos financieros, jurídicos, técnicos, económicos y de experiencia y cumplimiento, los cuales se establecen, según la modalidad de contratación, en el oficio de invitación a cotizar (solicitud de cotización), los pliegos de condiciones o los términos de referencia, según el caso.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 22 de 30

En la PGN la contratación se realiza de acuerdo con las modalidades de contratación establecidas en la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones que la adicionen o modifiquen, con sus respectivos decretos reglamentarios.

Verificación: Es la comprobación de que el diseño y desarrollo cumple con los requisitos de los elementos de entrada del mismo, es decir que la prueba se construyó de acuerdo con las especificaciones preestablecidas. Se aplica durante la construcción de la prueba.

Validación: Es la confirmación que el producto final (prueba a aplicar) satisface los resultados previstos para su aplicación o uso; es decir, que la prueba mida lo que pretende medir.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Procuraduría General de la Nación fue establecida por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y aprobada mediante Circular 040 de 2006 del Procurador General de la Nación:

“En la PGN tenemos como política de calidad satisfacer las necesidades de nuestros usuarios conforme al ordenamiento jurídico, mediante la prestación de servicios disciplinarios, preventivos y de intervención los cuales serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua de los procesos y procedimientos, para hacerlos cada vez más confiables, transparentes, eficaces, oportunos, pertinentes y justos.”



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 23 de 30

4.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos del Subproceso de Empleados de Carrera por medio de la aplicación de procesos y procedimientos que serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua orientados a garantizar la prestación efectiva de servicio de la Procuraduría General de la Nación, mediante el ingreso y ascenso de personal idóneo.

4.2. OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA PGN

Son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de la entidad, expresados en forma medible y coherente con la política de calidad, aprobados mediante Circular 040 del 10 de julio de 2006, y son los siguientes:

- Fomentar en los funcionarios la cultura de servicio tanto a usuarios internos como externos.
- Mejorar los tiempos de respuesta y trámite de los procesos al interior de la entidad.
- Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.
- Establecer un esquema de medición para realizar un seguimiento y control.
- Fomentar la sinergia inter dependencias mediante enfoque de proceso, para garantizar el uso eficiente de los recursos y la toma adecuada de decisiones.
- Buscar la mejora continua de los procesos y procedimiento.

4.3. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 24 de 30

Objetivo General

El proceso de selección tiene como objetivo garantizar el ingreso de personal idóneo a la Procuraduría General y el ascenso de los empleados con base en el mérito, mediante procedimientos que permitan la selección objetiva y la participación en igualdad de condiciones de quienes demuestren cumplir los requisitos para desempeñar los empleos.

Artículo 191 Decreto 262 de 2000

Objetivos Específicos

- Garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la convocatoria para integrar personal calificado a la entidad.
- La transparencia e igualdad de condiciones para garantizar un proceso de calidad.
- Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos
- Habilitar canales de información para ofrecer una atención oportuna al cliente en cada etapa del proceso

4.4. PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD

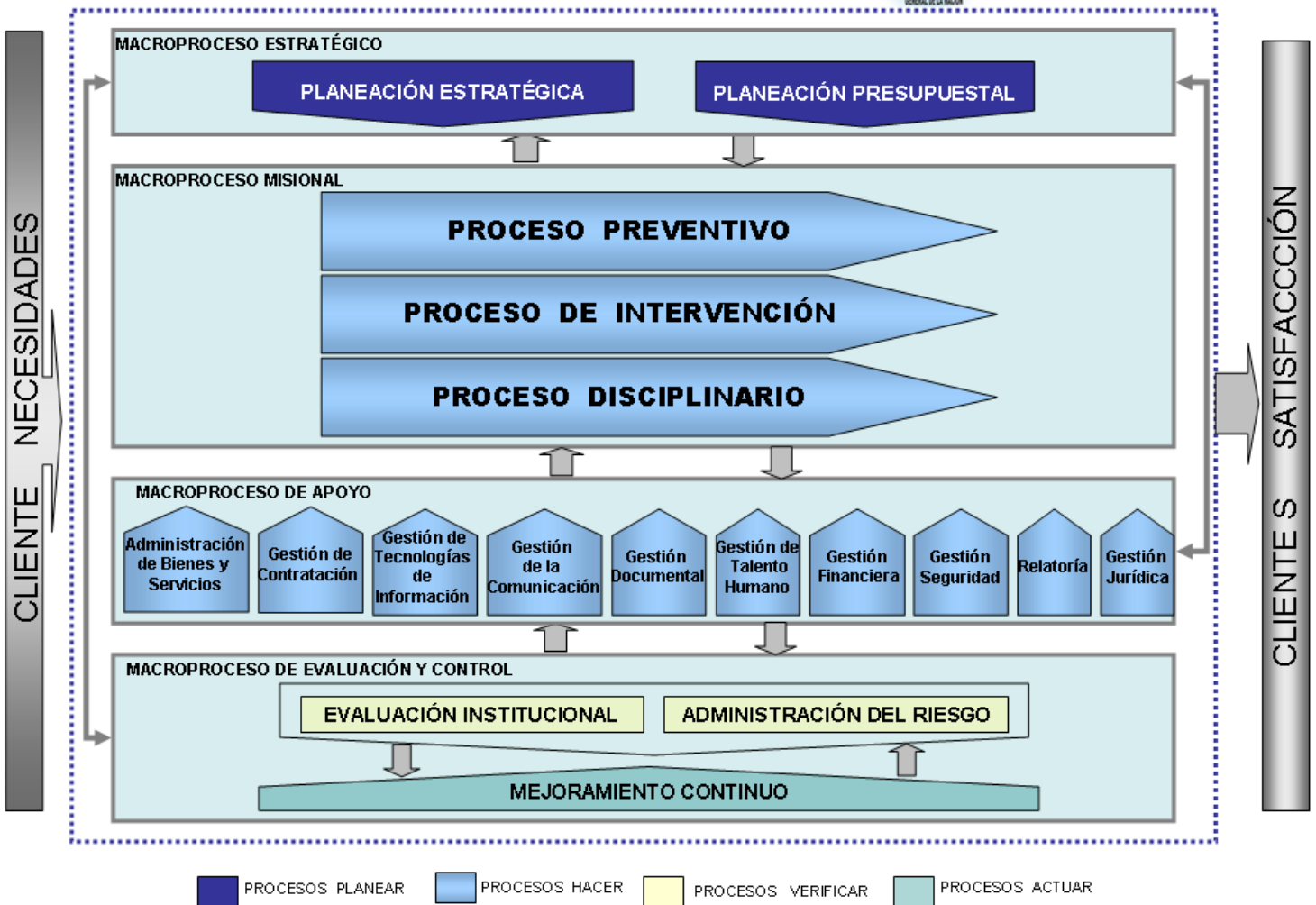
- PRO-ME-GC-001 Procedimiento Control de Documentos y Registros.
- PRO-ME-GC-002 Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas.
- PRO-ME-GC-003 Procedimiento Control al Producto y/o Servicio No Conforme.
- PRO-ME-GC-004 Procedimiento para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la PGN.
- PRO-EV - EI- 006 Procedimiento para la Planeación y realización de Auditorias Internas de Calidad.

4.5. MAPA DE PROCESOS DE LA PGN



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 25 de 30

MAPA DE PROCESOS



El Modelo de Operación es el estándar organizacional que soporta la operación de la entidad pública, integrando elementos necesarios para el cumplimiento de su función y misión; se define bajo el enfoque por procesos, definido por la NTCGP 1000:2004 como la “identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades”.

El Modelo de Operación por procesos de la PGN ha sido trabajado de acuerdo con la metodología establecida en el Manual de Implementación del MECI, la norma



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 26 de 30

NTCGP 1000:2004, se han realizado consultas al Departamento Administrativo de la Gestión Pública, se han tomado elementos de consultorías desarrolladas en las áreas misionales realizadas por Deloitte y la Universidad Nacional y en las áreas de apoyo se han tomado los resultados de la Reingeniería de Procesos.

Se consideró el enfoque por procesos y el enfoque sistémico, basado en la propuesta de optimización del proyecto CIFI de la Universidad de los Andes (*Tomo II Capítulo 5*) y el modelo de procesos de negocio elaborado por Synapsis.

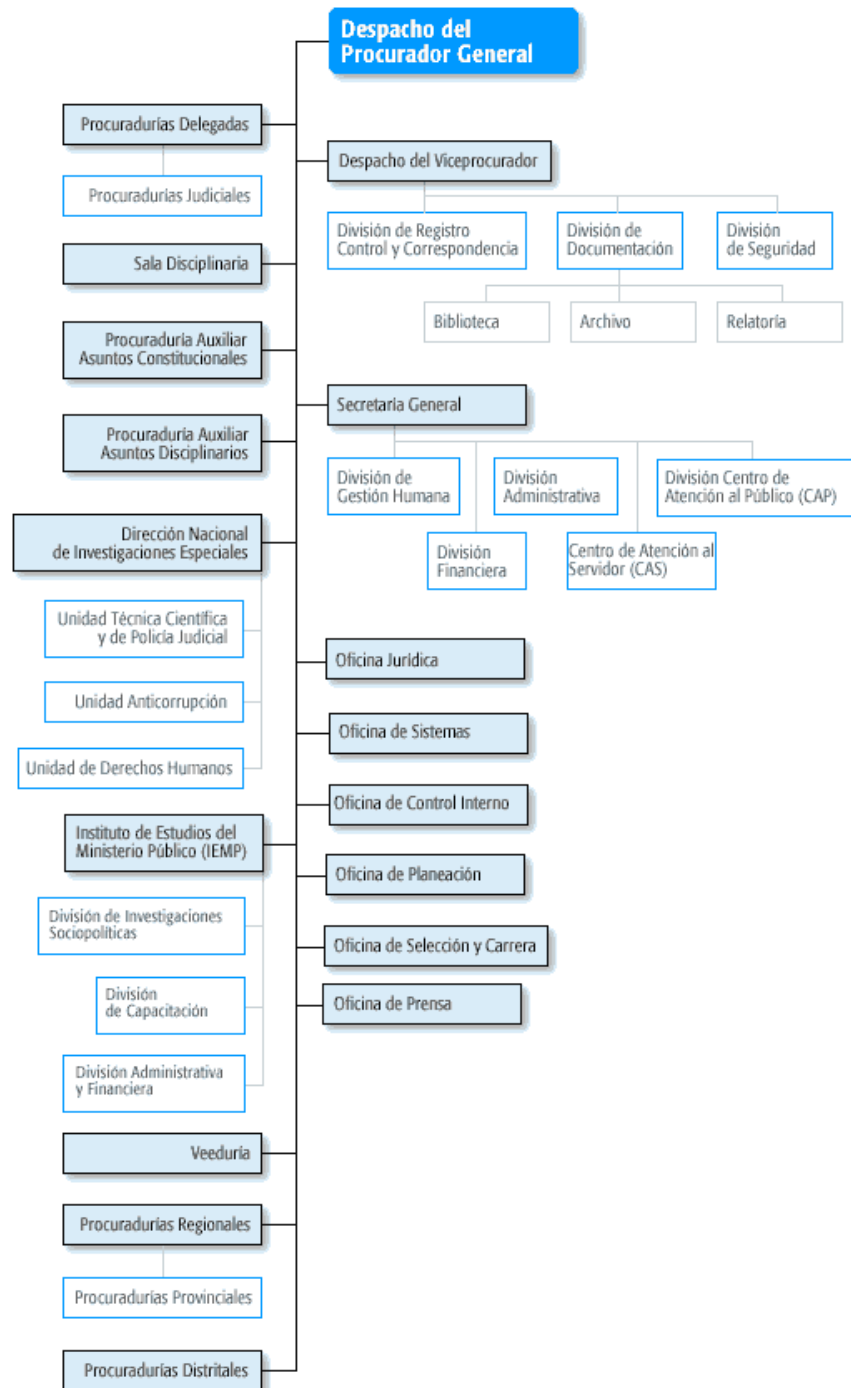
El mapa contiene los siguientes macroprocesos y procesos:

- **Macroproceso Estratégico:** Procesos de Planeación Estratégica y Planeación Presupuestal.
- **Macroproceso Misional:** Procesos Preventivo, Intervención y Disciplinario.
- **Macroproceso de Apoyo:** Procesos Administración de Bienes y Servicios, Gestión de Contratación, Gestión Financiera, Gestión de Seguridad, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión de Talento Humano, Gestión de la Comunicación, Gestión de Tecnologías de Información y Relatoría.
- **Macroproceso de Evaluación y Control:** Evaluación Institucional, Administración del Riesgo y Mejoramiento Continuo.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 27 de 30

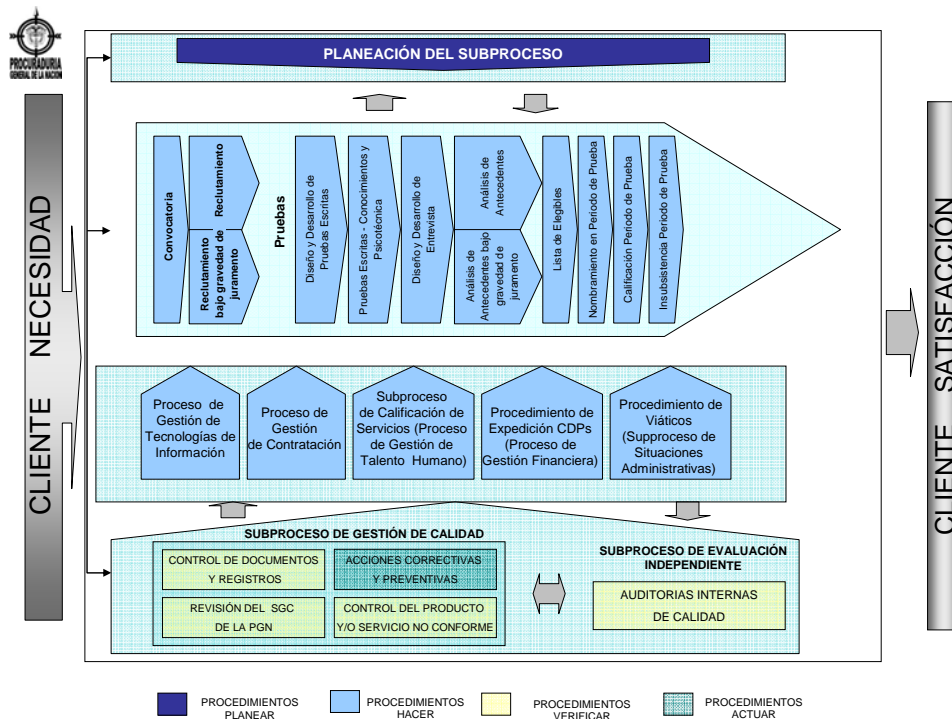
4.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PGN



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 28 de 30

4.7. MAPA DE PROCESOS DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

El Subproceso de Selección de Empleados de Carrera se encuentra dentro del proceso de Gestión de Talento Humano, el cual es un proceso de apoyo dentro del mapa de procesos de la Procuraduría General de la Nación.



El mapa contiene los siguientes procesos:

- **Proceso estratégico:** Planeación del Subproceso
- **Procesos misionales:** Convocatoria, reclutamiento o reclutamiento bajo la gravedad de juramento, diseño y desarrollo de pruebas, pruebas escritas, diseño y desarrollo de entrevista, análisis de antecedentes o análisis de antecedentes bajo la gravedad de juramento, lista de elegibles, nombramiento



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 29 de 30

en período de prueba, calificación en período de prueba e insubsistencia en periodo de prueba.

- **Procesos de apoyo:** Proceso de Gestión de Contratación, Subproceso de Calificación de Servicios en Periodo de Prueba (Gestión del Talento Humano), Procedimiento de Expedición CDPs (Proceso de Gestión Financiera), Procedimiento de Viáticos (Subproceso de Situaciones Administrativas), Proceso de Gestión de Tecnologías de Información.
- **Procesos de evaluación y control:** Control de Producto y/o Servicio No Conforme, Control de Documentos y Registros, Revisión del SGC de la PGN, Acciones Correctivas y Preventivas y Auditorias Internas de Calidad.

Para el desarrollo de las auditorias internas de calidad, tanto los auditores como los auxiliares de apoyo de auditoría deben cumplir los siguientes requisitos:

- **Calidades académicas:**

- Auditor: Funcionario del nivel profesional o asesor, con conocimientos suficientes en las normas aplicables a la gestión de la entidad. Título profesional en Contaduría Pública (tarjeta profesional vigente), en Derecho, Administración de Empresas, Psicología, Administración Pública, Economía o Ingeniería que haya completado la formación como auditor interno de calidad con un mínimo de cuarenta (40) horas, acreditada con la respectiva certificación expedida por una institución autorizada para ello.
- Auxiliar de apoyo: Funcionario del nivel asistencial, que haya completado la formación como auditor interno de calidad con un mínimo de cuarenta (40) horas, acreditada con la respectiva certificación expedida por una institución autorizada para ello.



PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	Fecha de Revisión	14-08-2009
SUBPROCESO GESTIÓN DE CALIDAD	Fecha de Aprobación	30-11-2009
MANUAL DE CALIDAD	Versión	4
MAN-MC-GC-001	Página	Página 30 de 30

- **Experiencia:** Tanto el auditor como los auxiliares de apoyo deberán tener una experiencia laboral mínima de dos (2) años en la entidad.
- **Cualidades personales:** Los servidores que desempeñen actividades de auditoría interna de calidad deberán actuar de conformidad con los valores y principios éticos descritos en la carta de valores y principios éticos de la entidad, y su proceder y actitud deberán inspirar confianza en los auditados, brindando confidencialidad y discreción sobre la información que les es suministrada en el desarrollo de las auditorías, emitiendo siempre juicios imparciales, basados tanto en las evidencias como en su análisis.
- **Conocimientos y habilidades:** Los servidores que desempeñen actividades de auditoría interna de calidad deberán tener conocimientos de las siguientes materias:
 - Norma Técnica NTC – ISO 19011
 - Ley 872 de 2003
 - NTCGP 1000:2004
 - NTC ISO 9001:2008
 - Manual de calidad de la entidad
 - Procedimiento Planeación y Realización de Auditorías Internas de Calidad

ANEXOS



I. CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA.

NOMBRE DEL SUBPROCESO: Selección de Empleados de Carrera

LÍDER DEL SUBPROCESO: Jefe Oficina de Selección y Carrera

OBJETIVO: Garantizar el ingreso de personal idóneo a la Procuraduría General y el ascenso de los empleados con base en el mérito, mediante procedimientos que permitan la selección objetiva y la participación en igualdad de condiciones de quienes demuestren cumplir los requisitos para desempeñar los empleos. (Artículo 191 Decreto 262 de 2000).

PROVEEDORES <i>Internos – Externos.</i>	ENTRADAS	CICLO PHVA		SALIDAS	CLIENTES <i>Internos – Externos.</i>					
<p>Despacho del Procurador General de la Nación (Proceso de Planeación)</p> <p>Dependencias. (Todos los procesos)</p> <p>Personas</p>	<p>La voluntad política o la política institucional de hacer el concurso</p> <p>La necesidad de personal de carrera.</p> <p>Documentación necesaria para participar en el proceso.</p>	<p>11. Nombramiento en Periodo de Prueba</p> <p>13. Insubsistencia Periodo de Prueba.</p>	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">A</td> <td style="padding: 5px;">P</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">V</td> <td style="padding: 5px;">H</td> </tr> </table>	A	P	V	H	<p>1. Planeación</p> <p>5. Diseño y Desarrollo de pruebas escritas</p>	<p>Resolución de Lista de elegibles.</p> <p>Decreto de Nombramiento en Periodo de Prueba.</p> <p>Empleado Seleccionado</p> <p>Registro de Inclusión o actualización en el Registro Único de Carrera.</p> <p>Decreto de Insubsistencia en Periodo de Prueba.</p> <p>Banco de preguntas</p> <p>Pruebas a aplicar</p>	<p>Concursante.</p> <p>Concursante.</p> <p>Jefe inmediato</p> <p>Empleado.</p> <p>Empleado.</p> <p>Oficina de Selección y carrera</p>
		A	P							
V	H									
<p>12.. Calificación en Periodo de Prueba</p>	<p>2. Convocatoria</p> <p>3. Reclutamiento</p> <p>4. Reclutamiento BGJ</p> <p>6. Pruebas escritas</p> <p>7. Diseño y desarrollo de Entrevista</p> <p>8. Análisis de antecedentes</p> <p>9. Análisis de antecedentes BGJ</p> <p>10. Lista de Elegibles</p>									

RECURSOS
<i>Humanos: Talento Humano capacitado, con las aptitudes y habilidades para desarrollar las diferentes etapas del subproceso.</i>
<i>Físicos Recursos tecnológicos – Recursos financieros. (CDP). – Logística para el Subproceso. – Material Bibliográfico.</i>

LÍMITES DEL SUBPROCESO	
INICIO:	<i>Planeación del Subproceso</i>
FIN:	<i>Calificación del periodo de prueba ó Insubsistencia periodo de prueba</i>

DOCUMENTOS
<i>REG-ME-GC-003 Listado Maestro de Documentos</i>

REGISTROS
<i>REG-ME-GC-004 Listado Maestro de Registros</i>

REQUISITOS
<i>Matriz de requisitos vs subprocesos – procedimientos Matriz de cumplimiento de requisitos legales Decreto 262 de 2000 Resolución 450 de 2000 y demás resoluciones que desarrollen, modifiquen o aclaren el tema.</i>

INDICADORES DEL SUBPROCESO	OBJETIVOS DE CALIDAD RELACIONADOS CON EL SUBPROCESO	CONTROLES
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Satisfacción del Cliente</i> • <i>Cumplimiento del Cronograma del Concurso</i> • <i>Efectividad del Concurso</i> • <i>Eficiencia del Proceso de Selección</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la convocatoria para integrar personal calificado a la entidad.</i> • <i>La transparencia e igualdad de condiciones para garantizar un proceso de calidad.</i> • <i>Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos.</i> • <i>Habilitar canales de información para ofrecer una atención oportuna al cliente en cada etapa del proceso.</i> 	<p><i>Identificados en los puntos de control en los procedimientos.</i></p>



II. GLOSARIO TÉCNICO DE CALIDAD

Acción correctiva	acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
Acción preventiva	acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Alta dirección	persona o grupo de personas que dirigen y controlan al mas alto nivel una organización
Ambiente de trabajo	conjunto de condiciones bajo las cuales realiza el trabajo
Aseguramiento de la calidad	parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad
Auditado	organización que es auditada
Auditoría	proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Calidad	grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
Capacidad	aptitud de una organización o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto
Característica	rasgo diferenciador
Características de la calidad	característica inherente de un producto proceso relacionada con u requisito
Clase	categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos procesos o sistemas que tienen el mismo uso fundamental
Cliente	organización o personas que recibe un producto
Cliente de la auditoría	organización o persona que solicita una auditoría.
Competencia	habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Concesión	autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
Conclusiones de la auditoría	resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoría.
Conformidad	cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad	parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
Corrección	acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
Criterios de auditoria	conjunto de practicas procedimientos requisitos utilizados como referencia.
Defecto	incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Desecho	acciones tomadas sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
Diseño y desarrollo	conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas en la especificación de un producto proceso o sistema
Documento	información y su medio de soporte
Eficacia	extensión en la que realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
Eficiencia	relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
Ensayo/prueba	determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento
Equipo auditor	uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría
Especificación	documento que establece requisitos
Estructura de la organización	disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal
Evidencia de la auditoria	registros declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.
Evidencia objetiva	datos que respaldan la existencia o veracidad de algo
Experto técnico	<auditoria> Persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar
Gestión	actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización
Gestión de la calidad	actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad
Hallazgos de la auditoria	resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria.
Información	datos que poseen significado
Infraestructura	<organización> sistema de instalaciones equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización
Inspección	evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen acompañada cuando sea apropiado por medición ensayo/prueba o comparación con patrones
Liberación	autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso
Manual de la calidad	documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización
Mejora continua	actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos

Mejora de la calidad	parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad
No conformidad	incumplimiento de un requisito
Objetivo de la calidad	algo ambicionado o pretendido relacionado con la calidad de la organización
Organización	conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades autoridades y relaciones
Parte interesada	persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización proveedores banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.
Permiso de desviación	autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su relación
Plan de la calidad	documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto o contrato específico
Planificación de la calidad	parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad
Política de calidad	Intenciones globales y orientación de una organización tal como se expresan formalmente por la alta dirección
Procedimiento	forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso
Proceso	conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman entradas en salidas
Proceso de calificación	proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados
Producto	resultado de un proceso
Programa de la auditoria	conjunto de una o mas auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico
Proveedor	organización o persona que proporciona un producto
Proyecto	proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos incluyendo las limitaciones de tiempo costo y recursos
Reclasificación	variación de la clase de un producto no conforme de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales
Registro	documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Reparación	acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
Reproceso	acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
Revisión	actividad emprendida para asegurar la conveniencia la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
Satisfacción del cliente	percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Seguridad de funcionamiento	término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen el desempeño de la confiabilidad de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.
Sistema	conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
Sistema de gestión	sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
Sistema de gestión de calidad	sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
Trazabilidad	capacidad para seguir la historia la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
Validación	confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
Verificación	confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.



III. MATRIZ POLÍTICA DE CALIDAD PGN SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Directriz de la Política de Calidad	Que significa	Documento Relacionado
En la PGN tenemos como política de calidad satisfacer las necesidades de nuestros usuarios conforme al ordenamiento jurídico,	El subproceso de Selección de Empleados de Carrera da cumplimiento a los artículos 183 y 191 del Decreto 262 de 2000, mediante el desarrollo de su principal objetivo que es garantizar el ingreso de personal idóneo y el ascenso con base en el mérito, al régimen de carrera de la PGN. Para cumplir con este objetivo el Subproceso identifica y da cumplimiento a los requisitos de los clientes, es decir a los perfiles de los empleados solicitados por los respectivos jefes.	Manual de Calidad Decreto 262 de 2000
mediante la prestación de servicios disciplinarios, preventivos y de intervención	El subproceso de Selección de Empleados de Carrera apoya los procesos misionales de la PGN, mediante la selección y ascenso de empleados idóneos que cumplan los requisitos para la prestación de servicios disciplinarios, preventivos y de intervención.	Manual de calidad
los cuales serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua de los procesos y procedimientos,	Mediante la implementación del sistema de gestión de calidad en el subproceso de Selección de Empleados de Carrera, se realiza seguimiento, medición, análisis y mejora de los procedimientos.	Manual de procedimientos
para hacerlos cada vez más confiables	Los procedimientos se realizan siguiendo la planeación establecida en los cronogramas y dando cumplimiento a la documentación, específicamente a los instructivos de seguridad y a los puntos de control establecidos.	Manual de procedimientos
transparentes	El subproceso de Selección de Empleados de Carrera durante las actividades de comunicación con el cliente, genera canales directos, de amplia cobertura y fácil acceso.	Manual de procedimientos
eficaces	La ejecución de concursos previos le ha permitido al subproceso de Selección de Empleados de Carrera seleccionar un número mayor de empleados idóneos, en un tiempo menor e invirtiendo menos recursos a los utilizados en concursos anteriores.	Indicador
oportunos	Al iniciar el proceso de selección en el procedimiento de planeación se establecen cronogramas, la oficina desarrolla las actividades tendientes a cumplir las fechas establecidas.	Manual de procedimientos
pertinentes	Dando cumplimiento a la Ley 909 de 2004, que establece normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública, y al Decreto 262 de 2000, en su título XIV Régimen de Carrera, la PGN realiza el proceso de selección de empleados de carrera	Ley 909 de 2004 Decreto 262 de 2000
justos	El subproceso cuenta con procedimientos que permiten la selección objetiva y la participación en igualdad de condiciones de quienes demuestren cumplir los requisitos para desempeñar los empleos.	Manual de procedimientos



IV. MATRIZ POLÍTICA - OBJETIVOS - INDICADORES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Política de Calidad	Objetivos de Calidad del Subproceso de Selección	Indicadores del Subproceso de Selección
<p>En la PGN tenemos como política de calidad satisfacer las necesidades de nuestros usuarios conforme al ordenamiento jurídico,</p> <p>los cuales serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua de los procesos y procedimientos,</p>	<p>Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos, mediante el mejoramiento de los procesos y procedimientos.</p>	<p>Satisfacción del cliente</p>
<p>mediante la prestación de servicios disciplinarios, preventivos y de intervención</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la convocatoria para integrar personal calificado a la entidad.</p>	<p>Efectividad del concurso</p>
<p>para hacerlos cada vez más confiables, eficaces, pertinentes</p>		<p>Eficiencia del proceso de selección</p>
<p>Justos</p> <p>transparentes</p>	<p>La transparencia e igualdad de condiciones para garantizar un proceso de calidad.</p>	<p>Satisfacción del cliente</p>
<p>Oportunos</p>	<p>Habilitar canales de información para ofrecer una atención oportuna al cliente en cada etapa del proceso.</p>	<p>Cumplimiento del cronograma del concurso</p>



V. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Numeral	Capítulo/ Subcapítulo	Proceso	Disposición/ Subprocesos	DOC-Registro
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
4.1	Requisitos Generales	Mejoramiento continuo	Gestión de Calidad	Manual de Calidad de la PGN (Subproceso de Selección de Empleados de Carrera)
4.2	Requisitos de la documentación	Mejoramiento continuo	Gestión de Calidad	Circular 040 de 2006 (política y objetivos de Calidad). Pág. Web. Manual de Procedimientos
4.2.2	Manual de Calidad	Mejoramiento continuo	Gestión de Calidad	Manual de Calidad de la PGN (Subproceso de Selección de Empleados de Carrera)
4.2.3	Control de Documentos y Control de Registros	Mejoramiento continuo	Gestión de Calidad	PRO-ME-GC-001 Procedimiento Control de Documentos y Registros
4.2.4	Control de los registros	Mejoramiento Continuo	Gestión de Calidad	REG-ME-GC-003 Listado Maestro de Documento REG-ME-GC-004 Listado Maestro de Registros.
5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.			
5.1	Compromiso de la Dirección	Mejoramiento Continuo	Gestión de Calidad	Circulares 040 de 2006 y 068 de 2007 (política y objetivos de Calidad). Resolución 366 de 2007. Lanzamiento Proyecto "Modelos Por Excelencia" Fecha: 3 de Julio de 2007. http://www.procuraduria/html/eventos.htm Compromiso de la Dirección (Manual de Calidad).
5.2	Enfoque al cliente	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Matriz de requisitos, necesidades y expectativas del Cliente (Subproceso de Selección de Empleados de Carrera)
5.3	Política de calidad	Mejoramiento Continuo		Circulares 040 de 2006 y 068 de 2007 (política y objetivos de Calidad).



V. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Numeral	Capítulo/ Subcapítulo	Proceso	Disposición/ Subprocesos	DOC-Registro
5.4	Planificación.	Mejoramiento Continuo		Circulares 040 de 2006 y 068 de 2007 (política y objetivos de Calidad).
		Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	PRO-GH-SC-011. Planeación (Subproceso de Selección de Empleados de Carrera)
5.5.1	Responsabilidad y Autoridad			Estructura orgánica. (Manual de Calidad), Manual de Funciones, Manual de Procedimientos
5.5.2	Representante de la Dirección			Resolución 366 de 2007.
5.5.3	Comunicación interna	Gestión de Comunicaciones		Procedimientos del proceso de Comunicaciones
5.6	Revisión por la Dirección.	Evaluación Institucional.	Evaluación independiente.	PRO-ME-GC-004 Procedimiento para revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la PGN. Acta Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS			
6.1	Provisión de recursos.	Planeación presupuestal.		Anteproyecto de presupuesto.
				Resolución de aprobación del Presupuesto anual.
6.2	Recursos humanos.	Proceso Gestión de Talento Humano.	-Calificación de Empleados de Carrera.	Subproceso Calificación de Servicios.
			-Capacitación.	Planes Operativos Anuales del Instituto de Estudios del Ministerio Público Registros capacitaciones
			-Grupo Hojas de Vida	Hojas de vida
6.3	Infraestructura.	Gestión de Tecnologías de Información	Soporte	Registros de mantenimiento de sistemas.
		Administración de Bienes y Servicios.	Inmuebles	Registros de mantenimiento de infraestructura.



V. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Numeral	Capítulo/ Subcapítulo	Proceso	Disposición/ Subprocesos	DOC-Registro
6.4	Ambiente de trabajo	Proceso Gestión de Talento Humano.	Bienestar.	Programas de Bienestar.
		Administración de bienes y servicios.	Aseo y Cafetería	Aseo y servicios generales.
7.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
7.1	Planificación de la prestación del servicio.	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	PRO-GH-SC-011. Planeación (Subproceso de Selección de Empleados de Carrera)
				Cronograma del proyecto.
7.2	Procesos relacionados con los clientes.	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Matriz de comunicación con el cliente.
				Proceso de Relatoria
7.3	Diseño y Desarrollo	Gestión de Talento Humano	Selección de Empleados de Carrera.	Diseño y Desarrollo de Pruebas escritas
7.4	Adquisición de Bienes y Servicios (Compras)	Gestión de Contratación	Planeación de la Contratación	Subprocesos y procedimientos del proceso Gestión de Contratación
			Selección y adjudicación	
			Ejecución y Evaluación	
7.5	Producción y prestación del Servicio	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Planeación
				Convocatoria
				Reclutamiento
				Reclutamiento Bajo Gravedad de Juramento
				Diseño y desarrollo de Pruebas
	Pruebas Escritas			



V. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Numeral	Capítulo/ Subcapítulo	Proceso	Disposición/ Subprocesos	DOC-Registro
				Diseño y Desarrollo Entrevista
				Análisis de Antecedentes
				Análisis de Antecedentes Bajo Gravedad de Juramento
				Lista de Elegibles
				Nombramiento en Periodo de Prueba
				Calificación Periodo de prueba
				Insubsistencia en Periodo de prueba
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA			
8.1	Generalidades	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Resultados de las encuestas
		Evaluación Institucional	Evaluación independiente.	Auditorias internas de Calidad
		Mejoramiento continuo	Gestión de Calidad	Acciones correctivas y preventivas
8.2	Seguimiento y Medición			
8.2.1	Satisfacción del Cliente	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Encuestas satisfacción del cliente
8.2.2	Auditoria Interna	Evaluación Institucional	Evaluación independiente	PRO-EV-EI-006 Procedimiento planeación y realización de auditorias internas de calidad
8.2.3	Seguimiento y medición de procesos	Mejoramiento Continuo	Gestión de Calidad	Matriz de Indicadores e informe sobre indicadores.
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Calificación del período de prueba.



V. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Numeral	Capítulo/ Subcapítulo	Proceso	Disposición/ Subprocesos	DOC-Registro
8.3	Control de Producto No Conforme.	Mejoramiento Continuo	Gestión de Calidad	PRO-ME-GC-003 Procedimiento para el Control del producto y/o servicio no conforme. Caracterización de productos
8.4	Análisis de Datos	Gestión de Talento Humano.	Selección de Empleados de Carrera.	Encuestas satisfacción del cliente Informe de indicadores del proceso.
8.5	Mejora	Mejoramiento continuo.		PRO-ME-GC-002 Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas. PRO-ME-GC-004 Procedimiento revisión del Sistema de Gestión de Calidad.



VII. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

No	Normatividad	Año	Epígrafe	Tema	Expide	Cumplimiento
1	Ley 80 de octubre 28 de 1993	1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública	Contratación administrativa	EL CONGRESO DE COLOMBIA,	Los contratos realizados, están acordes con la Ley 80 de 1993 y la resolución 22 de 2007, por medio de la cual se actualiza el proceso de contratación de bienes y servicios en la Procuraduría General de la Nación.
2	Decreto No. 855 de abril 20 de 1994	1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 80 de 1993 en materia de contratación directa.	Contratación administrativa	EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que se le confieren en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, y en el parágrafo 2o., del artículo 24 de la Ley 80 de 1997	
3	Decreto No. 2170 de septiembre 30 de 2002	2002	Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999	Contratación administrativa	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades legales y constitucionales, en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política.	
4	Ley 1150 de julio 16 de 2007	2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.	Contratación administrativa	EL CONGRESO DE COLOMBIA,	



VII. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

No	Normatividad	Año	Epígrafe	Tema	Expide	Cumplimiento
5	Decreto No. 066 de enero 16 de 2008	2008	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1150 de 2007 sobre las modalidades de selección, publicidad y selección objetiva, y se dictan otras disposiciones	Contratación administrativa	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y los artículos 2 y 5 de la ley 1150 de 2007.	Los contratos realizados, están acordes con la Ley 80 de 1993 y la resolución 22 de 2007, por medio de la cual se actualiza el proceso de contratación de bienes y servicios en la Procuraduría General de la Nación.
6	Decreto No. 111 de enero 15 de 1996	1996	Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la Ley 225 de 1995 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto.	Presupuesto	El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 225 de 1995.	Determina la forma como se conforma el Presupuesto.
7	Decreto No. 262 de febrero 22 de 2000	2000	Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento.	Sistema de Carrera	El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades extraordinarias que le confiere el numeral 4 del artículo primero de la Ley 573 de 2000, y oído el concepto del Procurador General de la Nación.	Todos los procedimientos ejecutados en el Subproceso de Selección de Personal de Empleados de Carrera, se encuentran validados contra el Decreto 262 de 2000, y fueron contratados para que se ajustaran al marco legal según este Decreto.
8	Decreto No. 263 de febrero 22 de 2000	2000	Por el cual se establecen los requisitos de los empleos de la Procuraduría General de la Nación incluidos los del Instituto de Estudios del Ministerio Público.	Requisitos de empleos	El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas en el numeral 4 del artículo primero de la Ley 573 de 2000, y oído el concepto del Procurador General de la Nación.	Las equivalencias y requisitos específicos determinados en las convocatorias son establecidos con base en el Decreto.



VII. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

No	Normatividad	Año	Epígrafe	Tema	Expide	Cumplimiento
9	Decreto No. 264 de febrero 22 de 2000	2000	Por el cual se establecen el sistema de clasificación y nomenclatura, y la naturaleza de las funciones de los empleos de la Procuraduría General de la Nación incluidos los del Instituto de Estudios del Ministerio Público.	Clasificación, nomenclatura y naturaleza de funciones	El Presidente de la República de Colombia, en desarrollo de las normas generales señaladas en la Ley 4ª de 1992.	Las funciones del empleo a convocar se determinan utilizando este Decreto.
10	Decreto No. 265 de febrero 22 de 2000	2000	Por el cual se establece la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación incluida la del Instituto de Estudios del Ministerio Público.	Planta de personal	El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas en el numeral 4 del artículo primero de la Ley 573 de 2000, y oído el concepto del Procurador General de la Nación.	Los cargos a convocar, y su denominación utilizando se establecen utilizando lo establecido en este Decreto.
11	Resolución No. 450 de diciembre 12 de 2000	2000	por la cual se adopta el Manual de Funciones y Requisitos específicos de los empleos de la Planta de Personal de la Procuraduría General de la Nación.	Manual de funciones y requisitos	El Procurador General de la Nación, en ejercicio de las facultades legales y en especial de las conferidas en el numeral 41 del artículo 7° del Decreto 262 de 2000 y el artículo 22 del Decreto 263 del mismo año,.	Las funciones y requisitos específicos del empleo a convocar son elaboradas con este Decreto.
12	Resolución No. 183 de julio 04 de 2001	2001	Por la cual se modifica la resolución No. 450 de 2000 mediante la cual se adopto el Manual de Funciones y requisitos especiales de los empleos de la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación	Modificación manual de funciones y requisitos	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En ejercicio de sus funciones y en especial las conferidas por los numerales 7 y 41, del artículo 7 del Decreto 262 de 2000 y el artículo 22 del Decreto 263 de 2000.	Para algunos cargos que no existen en la Resolución 450 se realizan ajustes a la misma por medio una resolución que permita establecer las funciones y requisitos específicos del empleo a convocar.



VII. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

No	Normatividad	Año	Epígrafe	Tema	Expide	Cumplimiento
13	Acuerdo No. 004 de 2004	2004	Calificación de servicios	Calificación de servicios	El Presidente de la Comisión de Carrera de la Procuraduría General de la Nación, en ejercicio de las funciones señaladas por el Decreto 262, artículo 240 numeral 11, artículo 223 Inciso Final, y Acuerdo 001 de 1997.	Resolución en la cual se adopta como instrumento de calificación de servicios por anualidades, extraordinarias y parciales para los empleos de carrera en la Procuraduría General de la Nación y por consiguiente el del Período de prueba, los formatos de calificación de Servicio.
14	Acuerdo No. 003 de noviembre 1 de 2005	2005	por el cual se adopta el reglamento interno de la Comisión de la Carrera Administrativa de la Procuraduría General de la Nación	Reglamento Comisión de Carrera	La Comisión de la Carrera de la Procuraduría General de la Nación, en ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 1 del artículo 240 del Decreto Ley 262 de 2000.	Establece el reglamento interno de la Comisión de Carrera y la forma como se resuelven los asuntos de su competencia.
15	Acta No. 203 18 de noviembre	2008	La Comisión de Carrera considera pertinente la inclusión de un rotulo en el formulario de calificación de SPP que en el listado maestro se identifica como REG-GH-SC-010	Formato de calificación de servicios en periodo de prueba	Comisión de carrera	Se aprueba utilizar en el formato de calificación de servicios el encabezado y el pie de pagina del sistema de gestión de calidad.
16	Resolución No. 366 de diciembre 20 de 2007	2007	Por medio de la cual se unifican las resoluciones 107 de 2005 y 215 de 2007 relativas al Sistema de Gestión de la Calidad en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones	Sistema de Gestión de Calidad	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los numerales 7 y 41, del artículo 7 del Decreto 262 de 2000.	Se establece el sistema de gestión de calidad para la PGN, y se establece el trabajo por procesos y procedimientos en la Entidad.



VII. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

No	Normatividad	Año	Epígrafe	Tema	Expide	Cumplimiento
17	Acuerdo No. 001 de mayo 2 de 2006	2006	Por medio del cual, la Comisión de Carrera señala los parámetros básicos para la interposición de recursos y proposición de impedimentos y recusaciones en materia de calificación de servicios.	Calificación de servicios	La comisión de Carrera, en ejercicio de las funciones atribuidas en los numerales 10 y 12 del artículo 240 del Decreto Ley 262 de 2000, ha observado deficiencias en la interposición de los recursos que proceden contra el acto de calificación anual de servicio	Determina la forma como se deben interponer los recursos ante la Comisión de Carrera, y se tomo como normatividad para caracterizar los procedimientos de Recursos, Impedimento - Recusación.
18	Resolución No. 024 de enero 20 de 2006	2006	Por la cual se crea el comité técnico del proceso de selección de 2006	Proceso de Selección 2006	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En uso de las facultades legalmente conferidas en el artículo 277 de la Constitución Política y los literales a), b) y c) del Numeral 45 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000.	Se crea el Comité Técnico del proceso de selección, para garantizar control, planeación y el desarrollo de las actividades propuestas, además de asegurar la transparencia durante el proceso. Esta resolución esta incluida en el procedimiento diseño de pruebas.
19	Resolución No. 0361 de agosto 5 de 2008	2008	Por medio de la cual se crea el comité técnico del proceso de selección "Consolidación del perfil Misional 2008"	Proceso de Selección 2006	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En uso de las facultades legalmente conferidas en el artículo 277 de la Constitución Política y los literales a), b) y c) del Numeral 45 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000, en concordancia con el artículo 191 y siguientes del mismo Decreto.	Se crea el Comité Técnico del proceso de selección, para garantizar control, planeación y el desarrollo de las actividades propuestas, además de asegurar la transparencia durante el proceso. Esta resolución esta incluida en el procedimiento diseño de pruebas.



VII. MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

No	Normatividad	Año	Epígrafe	Tema	Expide	Cumplimiento
20	Resolución No. 025 de enero 20 de 2006	2006	Por la cual se crea el comité académico para la elaboración del banco de preguntas del proceso de selección de 2006	Banco de preguntas	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En uso de las facultades legalmente conferidas en el artículo 277 de la Constitución Política y los literales a), b) y c) del Numeral 45 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000.	Esta resolución crea el comité académico, que tiene como función apoyar la construcción de preguntas para la prueba escrita de conocimientos, utilizada en el procedimiento pruebas escritas - conocimiento.
21	Resolución No. 0362 de agosto 5 de 2008	2008	Por medio de la cual se crea el comité Académico del proceso de selección "Consolidación del perfil Misional 2008".	Banco de preguntas	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En uso de las facultades legalmente conferidas en el artículo 277 de la Constitución Política y los literales a), b) y c) del Numeral 45 del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000, en concordancia con el artículo 191 y siguientes del mismo.	Esta resolución crea el comité académico, que tiene como función apoyar la construcción de preguntas para la prueba escrita de conocimientos, utilizada en el procedimiento pruebas escritas - conocimiento.
22	Resolución No. 081 de marzo 27 de 2007	2007	Por medio de la cuál se deroga la Resolución 0456 de 25 noviembre de 2003 y se adoptan los parámetros de puntuación para la prueba de análisis de antecedentes.	Análisis de Antecedentes	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales conferidas en el numeral 45 del artículo 7º, y en especial la señalada en el artículo 205 del Decreto Ley 262 de 2000.	Esta Resolución se utiliza en para realizar la puntuación a los factores valorados en el Análisis de Antecedentes.
23	Resolución No. 367 de agosto 14 de 2008	2008	Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 081 del 27 de marzo de 2007 y se adoptan los parámetros de puntuación para la prueba de análisis de antecedentes.	Análisis de Antecedentes	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales conferidas en el numeral 45 del artículo 7º, y en especial la señalada en el artículo 205 del Decreto Ley 262 de 2000.	Esta Resolución se utiliza en para realizar la puntuación a los factores valorados en el Análisis de Antecedentes.

24	Resolución No. 292 de Septiembre 14 de 2009 y 326 de 8 de Octubre de 2009.	2009	Por medio de la cual se revoca la Resolución No. 362 del 5 de agosto de 2008, "mediante la cual se creó el Comité Académico del proceso de selección Consolidación Perfil Misional 2008", y se crea un nuevo Comité.	Proceso Selección 2008	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En uso de las facultades legalmente conferidas en el artículo 277 de la Constitución Política, desarrolladas en los numerales 34 y 45 literales a), b) y c), del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000.	Esta resolución crea el comité académico, que tiene como función apoyar la construcción de preguntas para la prueba escrita de conocimientos, utilizada en el procedimiento pruebas escritas - conocimiento.
25	Resolución No. 291 de Septiembre 14 de 2009 y 325 de 8 de Octubre de 2009	2009	Por medio de la cual se revoca la Resolución No. 361 del 5 de agosto de 2008, "mediante la cual se creó el Comité Técnico del proceso de selección Consolidación Perfil Misional 2008", y se crea un nuevo Comité.	Procesos Selección 2008	EL PROCURADOR GENERAL DE LA NACIÓN En uso de las facultades legalmente conferidas en el artículo 277 de la Constitución Política, desarrolladas en los numerales 34 y 45 literales a), b) y c), del artículo 7 del Decreto Ley 262 de 2000.	Se crea el Comité Técnico del proceso de selección, para garantizar control, planeación y el desarrollo de las actividades propuestas, además de asegurar la transparencia durante el proceso. Esta resolución esta incluida en el procedimiento diseño de pruebas.



VIII. MATRIZ DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

Quien	Motivo	Medio	Registro
<p>Empleado designado de la Oficina de Selección y Carrera</p> <p>Empleado designado Oficina de Prensa.</p> <p>Web master.</p> <p>Coordinadores Administrativos de las Regionales.</p> <p>Empleado designado Oficina de Sistemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso de convocatoria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Físico. • Página web. • Medios masivos de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos de prensa. • Reporte de Internet.
<p>Empleado designado de la Oficina de Selección y Carrera</p> <p>Empleado designado Oficina de Sistemas.</p> <p>Coordinadores Administrativos de las Regionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Admitidos y no Admitidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Físico. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de lista de Admitidos y no Admitidos.
<p>Empleado designado de la Oficina de Selección y Carrera</p> <p>Empleado designado Oficina de Sistemas.</p> <p>Coordinadores Administrativos de las Regionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla guía para la aplicación de las pruebas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Físico. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartilla guía para la aplicación de las pruebas.
<p>Empleado designado de la Oficina de Selección y Carrera.</p> <p>Empleado designado Oficina de Sistemas.</p> <p>Coordinadores Administrativos de las Regionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de pruebas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Físico. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de resultados de cada una de las pruebas.
<p>Empleado designado de la Oficina de Selección y Carrera</p> <p>Empleado designado Oficina de Sistemas.</p> <p>Coordinadores Administrativos de las Regionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas a reclamaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Físico. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas de reclamaciones. • Reclamaciones.
<p>Empleado designado de la Oficina de Selección y Carrera</p> <p>Empleado designado Oficina de Sistemas.</p> <p>Coordinadores Administrativos de las Regionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de elegibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Físico. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de lista de Elegibles.



**IX. MATRIZ DE REQUISITOS, NECESIDADES
Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA**

LEVANTAMIENTO DE PERFILES FALTANTES – CONVOCATORIA		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
JEFE DE DEPENDENCIA	Empleado que cumpla con unos requisitos de educación y experiencia, según las necesidades de la Dependencia, expresadas por el Jefe.	Estudio técnico donde se analiza la planta de personal, se realiza un análisis ocupacional y un levantamiento de perfiles faltantes.
	Aspirante idóneo.	Adecuada selección de admitidos al concurso, aplicación de pruebas de selección, conformación de lista de elegibles, nombramiento y calificación del periodo de prueba.
PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA – CONVOCATORIA		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
ASPIRANTE	Fácil consulta de las convocatorias.	Se publica un aviso informativo indicando fecha de apertura y publicación de convocatorias. Las convocatorias se fijan en medio físico en cada Procuraduría Regional del país y adicionalmente en la pagina web de la Entidad.
	Solución de dudas oportunamente.	Se habilita un call center, correo electrónico y recepción por correspondencia.
	Rapidez en los resultados del concurso.	Se cumplen las fechas establecidas en las convocatorias.
	Que se cumplan las condiciones establecidas en las convocatorias.	Los términos establecidos en la convocatoria no se modifican ni se cambian las reglas de juego inicialmente pactadas.

ABRIR INSCRIPCIONES EN LÍNEA Y CON FORMULARIO FÍSICO – RECLUTAMIENTO

CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
ASPIRANTE	Que el sistema para la inscripción en línea funcione adecuadamente.	Se programa el sistema para que funcione de acuerdo a los requerimientos de inscripción.
	En caso de errores, pueda corregirlos.	Servicio del call center para solucionar problemas al momento de inscribirse..
	Que se les facilite el diligenciamiento del formulario de inscripción.	Diseño de un aplicativo (demo interactivo) que orienta al aspirante al momento de inscribirse.
	Información detallada del funcionamiento del sistema.	Diseño de un aplicativo (demo interactivo) que orienta al aspirante al momento de inscribirse. Call center para responder dudas sobre el manejo del sistema.
	Tener la garantía de estar inscritos.	El sistema arroja una constancia de inscripción (hoja de inscripción) con los datos del aspirante al momento de inscribirse. Módulo de consulta habilitado.
	Que haya formularios disponibles para la inscripción.	En las Procuraduría del los Territorios Nacionales en donde el Internet de fácil acceso se enviaron formularios físicos para inscripción.
	Atención oportuna al momento de la inscripción.	Call center para resolver dudas sobre inscripción y correo electrónico.

RECIBIR DOCUMENTOS SOPORTES DE INSCRIPCIONES. – RECLUTAMIENTO

CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
ASPIRANTE	Conocer fechas, lugares, documentos .y forma de entrega de los mismos	En la convocatoria se informa a aspirante los lugares, documentos y forma de entrega; de existir cambios estos se comunican oportunamente por página web.
	Tener constancia de entrega de los documentos.	Al momento de entrega de documentos se entrega al aspirante un desprendible en el que consta la inscripción y el número de folios entregados

SUSCRIBIR Y PUBLICAR LISTAS DE ADMITIDOS Y NO ADMITIDOS – RECLUTAMIENTO

CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
ASPIRANTE	Conocimiento de la fecha de publicación de resultados.	Se informa en la página web y por medio telefónico la fecha de publicación de la lista de admitidos y no admitidos.
	Tener conocimiento de la admisión o inadmisión al concurso.	Se publican los resultados carteleras en los sitios destinados para tal fin, en donde se abrieron convocatorias y se habilita un módulo de consulta de admitidos y no admitidos en la página web de la Entidad.

RECLAMACIONES – RECLUTAMIENTO		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
ASPIRANTE	Saber los términos legales que existen para presentar una reclamación y sus recursos.	En el momento de publicar la lista de admitidos y no admitidos, se informa al aspirante los términos legales y la forma que existe para realizar reclamaciones, y en la convocatoria.
	Que sean resueltas la reclamación y sus recursos.	Los actos administrativos resolviendo las reclamaciones son publicados en la página web.
APLICAR PRUEBAS ESCRITAS – CONOCIMIENTOS – PSICOTÉCNICA		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
CONCURSANTE	Conocer la fecha de aplicación de la prueba y lugar de presentación de la misma.	Se informa por página web de la Entidad la fecha de aplicación de las pruebas y el sitio de presentación de las mismas.
	Conocer la estructura de la prueba.	Se elabora y publica una cartilla guía sobre las pruebas y su estructura, igualmente, se diseña un demo para que el concursante se familiarice con la forma de responder las pruebas.
PUBLICAR RESULTADOS DE PRUEBAS - CONOCIMIENTOS – PSICOTÉCNICA		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
CONCURSANTE	Conocimiento de la fecha de publicación de resultados.	Se informa en la página web la fecha de publicación de los resultados de las pruebas.
	Tener conocimiento de los resultados de las pruebas.	Se habilita un módulo de consulta de resultados en la página web de la Entidad y en carteleras en los sitios destinados
RECLAMACIONES DE PRUEBAS - CONOCIMIENTOS – PSICOTÉCNICA		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
CONCURSANTE	Saber los términos legales que existen para presentar una reclamación.	En el momento de publicar los resultados de las pruebas, se informa al concursante los términos legales y la forma que existe para realizar reclamaciones. - art. 212 del Decreto Ley 262 de 2000. Cuando las pruebas son validadas no proceden reclamaciones.
	Que sea resuelta la reclamación.	Las reclamaciones son contestadas mediante oficio.

PUBLICAR RESULTADOS DE ANÁLISIS DE ANTECEDENTES – ANÁLISIS DE ANTECEDENTES		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
CONCURSANTE	Conocimiento de la fecha de publicación de resultados.	Se informa en la página web la fecha de publicación de los resultados de la prueba y se publica en cartelera.
	Tener conocimiento de los resultados de las pruebas – fácil acceso a resultados.	Se publican los resultados y se habilitan el call center, el correo electrónico.
RESOLVER SOLICITUDES DE REVISIÓN DE RESULTADOS.- ANÁLISIS DE ANTECEDENTES		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
CONCURSANTE	Saber los términos legales que existen para presentar una revisión.	Se informa al concursante los términos legales para presentar revisiones
	Que se realice la revisión.	Los actos administrativos resolviendo las reclamaciones son notificados personalmente.
PUBLICAR RESOLUCIÓN DE LISTA DE ELEGIBLES – LISTA DE ELEGIBLES		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
CONCURSANTES	Conocimiento de la fecha de publicación de resultados.	Se informa en la página web la fecha de publicación de los resultados de la prueba y se publica en cartelera.
	Tener conocimiento de los resultados de las pruebas – fácil acceso a resultados	Se publican los resultados y se habilitan el call center, el correo electrónico.
CALIFICACIÓN DE PERIODO DE PRUEBA.		
CLIENTE	REQUISITO, NECESIDAD O EXPECTATIVA	CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO
JEFES DE DEPENDENCIA DE CARGOS CONVOCADOS	Donde encuentra los formularios de calificación de servicios.	Mediante oficio se le informa que se encuentran en la página web.
	Características de la evaluación. Como se diligencia la ficha de guía, control y seguimiento.	Para calificación de servicios se realiza una capacitación anual donde se explica el diligenciamiento de la ficha de guía, control y seguimiento y el formulario de calificación de servicio. Estos documentos pueden ser descargados de la página web de la Entidad.
	Conocer como se procede para resolver los recursos.	Asesoría para absolver consultar.



**X.a. PROPIEDAD DEL CLIENTE - INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS SUMINISTRADOS POR EL ASPIRANTE
SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA**

Qué se recibe	Criterios de protección				
	Identificación	Verificación	Responsable	Archivo	Acceso
<p>Formato de inscripción con el número de registro obtenido a través de Internet, o formulario físico.</p> <p>Fotocopia del documento de identificación.</p> <p>Certificaciones de educación formal.</p> <p>Certificaciones de educación no formal (cursos, seminarios, diplomados y programas de aptitud ocupacional).</p> <p>Certificaciones de experiencia laboral.</p>	<p>Esta información se organiza en carpetas, de acuerdo al número de convocatoria a la que se inscribió el concursante y por orden alfabético.</p>	<p>Se verifica que los documentos presentados pertenecen a la persona inscrita en la convocatoria y que son los mínimos exigidos en la Convocatoria.</p>	<p>Empleado designado por la Oficina de Selección y Carrera.</p>	<p>Se archiva en los estantes correspondientes de la Oficina de Selección y Carrera de la PGN.</p>	<p>Empleados designados por la Oficina de Selección y Carrera.</p>
<p>Reclamaciones.</p>	<p>Estos documentos inicialmente se organizan por orden de llegada y se registran en la tabla control de correspondencia y finalmente se archiva en la carpeta destinada para ese fin.</p>	<p>Se verifica que se le haya dado trámite y solución a la reclamación.</p>	<p>Empleado designado por la Oficina de Selección y Carrera.</p>	<p>Se archiva en los estantes correspondientes de la Oficina de Selección y Carrera de la PGN.</p>	<p>Empleado designado por la Oficina de Selección y Carrera.</p>



**X.b. PROPIEDAD DEL CLIENTE- PRESERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS
ENTREGADOS AL ASPIRANTE
SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA**

Procedimiento	Que se entrega	Criterios de protección				
		Identificación	Manejo	Responsable	Archivo	Acceso
Reclutamiento. Reclutamiento Bajo la Gravedad de Juramento.	Formulario de inscripción en línea y/o físico. Desprendible y/o Constancia de inscripción.	Aspirante.	No control.	Coordinadores Administrativos. Oficina de Sistemas	Con la hoja de vida del aspirante.	Oficina de selección y carrera.
	Lista de Admitidos y No Admitidos.	Aspirante por número de cédula.	Se publica por vía Internet y se fija en lugares visibles.	Oficina de selección y carrera. Oficina de Sistemas.	Archivo Oficina de Selección y Carrera.	Oficina de selección y carrera.
Pruebas Escritas (conocimientos, psicotécnica, entrevista). Análisis de Antecedentes.	Cartilla guía para la presentación de pruebas.	Concursante.	Publica en página Web de la Entidad para que los aspirantes las descarguen e impriman En los territorios nacionales se entregan las cartillas	Oficina de selección y carrera. Oficina de Sistemas. Coordinadores administrativos.	Archivo Oficina de Selección y Carrera.	Oficina de selección y carrera.
Análisis de Antecedentes Bajo Gravedad de Juramento.	Resultados de pruebas de conocimientos, psicotécnica, entrevista y análisis de antecedentes.	Concursante.	Se publica por vía internet.	Oficina de selección y carrera. Oficina de Sistemas.	Archivo Oficina de Selección y Carrera.	Oficina de selección y carrera.

<p>Reclutamiento</p> <p>Reclutamiento Bajo la Gravedad de Juramento.</p> <p>Pruebas Escritas (conocimientos, psicotécnica, entrevista)</p> <p>Análisis de Antecedentes.</p> <p>Análisis de Antecedentes Bajo Gravedad de Juramento</p> <p>Lista de Elegibles</p> <p>Calificación en Periodo de Prueba.</p>	<p>Respuestas a reclamaciones, recursos, tutelas, derechos de petición.</p>	<p>Aspirante. Concursante.</p>	<p>Se notifica por vía Internet, si el aspirante lo solicita se hace entrega de una copia mediante oficio.</p>	<p>Oficina de selección y carrera. Oficina de Sistemas.</p>	<p>Archivo Oficina de Selección y Carrera.</p>	<p>Oficina de selección y carrera.</p>
<p>Lista de Elegibles.</p>	<p>Resolución de Lista de Elegibles.</p>	<p>Concursante.</p>	<p>Se publica por vía Internet.</p>	<p>Oficina de selección y carrera. Oficina de Sistemas.</p>	<p>Archivo Oficina de Selección y Carrera.</p>	<p>Oficina de selección y carrera.</p>
<p>Nombramiento en Periodo de Prueba.</p>	<p>Decreto de Nombramiento en Periodo de Prueba.</p>	<p>Concursante.</p>	<p>Oficio de envió de Decreto de Nombramiento en Periodo de Prueba o entrega personal del mismo.</p>	<p>Secretaría General.</p>	<p>Archivo Secretaría General.</p>	<p>Secretaría General.</p>
	<p>Requisitos para posesión.</p>	<p>Concursante.</p>	<p>Oficio con requisitos exigidos para la posesión o entrega personal de mismo.</p>	<p>Secretaría General.</p>	<p>Archivo Secretaría General.</p>	<p>Secretaría General.</p>
<p>Calificación del Periodo de Prueba.</p>	<p>Copia del formulario diligenciado con calificación de periodo de prueba.</p>	<p>Empleado</p>	<p>Entrega personal.</p>	<p>Jefe de la dependencia.Secretaria de dependencia.</p>	<p>Archivo de Dependencia.Archivo Oficina de Selección y Carrera.Archivo Secretaría General.</p>	<p>Oficina de selección y carrera. (Funcionario designado)Secretaria de Dependencia.</p>

	Certificación de Inscripción o Actualización en Carrera.	Empleado	Oficio con certificación.	Oficina de Selección y Carrera. Secretaría de dependencia.	Archivo de Dependencia. Archivo Oficina de Selección y Carrera.	Oficina de selección y carrera. (Funcionario designado) Secretaría de Dependencia.
Insistencia Periodo de Prueba.	Decreto de Insistencia.	Empleado	Entrega personal.	Secretaría General. Secretaría de dependencia.	Archivo de Dependencia. Archivo Secretaría General.	Secretaría General. Secretaría de dependencia.



XI. MATRIZ DE INDICADORES SUBPROCESO DE SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE CARRERA

INDICADOR	INTERPRETACIÓN	MÍNIMO	META	MÁXIMO	CALCULO	ORIGEN DE LOS DATOS	FRECUENCIA	RESPONSABLE	GRAFICA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Nivel de satisfacción del cliente con el proceso de selección	65%	75%	85%	Promedio simple del resultado de las variables evaluadas en la encuesta de satisfacción del cliente aplicada al cliente externo.	Encuesta de satisfacción del cliente.	Cada concurso	Oficina de Selección y Carrera	Torta
					Promedio simple del resultado de las variables evaluadas en la encuesta de satisfacción del cliente aplicada al cliente interno (jefes de área en las cuales se provee el cargo).	Encuesta de satisfacción del cliente.	Cada concurso		

CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DEL CONCURSO	Cantidad de fechas cumplidas en relación con aquellas programadas	90%	95%	100%	(Número de fechas cumplidas / Número de fechas programadas del proceso) *100	Cronograma del concurso	Cada concurso	Oficina de Selección y Carrera	Torta
EFFECTIVIDAD DEL CONCURSO	Idoneidad del personal en período de prueba	85%	90%	100%	(Número de funcionarios con calificaciones igual o superior a sobresaliente en período de prueba / Número de funcionarios calificados en período de prueba) *100	SIAF- Módulo de carrera administrativa	Por una sola vez, pasado un (1) año de la expedición de la lista de elegibles del concurso	Oficina de Selección y Carrera	Torta
EFICIENCIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN	Duración total del proceso	105%	100%	95%	Duración real del proceso / duración programada del proceso	Cronograma del concurso	Cada concurso	Oficina de Selección y Carrera	Torta

Los rangos de gestión (valores mínimos, meta y máximo de los indicadores) se han establecido conforme a la realidad institucional y se irán ajustando gradualmente conforme se vayan alcanzando mejores resultados producto de las mejoras al proceso y al Sistema de Gestión de Calidad en general.

V. MATRIZ DE OBJETIVOS VS INDICADORES RESULTADOS

POLITICA DEL SUBPROCESO SELECCIÓN	OBJETIVO ESPECIFICOS SUBPROCESO SELECCIÓN	INDICADOR	FORMULA	INTERPRETACION	PROCESOS PROCEDIMIENTOS	RESULTADOS			
						CLIENTE	CONVOCATORIA	METAS %	LOGRO %
Satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos del Subproceso de Empleados de Carrera Administrativa	Alcanzar niveles adecuados de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios ofrecidos.	Satisfacción del cliente	Promedio simple del resultado de las variables evaluadas en la encuesta de satisfacción del cliente. (Interno-Externo)	Nivel de satisfacción del cliente con el subproceso de empleados de carrera	Calificación en Periodo de Prueba	INTERNO	2004	N. A.	86
						EXTERNO			64
						INTERNO	2006	70	93
						EXTERNO			72
por medio de la aplicación de procesos y procedimientos que serán mejorados a través de la revisión y adecuación continua	Buscar permanentemente la mejora continua de los procesos.	Porcentaje de procedimientos actualizados	(Número de procedimientos actualizados / Número total de procedimientos) x 100	Actualizar los procedimientos del Subproceso de Empleados de Carrera	Planeación del Subproceso Convocatoria Reclutamiento y Desarrollo de Pruebas Diseño y Desarrollo de Entrevistas de Antecedentes de Antecedentes Bajo Gravedad de Elegibles	INTERNO	AÑOS	100% Requeridos	100
							2008		
		Pendiente	Pendiente	Pendiente	Relatoria Contratación Gestión Talento División Situaciones de Tecnología de Jurídica	Pendiente.	Pendiente	Pendiente	Pendiente
orientados a garantizar la prestación efectiva del servicio de la Procuraduría General de la Nación, mediante el ingreso y ascenso de personal idóneo	Garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la convocatoria para integrar personal calificado a la Entidad.	Eficiencia del proceso de selección	Duración real del proceso / Duración programada del proceso	Duración total del proceso.	Convocatoria Pruebas Escritas (Conocimientos/Psicotécnica)	INTERNO EXTERNO	2004	95	100
							2006	100	100
		Efectividad del concurso	(Número de funcionarios con calificación igual o superior a sobresaliente en periodo de prueba / Número de funcionarios a calificar en periodo de prueba) x 100	Idoneidad del personal en periodo de prueba	Calificación en Periodo de Prueba	INTERNO EXTERNO	2004	90	90
							2006	90	92

con base en el mérito, transparencia, eficacia, eficiencia, oportunidad y normatividad vigente	La transparencia e igualdad de condiciones para garantizar un proceso de calidad	Satisfacción del Cliente	Transparencia	Resultado de la medición de la variable transparencia en la encuesta de satisfacción de cliente interno	Nivel de satisfacción del cliente con el subproceso de empleados de carrera	Planeación del Subproceso Convocatoria Reclutamiento Diseño y Desarrollo de Pruebas Escritas Pruebas Escritas Diseño y Desarrollo de Entrevista Analisis de Antecedentes Lista de Elegibles Nombremiento en Periodo de Prueba (P. P.) Calificación en P. P. Insistencia en P. P.	INTERNO	2004	No Aplica (N.A)	95
			Resultados	ITEMS			Promedio simple del resultado de los items evaluados			EXTERNO
			Transparencia	Resultado de la medición de la variable transparencia en la encuesta de satisfacción de cliente interno			INTERNO	2006	70	96
			Resultados	ITEMS			Promedio simple del resultado de los items evaluados			EXTERNO
	Habilitar canales de información para ofrecer una atención oportuna al cliente en cada etapa del proceso	Cumplimiento de cronograma del concurso		(Número de fechas cumplidas / Número de fechas programadas del proceso) x 100	Cantidad de fechas cumplidas en relación con las programadas	Planeación del Subproceso Convocatoria Reclutamiento Diseño y Desarrollo de Pruebas Escritas Pruebas Escritas Diseño y Desarrollo de Entrevista Analisis de Antecedentes Lista de Elegibles Nombremiento en Periodo de Prueba (P. P.) Calificación en P. P. Insistencia en P. P.	INTERNO	2004	95	100
				EXTERNO	2006		95	100		
		Eficacia para la atención de solicitudes		Analisis de resultados de las inquietudes de los usuarios del Call Center	N. A	Reclutamiento Puebas Escritas	EXTERNO	2008	Que ninguna de las inquietudes supere el 40%	37% Problemas de inscripción (Significativa)
				Porcentaje de respuesta a las inquietudes identificadas en el Call Center					85	100