

CIRCULAR 123 DE 2016

(agosto 8)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

PARA: DIRECTORES DE AREA, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES REGIONALES,
SUBDIRECTORES DE CENTRO

ASUNTO: Lineamientos preparatorios para la Auditoria de Seguimiento 2016

Dando cumplimiento al protocolo de auditoria de tercera parte establecido por Icontec, de manera atenta Informo que nuestra entidad recibirá auditoria de seguimiento al Subsistema de Gestión de la Calidad del 12 al 23 de septiembre de 2016.

El enfoque que Icontec dará a la auditoria de 2016, está centrado entre otros en:

- La aplicabilidad de diseño en los servicios misionales.
- Los requisitos legales que soportan los procesos
- La gestión del riesgo
- Medición y evaluación de los procesos.
- La optimización del procedimiento de ejecución de la formación profesional.
- La aplicación en el "Momento de Verdad" de entrega del servicio, del control del servicio no conforme y el control de calidad del mismo en los servicios misionales.
- La ejecución de la formación por terceros a nombre del SENA.
- La revisión de los Planes de Mejoramiento elaborados por Los Centros de Formación que tuvieron No Conformidades.

Con el fin de asegurar el mantenimiento de la Certificación otorgada en el 2014, atentamente invito al grupo de Directivos y a sus equipos de trabajo a participar activamente en las actividades que sus respectivos Gestores y Líderes SIGA realizarán como preparatorias a dicho ejercicio y en las cuales se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Los Tips para recibir con éxito la auditoría de seguimiento de Icontec
2. La apropiación de las actividades que se ejecutan dentro de los procesos: Caracterización - ciclo PHVA e implementación de la documentación formalizada en el SIGA que soporta la gestión del Proceso. Para los Procesos misionales, las relacionadas con el diseño de los servicios o la sustentación de por qué no aplica el requisito de Diseño para los servicios que se prestan.
3. La aplicabilidad y cumplimiento de la normatividad que sustentan los procesos - Normograma del Proceso.
4. La información que el proceso tiene como evidencias del cumplimiento de los requisitos que le aplican. Para los Procesos Misionales aplican requisitos específicos, como Control del servicio no conforme. ~~Diseño~~. Los Coordinadores de Grupo de la Dirección General con el apoyo del

Líder SIGA DG del proceso, debe asegurar que se esté cumpliendo lo establecido en el Plan de control de Calidad del Servicio para el Proceso a nivel nacional.

5. El cumplimiento de las Tablas de Retención Documental - TRD.
6. El tratamiento dado a los hallazgos identificados en las auditorías tanto internas como de tercera parte. Evidenciar la gestión de los mismos dentro de la plataforma Compromiso en el módulo de mejoramiento continuo.
7. Los resultados de la medición de la satisfacción del cliente para sus servicios y el estado de las PQRS, como elemento de insumo para las mejora de los servicios.
8. La gestión de los riesgos del proceso desde su identificación, análisis, valoración y acciones para su mitigación.
9. El conocimiento del informe de la Revisión por la Dirección al SGC y las decisiones tomadas para el Proceso.
10. El Cumplimiento de los lineamientos para la ejecución de la formación profesional dentro de los convenios de ampliación de cobertura y articulación con la media.
11. Los indicadores del proceso, sus resultados, análisis a los mismos y las acciones tomadas.

Es importante tener presente que el resultado de la auditoria corresponde al esfuerzo y compromiso que día a día tiene todo el equipo humano de la entidad en el desempeño

Cordialmente,

IVAN ERNESTO ROJAS GUZMÁN

Director de Planeación y Direccionamiento Corporativo



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

