RESOLUCIÓN 2613 DE 2010

(septiembre 9)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

<NOTA DE VIGENCIA : Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013>

Por la cual se establecen los lineamientos del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional y instancias a nivel Nacional y Regional

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por el Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conform nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

- Modificada por la Resolución 3199 de 5 de noviembre de 2010 “por la cual se modifican los Ar Resolución 2613 de 2010 y 21 de la Resolución 2428 de 2004 y se dictan otras disposiciones.”

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA,

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las otorgadas por los artículos 4 y 1993, el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, los artículos 4 (numerales 2 y 23), 20 y 32 del Decreto 24 artículo 2o del Decreto 1599 de 2005, y

CONSIDERANDO:

Que la función administrativa es concebida a favor de los intereses de la sociedad en general, y se e con observancia de los principios de igualdad, eficacia, moralidad, economía, celeridad, imparcialic mediante actos que conlleven la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones a diferentes entes públicos;

Que de acuerdo con el artículo 78 de la Ley 489 de 1998, le corresponde al Director General exped administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Entidad, así con vigilar y controlar la ejecución de las funciones o programas de la organización y de su personal;

Que el artículo 4o del Decreto 249 del 28 de enero de 2004, le atribuyo en el numeral 4 al Despach General la facultad de dirigir, coordinar y controlar las funciones administrativas y dictar los actos miras al cumplimiento de la misión de la entidad, de conformidad con las normas legales vigentes, facultad de crear Comités, Grupos Internos de Trabajo Permanente o Transitorios y definir su comp coordinación y funciones.

Que el literal a) del artículo 3o de la Ley 87 de 1993, señala que el Sistema de Control Interno form

los sistemas contables, financieros, de planeación de información y operaciones de la respectiva en

Que el artículo 6o de la Ley 87 de 1993 señala que "El establecimiento y desarrollo del Sistema de
los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directiv
No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y efic
interno, también será de responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de la
organismos".

Que el artículo 1o de la Ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades
una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño in
términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y
cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de ge
adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las
usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vige

Que conforme a lo dispuesto en el parágrafo único del artículo 3o de la Ley 872 de 2003, reglamen
4110 de 2004, el Sistema de Gestión de Calidad es complementario a los Sistemas de Control Inter
Administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998;

Que es necesario establecer las instancias del Sistema Integral de Mejora Continua Institucional - S
directrices, para integrar y articular el Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo de Control Interno
Ambiental a nivel nacional del SENA, a través de la adopción y aprobación del Manual de Calidad
procedimiento de control de documentos y registros dentro de las estrategias de mejoramiento cont

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Resoluci
artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> Constituir el Sistema Integrado de Mejora Continua Inst
cuyo objetivo es integrar y articular el Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo de Control Interno
Ambiental a nivel nacional en el SENA.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la
Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman
nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se
Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta
disposiciones."

ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Resol
el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> Para efecto de su implementación, consolidación y de
Integrado de Mejora Continua Institucional - SIMCI, estará a cargo de la Dirección de Planeación y
Corporativo, quien contará con las siguientes instancias, las cuales serán los órganos de soporte par
actividades relacionadas con el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional:

- Una instancia nacional denominada Comité Nacional del Sistema Integrado de Mejora Continua I

- Una instancia regional por cada una de las 33 Regionales, denominada Comité Regional del Siste

Mejora Continua Institucional.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 3o. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ NACIONAL DEL SISTEMA INTEGRAI CONTINUA INSTITUCIONAL. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 d derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> Este Comité estará integrado por:

1. El Director de Planeación y Direccionamiento Corporativo, quien lo presidirá en calidad de Repr Dirección.

2. El Secretario General o su delegado

3. El Director Administrativo y Financiero o su delegado

4. El Jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado

5. El Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario o su delegado.

6. El Jefe de la Oficina de Comunicaciones o su delegado.

7. Un delegado de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, quien ejercerá las f Secretario del Comité

PARÁGRAFO 1o. El Comité Nacional del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional ses ordinariamente cada tres (3) meses de manera presencial o virtual, y extraordinariamente cuando se pertinente, a solicitud debidamente sustentada de cualquiera de sus miembros.

PARÁGRAFO 2o. El Comité Nacional del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional po sesiones a funcionarios o contratistas de la entidad, de otras entidades estatales y a particulares, cuy necesaria para la mejor ilustración de los diferentes temas de competencia del Comité.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 4o. FUNCIONES DEL COMITÉ NACIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONTINUA INSTITUCIONAL. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 d

derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> son funciones del Comité Nacional del
Mejora Continua Institucional las siguientes:

1. Aprobar el Plan de trabajo del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, presentado p
de la Dirección.

2. Aprobar los programas de auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Mejora Contin

3. Definir y establecer las directrices y estrategias para la implementación y sostenibilidad del Siste
Mejora Continua Institucional y verificar su eficacia y mejora.

4. Garantizar que se mantenga la integridad del Sistema Integrado de Mejora Continua Instituciona
implementen cambios estructurales en la institución.

5. Promover el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional en toda la Entidad.

6. Revisar y presentar al Consejo Directivo las modificaciones y ajustes de la Política de Calidad.

7. Aprobar la creación y/o modificaciones de los documentos del Sistema, según lo establecido el P
Control de Documentos y Registros.

8. Garantizar en toda la entidad el cumplimiento de la Política del Riesgo establecida por la entidad

9. Asegurar que los requerimientos realizados por la retroalimentación del cliente (encuestas, queja
analicen, verifiquen y determinen.

10. Realizar seguimiento al informe trimestral del consolidado nacional referente a los planes de G
proponer acciones de mejoramiento a la Gestión Ambiental de la Entidad.

11. Coordinar la ejecución de la Revisión por la Dirección.

12. Las demás que señale la Ley o normas relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad, an

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la
Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman
nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se
Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta
disposiciones.”

ARTÍCULO 5o. FUNCIONES DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN. <Resolución d
artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución
las siguientes:

1. Presentar al Comité las estrategias y sugerencias de ajuste para la implementación, desarrollo, ma
mejora de los componentes del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional - SIMCI.

2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema
Calidad.

3. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Mejora Continua Insti

4. Las demás que señale la ley o normas relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad, amb

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 6o. FUNCIONES DEL SECRETARIO DEL COMITÉ. <Resolución derogada por Resolución 1471 de 2013. Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> s

1. Recopilar la información del funcionamiento del Sistema Integrado de Mejora Continua Instituci niveles de la Entidad y consolidar los informes sobre el desempeño del mismo.

2. Presentar para aprobación del Comité los programas de auditorías internas y externas del Sistema Mejora Continua Institucional.

3. Convocar con cinco (5) días hábiles de anticipación a sesión. Con la citación deberá enviar el orc proyecto de acta de la sesión anterior y los documentos referentes a la sesión.

4. Comunicar oportunamente las decisiones del Comité a quien éste disponga.

5. Elaborar las actas de cada reunión celebrada por el Comité y llevar su registro.

6. Las demás que se deriven del cumplimiento adecuado de su gestión.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 7o. CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS REGIONALES DEL SISTEMA INT MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resoluc Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> El Comité Regional estará i Regional por:

- El Director Regional.

- Los Subdirectores de los Centros de Formación de cada Regional.

- Un representante de mejora continua del Director Regional que será el Secretario del Comité, qui designado por escrito, con copia a la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.

- Un representante de Gestión Ambiental de la Regional quien deberá ser designado por escrito con de Planeación y Direccionamiento Corporativo.

PARÁGRAFO 1o. <Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 3199 de 2010> El Co Sistema Integrado de Mejora Continua institucional, sesionará ordinariamente cada tres (3) meses c y/o virtual, y de manera extraordinaria cuando sea necesario y pertinente, a solicitud debidamente s cualquiera de sus miembros.

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 3199 de 5 de noviembre de 2010 “por la los Artículos 7 de la Resolución 2613 de 2010 y 21 de la Resolución 2428 de 2004 y se dictan otr

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 2613 de 2010:

PARÁGRAFO. El Comité Regional del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional sesi ordinariamente cada tres (3) meses de manera presencial y/o virtual, y de manera extraordinaria c necesario y pertinente, a solicitud debidamente sustentada de cualquiera de sus miembros.

PARÁGRAFO 2o. <Parágrafo adicionado por el artículo 3 de la Resolución 3199 de 2010> Los Co del Sistema integrado de Mejora Continua Institucional-SIMCI, sesionarán con la mitad más uno de sus decisiones se adoptarán con el voto de la mitad más uno de sus integrantes, estas decisiones y s deberán ser consignadas en el acta de la respectiva reunión.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

- Parágrafo 3 adicionado por el artículo 3 de la Resolución 3199 de 5 de noviembre de 2010 “por modifican los Artículos 7 de la Resolución 2613 de 2010 y 21 de la Resolución 2428 de 2004 y s disposiciones”

ARTÍCULO 8o. FUNCIONES DEL COMITÉ REGIONAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONTINUA INSTITUCIONAL. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 d derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> Son funciones de cada Comité Regional Integrado Mejora Continua Institucional las siguientes:

1. Presentar al Comité Nacional las propuestas pertinentes para tener en cuenta en la elaboración de Anual.

2. Garantizar en la Regional y Centros de Formación adscritos, la adopción e incorporación de los l establecidos por el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional y la participación e implem servidores públicos de las mismas.

3. Monitorear, diagnosticar y retroalimentar el desarrollo del Sistema Integrado de Mejora Continua Regional y sus Centros de Formación adscritos, mediante un informe de estado, teniendo en cuenta planes de mejora, las necesidades para la mejora y la retroalimentación de sus clientes y/o usuarios.

4. Realizar el seguimiento a los indicadores de los procesos que le sean aplicables.

5. Establecer a nivel regional el programa de auditorías internas con los parámetros definidos por e Mejora Continua Institucional.

6. Garantizar en la Regional y Centros de Formación adscritos los flujos de información requeridos implementación de los procesos y procedimientos institucionales y su trazabilidad mediante registr impresos, siempre en cumplimiento de las normas del Archivo General de la Nación y del Procedin Documentos y Registros.

7. Revisar los documentos que se necesiten para la operacionalización de los procesos y procedimie de Formación para su aprobación y ejercer el control documental del Sistema en cada centro.

8. Realizar el seguimiento a la implementación de la política ambiental y a los planes ambientales p Regional y los Centros de Formación adscritos y remitir dicha información consolidada a la Direcc Direccionamiento Corporativo en las fechas establecidas.

9. Apoyar las actividades de los Comités de Gestión Ambiental a nivel regional y de Centros de Fo

10. En caso de ser necesario establecer la conformación y funciones de los equipos de trabajo de lo Formación de la Regional, para promover, mantener y garantizar todas las actividades del sistema I Continua Institucional.

11. Las demás que señale la Ley o normas relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad, Ar

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 9o. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Resol el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> Apruebase la versión 01 del Manual de Calidad Instit 04 del procedimiento Control de Documentos y Registros, que desde la fecha hace parte del proces Continua de la Cadena de Valor; estos documentos son parte integral de la presente Resolución.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 10. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Resol el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> A partir de la fecha de vigencia de la presente Resolu incluidos en el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional (Manuales, Procesos (Cadena d Procedimientos y demás) podrán ser modificados bajo el principio de mejora continua, teniendo en procedimiento de Control de Documentos y Registros enunciado en el artículo noveno.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 11. **<Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Re por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013>** Las versiones vigentes de los documentos del S publicadas en la INTRANET y deberán ser aplicados por todas las dependencias del SENA y por lo las integran, de conformidad con lo establecido en el artículo 2o del Decreto 4110 de 2004 y aquell la prestación de sus servicios puedan afectar la conformidad con los requisitos del Sistema.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones.”

ARTÍCULO 12. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 2013. Resol el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> Comunicar la presente Resolución a todos los servido SENA y allegar copia de la misma a todos los Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Reg Subdirectores de Centro de Formación.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones."

ARTÍCULO 13. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo 13 de la Resolución 1471 de derogada por el artículo 13 de la Resolución 646 de 2013> La presente Resolución rige a partir de l expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial las contenidas en las 2004, 0954 de 2006, 0142 de 2007, 0837 de 2007 y 3751 de 2008.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 1471 de 16 de septiembre de 2013, 'por la Sistema Integrado de Gestión SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se conforman nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones.'

- Artículo derogado por el artículo 13 de la Resolución 646 de 9 de mayo de 2013, 'por la cual se Institucional de Desarrollo Administrativo del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dicta disposiciones."

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a 9 SEPT. 2010

DARÍO MONTOYA MEJÍA

Director General

SENA

Manual de Calidad

SENA

Versión	1	MQ-01	Pág. 1

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

MANUAL DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES…… 4

OBJETIVO…….. 4

ALCANCE…….. 4

EXCLUCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD…….. 4

CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD……. 4

SENA …… 5

DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA

CONTINUA INSTITUCIONAL…… 6

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN…… 6

MISIÓN…….. 7

VISIÓN…….. 7

POLITICA DE CALIDAD…… 7

OBJETIVOS DE CALIDAD…… 7

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD…… 7

COMUNICACIONES……. 8

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN …… 8

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA

CONTINUA INSTITUCIONAL…… 9

GENERALIDADES…….. 9

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN…….. 9

ENFOQUE AL CLIENTE……. 11

CLIENTE…… 11

CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE…… 11

GESTIÓN DE LOS RECURSOS…….. 12

PROVISIÓN DE RECURSOS…… 12

RECURSOS HUMANOS…… 12

INFRAESTRUCTURA…… 12

AMBIENTE DE TRABAJO ……..…… 12

PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA

CONTINUA INSTITUCIONAL PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO 13

PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO…….. 13

PRODUCTOS O SERVICIOS DEL SENA…… 13

REQUISITOS DEL CLIENTE…….. 14

DISEÑO Y DESARROLLO……. 15

PROPIEDAD DEL CLIENTE…….. 15

COMPRAS……. 15

PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO……. 15

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO..……..... 15

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA……..… 16

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS……... 16

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE…….. 16

ANÁLISIS DE DATOS…… 16

MEJORA CONTINUA…… 16

ANEXOS…….. 17

GENERALIDADES

OBJETIVO

El presente Manual describe el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA, de a
NTC-GP 1000-2009 y MECI 2005 y que se implementa a nivel nacional, mediante la adopción de l
Cadena de Valor.

Describir las generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad, que para el SENA se denomina "S
Mejora Continua Institucional", junto con las definiciones del alcance, las exclusiones y la descripc
procedimientos y la interrelación entre sus procesos.

ALCANCE

Para el Sistema de Gestión de Calidad se ha definido como alcance "El diseño y la prestación del se
profesional, los servicios de intermediación laboral, asesoría empresarial y la evaluación y certifica
competencias laborales"

EXCLUCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo con el numeral 2.2 de la Norma NTC-GP 1000- 2009, cuando uno o varios requisitos n
debido a la naturaleza de la entidad, se puede considerar para su exclusión. El Sistema Integrado de
Institucional del SENA, excluye un numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de
Servicio de la norma NTC GP1000:2009, ya que los productos se pueden verificar mediante activic
o mediciones posteriores; y el numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición d
2009, debido a que los equipos que se encuentran el SENA son para labores didácticas.

CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual es parte fundamental de la estructura documental del Sistema Integrado de Mejora Co

Así mismo, describe de forma general como se da cumplimiento a los requisitos aplicables en el SE
lo establecido en la NTCGP 1000:2009 y MECI 2005

El manual es un documento controlado y su manejo está establecido en el procedimiento "Control d
registros”.

SENA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA fue creado mediante el Decreto 118 de 1957, posterior
reestructurado mediante la Ley 119 de 1994, donde se señalan como sus objetivos:

1. Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a qu
requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la e
desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.

2. Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunita
rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.

3. Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad
profesional integral.

4. Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que con
actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.

5. Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema r
profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Ca

6. Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y adn
responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesio

Para el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de sus funciones misionales el SENA cuenta
General, 33 sedes Regionales y 115 Centros de Formación en el país.

DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIC

Los funcionarios del SENA propenden por el mejoramiento de los procesos, establecidos en la Cad
siempre buscando el cumplimiento de la Política de Calidad y el alcance de los objetivos establecic
Integrado de Mejora Continua Institucional.

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

“Tal y como lo concibe el Gobierno Nacional, la Calidad debe ser una filosofía de cambio estratégi
sinérgicamente con Control Interno se orienten hacia sus clientes. De esta manera, los principios de
de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios de la con
función pública. A su vez el MECI estandariza todas las normas de evaluación y control a fin de fa
entre objetivos propuestos y el resultado de la gestión ejecutada.

En la actualidad el SENA, fundamentando en las políticas estatales y de acuerdo con nuestro Plan I
propendido por la adopción e implementación de un enfoque basado en un Sistema de Gestión por
ventaja es el control continuo que proporciona sobre los vínculos, combinaciones e interacciones d

En ese orden de ideas, sin duda alguna, la articulación entre Gestión de la Calidad y el Control Inte
la Dirección General, las regionales y los Centros de Formación realicen mejor su tarea, cumplan c

adopten un mejoramiento permanente en sus procesos. Buscamos pues de esta manera, que el camb
en nuestra gestión, en las metas, en los productos y servicios que ofrecemos y, claro está, en nuestr
orientado a un objetivo especial: la excelencia.

Por eso hoy invito a todos y cada uno de los directivos, servidores públicos, alumnos y en general a
SENA, a que pongamos en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Sistema de
Calidad y el Sistema de Control Interno se conviertan en el medio efectivo para el cumplimiento de
institucionales ya no olvidar que estos procesos requieren tiempo paciencia y mucha voluntad para

Darío Montoya Mejía

Director General del SENA

MISIÓN

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se encarga de cumplir la función que le corresponde a
en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Forma
Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas qu
desarrollo social, económico y tecnológico del país.

VISIÓN

El SENA será una organización de conocimiento para todos los colombianos, innovando permanen
estrategias y metodologías de aprendizaje, en total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológic
del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competi
el desarrollo del país.

POLITICA DE CALIDAD

El SENA se compromete a garantizar la calidad en el marco de la formación por competencias y el
proyectos, promoviendo la aceleración y flexibilidad del proceso de aprendizaje, y brindando una r
prestación de los servicios institucionales, para contribuir a la competitividad y productividad del p
responsabilidad social y el mejoramiento continuo de sus procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Optimizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos institucionales para mejorar su ges
acciones correctivas y preventivas.

2. Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, desarrollando programas y servicios que
cobertura y la calidad de una formación profesional pertinente y oportuna a las necesidades cambia

3. Asegurar el adecuado funcionamiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Mejora Continua
enfocado en el propósito de contribuir a la competitividad y productividad del país con responsabili

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para la implementación del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, la Alta Dirección
nombrado un Representante de la Dirección, ha creado un Comité Nacional de Mejora Continua In
Comités de Mejora Continua Institucional Regional, conformado por el Director Regional, los Sub
Centros de formación y un representante de mejora del Director Regional. (Matriz de responsabilid
sistema en el Anexo 2).

COMUNICACIONES

La Alta Dirección garantiza que se establezcan los medios y canales apropiados de comunicación ı efectúe considerando la eficacia del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional y cuenta p de Comunicación.

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección establece la revisión del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, en Dirección, la cual se debe realizar una vez al año como mínimo, teniendo en cuenta:

- Los resultados de la auditoria.

- La retroalimentación del cliente.

- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.

- El estado de acciones correctivas y preventivas.

- La acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección.

- Los cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional.

- Las recomendaciones para la mejora.

- Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.

- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, así como para llevar a cabo su aprobac

- Establecer su codificación y asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actua

- Asegurar que la versión actualizada de los documentos se encuentren disponibles en los lugares d

- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.

- Asegurar que la clasificación de los registros, su identificación, almacenamiento, protección, recu retención y disposición final aplica a todos los registros del SENA de acuerdo con las especificacio establecidas por la institución.

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Es responsabilidad de los líderes de los procesos de Valor asegurarse que el producto que no sea co requisitos, se identifique y se controle para prevenir su utilización o entrega no intencionada, para e Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA estableció el procedimiento Producto no Co

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional ha establecido el Procedimiento Acciones C Preventivas para identificar las acciones de mejora encaminadas a optimizar la capacidad de la Enti la respuesta institucional.

Las acciones de mejora se reflejan en acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de Conformidades reales y potenciales, de acuerdo al mismo Procedimiento, que establece:

- Identificar las No Conformidades reales o potenciales

- Determinar las causas de las No Conformidades.

- Determinar e implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias.

- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.

- Determinar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implementadas.

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional cuenta con el procedimiento de Auditorías I
establece la responsabilidad del programa de auditorías internas, la relación de los procesos a ser au
funcionarios que participarán en el ciclo de auditorías, las que se realizan a intervalos determinados
Sistema es conforme con las actividades planificadas por la Organización, frente a los requisitos de
1000:2009 y MECI 2005 del cliente, legales y de la organización.

ENFOQUE AL CLIENTE

CLIENTE

Para el SENA se determinan desde el punto de vista Misional los siguientes clientes:

- Toda persona que reciba formación del SENA, ya sea en programas de formación titulada o comp
cuales se denominan Aprendices.

- Las empresas y sus trabajadores que reciben los servicios de formación, asesoría y evaluación y c
competencias laborales.

- Las personas naturales (desempleados e independientes) que utilizan el servicio Nacional de empl
certificación por competencias laborales.

CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El SENA cuenta con diversos medios de comunicación institucionales para que los clientes conozc
servicios, productos y trámites que ofrece la Entidad, como los siguientes:

- Portal Web: www.sena.edu.co

- Línea de atención al ciudadano: Bogotá 5925555 y línea gratuita nacional 01800091270

- Correo electrónico de solicitud, quejas y reclamos: mipregunta@sena.edu.co

- Central telefónica PBX 5461500

- Oficinas de Direcciones Regionales en los 33 departamentos y sus 115 centros de formación www

- Correo electrónico de servicio al usuario de los cursos virtuales: contactosenavirtual@sena.edu.c

- Portal de los cursos virtuales: http://www.senavirtual.edu.co/

- Portal de Servicio Nacional de Empleo: http://colombianostrabajando.sena.edu.co/

- Sistema de Información de Gestión Virtual de Aprendices, http://caprendizaje sena.edu.co/

- Portal Tecnoparque Colombia: http://www.tecnoparquecolombia.org/

- Emisora en línea http://www.sena.edu.co/senalaire/

- Programa institucional “SENA Presenta” que se transmite Por el canal Señal Institucional.

- Programa de radio “SENA PRESENTA RADIO” que se transmite por la Radiodifusora Nacional, Ejército Nacional y en la emisora de la policía Nacional.

- Señal on line de TV del SENA en http://www.sena.edu.co/senatv/

- Oficinas de la Dirección General, ubicadas en la calle 57 # 8-69 en Bogotá

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCION/

GENERALIDADES

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA se establece, documenta e impler garantizar la normalización y estandarización, en busca de mejorar su eficacia, eficiencia y efectivi planteado desde la misión, visión, política, objetivos de calidad y los indicadores de gestión, los cu compromiso de la institución en busca de la satisfacción de nuestros Clientes.

REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura documental del Sistema está definida en cuatro niveles:

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, documentó y estableció, según los requisitc GP1000-2009 y MECI 2005 procedimientos obligatorios que son aplicables a todos los procesos de del SENA.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Es responsabilidad de los líderes de proceso a nivel nacional la creación, revisión, divulgación, elir actualización y archivo (tabla de retención documental) de los documentos del Sistema Integrado d Institucional y el control y administración de los registros del SENA de acuerdo con lo establecido de Control de Documentos y Registros, en el que se indica:

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su divulgación según lo establecido en procedimiento.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

PROVISIÓN DE RECURSOS

La Alta Dirección asegura los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrac Continua Institucional, para el desarrollo de auditorías internas, toma de acciones correctivas, preve estrategias de comunicación del sistema e infraestructura tecnológica y la actualización del recurso necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y la satisfacción del cliente.

RECURSOS HUMANOS

El SENA selecciona, vincula y evalúa el recurso humano de acuerdo con lo establecido por en el ar 909 de 2004, para lo cual estableció en el Manual Especifico de Funciones, Requisitos mininos y C Laborales, el perfil de los funcionarios que requiere la entidad y la correspondencia entre los objeti institucional con la planta global.

La gestión del talento humano pretende mejorar la calidad, eficacia, efectividad y productividad de SENA y a propiciar en la Institución la dinámica del cambio tendiente al logro de la competitividac importante tarea de la formación profesional frente al país, al ciudadano y al cambiante mundo en c

INFRAESTRUCTURA

El SENA asegura el mantenimiento de la infraestructura necesaria para los requisitos del servicio y recursos necesarios para el sostenimiento tanto de la infraestructura física y tecnológica (equipos, H de la Dirección General, como de Regionales y Centros de Formación.

AMBIENTE DE TRABAJO

El SENA garantiza todos los elementos que permitan un ambiente de trabajo adecuado para el desa funciones en cumplimiento de su Misión, para lo cual dispone de ambientes físicos adecuados y de de Salud Ocupacional y el apoyo y seguimiento de la ARP los cuales se desarrollan a través de los Salud Ocupacional (COPASO), entre otros.

PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL PARA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Para asegurar la interrelación de los procesos y la operación eficaz de los mismos, el SENA estable Valor, Anexo 1, en la cual se dispuso tres niveles: los procesos de Innovación, los de Valor y los de se describen a continuación.

- Procesos de Innovación: Direccionan la entidad.

- Procesos de Valor: Realizan la Operatividad la misión institucional.

- Procesos de Apoyo: Soportan el cumplimiento de la misión institucional.

PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación para la prestación de los servicios se fundamenta en los lineamientos establecidos institucional, la detección de las necesidades del medio y del sector productivo.

PRODUCTOS O SERVICIOS DEL SENA

PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Formación	Desarrollar y fortalecer las competencia humano, con las siguientes actividade Entrenamiento y Reentrenamiento en temas la modalidad de formación titulada, el benefi título de especialista - en algún campo espe tecnólogo. Y en la formación complement las acciones de capacitación que permiten la el desarrollo de competencias atendiendo a específicas del sector productivo, con el fin talento humano vinculado a una actividad e requiera cualificar su desempeño actual o asumir nuevos desempeños.
Apoyo para el mercado laboral y ocupacional colombiano	Diseñar acciones a través de diferentes meto orientación ocupacional, el análisis laboral situación y tendencias del mercado laboral establecer el contacto entre los buscadore empleadores, tanto a nivel nacional como int
Normalización, evaluación y certificación competencias laborales	Evaluar y certificar los conocimientos e realización de una función productiva, de requisitos de una o varias Normas de Compe esto le permite al empresario contar con t extra calificado y certificado, validando trabajo que desempeña.
Servicios complementarios	Apoyar la creación y fortalecimiento de l tecnológicas y de las unidades de investiga desarrollo tecnológico de las empresas, desarrollo de proyectos. Apoyar a las pymes en la implementación logística y gestión del talento humano. Apoyar la Cofinanciación de programas de p base tecnológica.

REQUISITOS DEL CLIENTE

Los requisitos relacionados con el diente están determinados en los procedimientos de los procesos entidad así: oferta de servicios, inscripción, selección, matrícula y certificación. Cuando aplique.

REQUISITOS DEL PRODUCTO

Los requisitos identificados en los servicios y productos del SENA son los determinados por la ley, estudios realizados por la entidad a través del observatorio de empleo, mesas sectoriales y los realiz proceso de inteligencia organizacional. Entre los requisitos más representativos se encuentran:

- Legal: Conforme a la ley y a la normatividad vigente.

- Cobertura: La cantidad y el porcentaje de población a la que se les brinde los programas y servicio

- Accesibilidad: Que sea de fácil consecución o alcance.

- Actual: Que los programas y servicios correspondan a las exigencias del entorno

- Social: Que los programas y servicios estén encaminados a servir y a beneficiar a la población y a

- Específico: Que los programas y servicios sean precisos, característicos y propios de las actividad

- Calidad: Que los programas y servicios cumplan con los estándares de calidad vigentes.

- Práctico: Que los programas de formación permitan la utilización de herramientas y el desempeñc con lo estudiado.

- Utilidad: Que los programas sean realmente útiles a los aprendices en su vida laboral

- Pertinencia: Respuesta oportuna a los requerimientos del medio, dando relevancia a la investigaci laborales y tecnológicas del entorno, con el fin de diseñar programas de formaciones pertinentes.

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

El SENA ha establecido medios de comunicación internos y externos para la comunicación con el (Canales de Comunicación). Da a conocer su portafolio de servicios a través de los medios de comu institucionales y mediante volantes, afiches y demás. Así mismo, realiza la difusión directa en pobl los instructores y los Subdirectores de Centro.

DISEÑO Y DESARROLLO

En el SENA el diseño y desarrollo aplica para los diferentes programas de formación profesional, b competencias laborales.

PROPIEDAD DEL CLIENTE

Las bases de datos que contiene la información personal de los aprendices en el momento de la insc un programa de formación y de la comunidad en general cuando se inscribe al Servicio Nacional de ambientes de aprendizajes entregados por terceros para la ejecución de la formación profesional, se propiedad del cliente.

COMPRAS

Con el fin de asegurar la calidad en la adquisición de bienes y servicios, se ha establecido el proces Administrativa, el cual cuenta el Manual de Contratación Administrativa.

PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, la entidad direcciona su r lineamientos claramente establecidos.

El seguimiento, control y mejora de los procesos se realiza de manera transversal en toda la entidad normatividad vigente.

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

En el SENA se garantiza la trazabilidad y el cumplimiento misional a través de los diferentes los ap desarrollo y control de su gestión.

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El SENA garantiza la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de sus servicios soportado e institucional.

SEGUIMIENTOYMEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El SENA ha implementado el seguimiento y medición de los procesos de la Cadena de Valor, estab mediciones de eficiencia, efectividad y eficacia con el fin de evaluar su capacidad y alcanzar los res

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para medir y garantizar la satisfacción del cliente, el SENA cuenta con las diferentes mediciones qu la percepción del cliente, realizar la retroalimentación y determinar las acciones de mejora.

ANÁLISIS DE DATOS

El SENA garantiza la recopilación y análisis de los datos resultantes de su gestión para demostrar l adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

El seguimiento a los indicadores es responsabilidad de los líderes de los procesos y de los Comités Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, quienes de acuerdo con la frecuencia establec los datos, entregan sus informes a la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, qui presenta el consolidado en la Revisión por la Dirección para la toma de decisiones.

MEJORA CONTINUA

El Representante de la Dirección, el Comité de Mejora Continua de la Gestión Institucional y los C del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional mejoran permanentemente el SIMCI a trav implementación de la política y los objetivos de calidad, el seguimiento a los resultados de las audi calidad, el análisis de datos, la implementación de acciones correctivas y acciones preventivas, el a resultados de la Revisión por la Dirección y la presentación de los planes de mejoramiento.

ANEXOS

1. Cadena Valor

2. Autoridad y Matriz de responsabilidad frente al SIMCI

3.

Nombre		Cargo
Elaboró	Oscar Andrés Rojas	Grupo de Gestión Presupuestal y Mejoramiento Continuo
Revisó	Rosario Ramos Díaz	Coordinadora Grupo de Gestión Presupuestal y Mejoramiento Continuo
Aprobó	Juana Pérez Martínez	Directora de Planeación y Direccionamiento Corporativo

Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprob
01	Agosto 2010	Versión Inicial del sistema	Resolu 9 de 2010

ANEXO 1.

CADENA DE VALOR.

Ver figuras en documento original

ANEXO 2.

AUTORIDADES Y MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DEL SIMCI.

AUTORIDADES DEL SIMCI	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN COMITÉ NACIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL LIDERES DE PROCESO COMITÉ REGIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL REGIONALES DE LOS PROCESOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD					
RESPONSABLE	REVISION POR LA DIRECCION	AUDITORIAS INTERNAS	MEJORA CONTINUA	GESTION DEL PROCESO	MEDICION DEL PROCESO	GESTION DEL RIESGO RIESGOS DEL PROCESC
REPRESENTANTE DE LA DIRECCION	X	X	X			
COMITÉ NACIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL	X	X	X			
COMITÉ REGIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL						
DIRECTORES REGIONALES		X	X	X	X	X
SUBDIRECTORES DE CENTRO		X	X	X	X	X
REPRESENTANTES DE MEJORA CONTINUA DEL DIRECTOR REGIONAL	X	X				X
LIDERES DE PROCESOS Y RESPONSABLES REGIONALES			X	X	X	X
FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD			X			

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SIMCI

PROCESO: MEJORA CONTINUA

PROCEDIMIENTO: Control de Documentos y Registros

Objetivo: Establecer los parámetros para la creación, revisión, actualización, eliminación y divulga documentos del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional así como el control y la admin

registros del SENA

Responsable: Lideres de procesos de la entidad, Directores Regionales, Subdirectores de centro y Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.	Alcance: Desde la identificación de la r creación, modificación o anulación de doc su disposición final.

Generalidades:

Control de Documentos

- La elaboración, revisión y aprobación de los documentos del Sistema Integrado de Mejora Contin según el tipo de documento, como se presenta en el Anexo 1 de este procedimiento.

- La codificación de los documentos se encuentra estipulada en el Anexo 2 de este procedimiento.

- Cuando se requiera elaborar un diagrama de flujo se debe tener en cuenta la simbología establecic este procedimiento.

- La descripción o caracterización de los procesos se debe realizar en el formato descrito en el Anex procedimiento.

- Los procedimientos deben ser documentados de acuerdo con el formato presentado en el Anexo 5 procedimiento.

- Los Anexos 4 y 5 son formatos únicos, la codificación se realiza de acuerdo con el proceso.

- El control de los documentos del SIMCI se realiza a través del Listado Maestro de Documentos (v será manejado exclusivamente por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. (V

- La solicitud, creación modificación y anulación de documentos del SIMCI se debe realizar en el A procedimiento.

- Para el SIMCI, los documentos externos se refieren a la normatividad que le aplica a cada proceso actualización y la divulgación del Nomograma institucional, corresponde a la Dirección Jurídica de establecido en el artículo 16 numeral 7 del Decreto 249 de 2004.

- Todos los documentos del SIMCI, excepto los formatos deben tener la siguiente anotación en el p documento impreso se considera copia no controlada"

- Para la identificación de los documentos del sistema se debe tener en cuenta las siguientes caracte

Procedimiento para el Control de los Documentos y Registros del SIMCI.

El encabezado de la caracterización de proceso:

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA NOMBRE DEL DOCUMENTO	Fecha: Versión: Página de

Los procedimientos tendrán encabezado solo en su primera pagina

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

En las demás páginas solo aparecerá el nombre del procedimiento

Los formatos tendrán el siguiente encabezado

NOMBRE FORMATO
Código y versión
Nombre proceso al que está asociado
Nombre procedimiento al que está asociado

Pie de página:

Todas las hojas de los procedimientos llevarán en el pie de página la siguiente tabla alineada a la de

Indicando el número de versión, el código y la página:

Versión	#		Código	Página

Todo documento del sistema contará con un código único que se asigna según lo establecido en est

Todos los documentos deben tener los siguientes cuadros en la última página.

Control de Documentos

Nombre	Cargo
Elaboró	
Revisó	
Aprobó	

Control de Cambios

versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Apr

<u>Procedimiento para el Control de los Documentos y Registros del SIMCI.</u>

El control de documentos y control de cambios para los formatos solo se aplica en el original que re
de Planeación y Direccionamiento Corporativo

NOTA 1: Las Regionales solo podrán generar instructivos, formatos, Guías y fichas técnicas adicio
manera específica y conforme a la naturaleza de los Centros de Formación adscritos a está. Estos de
parte del Listado Maestro de Documentos de la entidad; por tanto es responsabilidad de la Regional
ante la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo para su revisión y la posterior incl
Maestro de Documentos.

NOTA 2: Para cumplir con lo establecido en la normatividad referente a los temas de Sistema Obli
de Calidad en Salud, Seguridad e inocuidad alimentaria, Sistema de Gestión Ambiental, entre otros
generar interferencia con lo establecido en la Cadena de Valor de la entidad y con los documentos d
Integrado de Mejora Continua Institucional, se contempla que los centros deberán elaborar dichos p

garanticen el cumplimiento de dicha normatividad vigente, teniendo como parámetros las caracterís

Control de Registros

- El SENA en cumplimiento a la Ley General de Archivo determina que a través de las Tablas de R Documental la entidad realizará el control de sus registros.

- En las TRD se determinará las condiciones para la identificación, almacenamiento, protección, tie la disposición final de los registros.

- La identificación: Se establece a través de series, sub-series y las series documentales.

- El almacenamiento: Corresponde en la TRD a la Tradición Documental; en ella se establece si los almacenan en soporte físico (original o copia) o si es en soporte electrónico.

- La protección: De acuerdo con la normatividad vigente el almacenamiento se debe realizar en car responsable de estos registros es el encargado del archivo de gestión de cada proceso.

- La recuperación: La consulta de los registros, se solicitará ante la persona encargada de dirigir el a entidad, mediante oficio el cual incluye el visto bueno del directivo de la respectiva dependencia.

- La retención: Corresponde al tiempo en archivo de gestión como en archivo central.

- La disposición final, en las TDR se establece si la eliminación o conservación, si este es el caso se en soporte físico o soporte electrónico, así como la tecnología usada para la misma. Digitalizado o

Procedimiento para el control de los documentos y registro del SMCI

Flujograma

<Ver en documento original>

<u>Procedimiento para el Control de los Documentos y Registros del SIMCI.</u>

Control de Documentos

Nombre		Cargo	Fech
Elaboró	Oscar A. Rojas	Grupo de Gestión Presupuestal y Mejoramiento Continuo	Juni
Revisó	Rosario Ramos	Coordinadora Grupo de Gestión Presupuestal y Mejoramiento Continuo	Julio
Aprobó	Juana Pérez Martínez	Directora de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Ago

Control de Cambios

versión	Fecha de Aprobación	escripción del cambio	Apro
01	Junio 2005	Versión Inicial del sistema	Reso 2005
02	Diciembre 2008	Actualización nueva versión del procesos y procedimientos y paso de la interrelación de procesos identificada en un mapa a una cadena de valor.	Reso 2008
03	Agosto 2010	Ajuste del procedimiento de control de documentos y registros para que el SIMCI de Calidad sea dinámico y se ajuste a las nuevas tecnologías.	Reso 9 de 2010

ANEXO 1.
NIVELES DE AUTORIDAD PARA LA ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DC

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBA
Política de la Calidad	Funcionario encargado por el Representante de la Dirección	Comité Nacional del Sistema de Mejora Continua institucional	Consejo D
Objetivos de Calidad	Funcionario encargado por el Representante de la Dirección	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Comité Sistema Mejora Institucio
Cadena de Valor	Funcionario encargado por el Representante de la Dirección	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Comité Sistema Mejora Institucio
Manual de Calidad	Funcionario encargado por el Representante de la Dirección	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Comité Sistema Mejora Institucio
Caracterización de Procesos	Funcionario encargado por el líder del proceso	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Lider del p
Procedimientos y Planes de calidad	Funcionario encargado por el responsable del proceso o encargado de mejora a nivel regional	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Lider del p
Procedimientos temas específicos determinados en la NOTA 2 del procedimiento control de documentos y registros	Funcionario encargado	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Subdirect
Instructivos, Fichas Técnicas, Guías y Formatos	Funcionario encargado por el responsable del proceso o encargado de mejora a nivel regional	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo o	Lider de responsab proceso

ANEXO 2.

CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

Teniendo en cuenta que se debe normalizar los documentos del Sistema Integrado de Mejora Conti se establece la siguiente codificación para su identificación y control. Esta codificación está relacio al cual soporta el documento.

La estructura general de la codificación consta de los siguientes caracteres alfanuméricos asignados manera:

- El primer carácter es de tipo alfabético y corresponde a la identificación del tipo de documento as

M: Manual

P: Procedimiento

I: Instructivo

C: Caracterización

G: Guía

F: Formato

- El segundo y tercer carácter son de tipo numérico y corresponden a los dígitos relacionados con el asocia el documento, así:

01 = INTELIGENCIA ORGANIZACIONAL
02 = CONVENIOS Y ALIANZAS
03 = PLANEACION ESTRATÉGICA
04 = MEJORA CONTINUA
05 = NORMALIZACION DE COMPETENCIAS LABORALES
06 = DISEÑO CURRICULAR
07 = ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
08 = EJECUCION DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL
09 = EJECUCIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS
10 = CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES
11 = GESTIÓN PARA EL EMPLEO
12 = GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
13 = GESTIÓN ADMINISTRATIVA
14 = GESTIÓN JURIDICA
15 = GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS
16 = GESTIÓN DOCUMENTAL
17 = GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES
18 = GESTIÓN INFORMÁTICA

- Las caracterizaciones de proceso solo contarán con los dos caracteres anteriores así:

C04: pertenece al proceso gestión documental

Los siguientes caracteres corresponden al consecutivo en la elaboración del documento dentro del p con el 001.

Esta codificación se ubicará o en la parte superior derecha del encabezado en los formatos y en el p resto de documentos.

Ejemplo: Un Formato para la "solicitud de creación, modificación y anulación de documentos” se c P001-04, donde:

ANEXO 2.

CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

F002: Es el segundo formato asociado a este proceso

P001: Es un documento relacionado con el procedimiento 001 de este proceso

04: Es un documento correspondiente al proceso de mejora continua

NOTA 1: Puede presentarse que un documento no pertenezca o esté relacionado directamente con u esto ocurre se codificará de la siguiente manera:

Ejemplo: Un Formato se codificará: F001-04, donde:

F001: Es el primer formato asociado a este proceso o el consecutivo asignado

04: Es un documento correspondiente al proceso de Mejora Continua

- La codificación del Manual de Calidad será:

MQ - 01, en donde:

MQ: Manual de Calidad.

01: Corresponde a la versión del manual

- Codificación del Manual de Procesos y Procedimientos

Es un documento único y su codificación en todos los casos será MPP-01, en donde:

MPP: es la identificación del Manual de Procesos y Procedimientos

01: Corresponde a la versión del manual

NOTA 2: Para los documentos, háblese de Instructivos, formatos y guías propias de cada Regional apropiar un procedimiento de los establecidos en la Institución, a su especialidad, se debe agregar e por la Resolución 806 de 2004, donde se establecen entre otros los códigos de las regionales.

Ejemplo: Un Formato para el proceso de Mejora Continua para la Regional Tolima

Se codificará: F001-04-73, donde:

F001: Es el primer formato asociado a este proceso o el consecutivo asignado 04: Es un documentc proceso de Mejora Continua

73: Documento utilizado por la regional Tolima únicamente

Para este caso también se aplica la NOTA 1.

ANEXO 3.

Simbología para los Flujogramas.

Se utilizarán los siguientes símbolos en los Diagramas de Flujo:

Símbolo	Nombre	Observación
Inicio o Fin		La palabra INICIO o FIN se escribe dentro del símbol
Tarea		Al interior del rectángulo se redacta la tarea, inicia infinitivo
Toma de decisión		Tiene por lo menos dos salidas (Sí/No; Aprobado/ Re
Documento o registro		En su interior se escribe el nombre o el tipo de docum
Multidocumento		Se utiliza cuando de una Actividad o Decisión se ge documento.
Conector de actividades		Se coloca a la salida y a la llegada de las actividade conectar.
Conector de páginas		Se utiliza para indicar que el Diagrama continúa en ot
Proceso o procedimiento		Indica que se da una interacción con otro proceso o pr
Base de datos		Indica que la información debe registrarse o con sistema de información.
Flecha de conexión entre actividades, o de destino		Indica la conexión entre dos tareas u otros elemento de Flujo.

Cada actividad que se indique en el flujograma inicia con un número consecutivo a partir de 1 y sig indicando la secuencia del procedimiento, y debe ser coherente con la numeración de la descripción

Para aquellos instructivos que requieran de una descripción a través de un diagrama de flujo especí propuesto (por ejemplo diagramas de diseño de base de datos, casos de uso, bloques, diseños de we procesos, ingeniería eléctrica, ingeniería mecánica, diseño de redes Intranet, diseño de software, etc códigos gráficos propios de dichos diagramas.

ANEXO 4.

Ver cuadro en documento original

ANEXO 5.

Identificación de procedimientos.

El formato de procedimiento cuenta con las siguientes partes: un encabezado, el cuerpo y el pie de

I. Encabezado: de la primera página es el siguiente:

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (1)

Desde la segunda página el encabezado es el nombre del proceso

(1) Escribir el nombre del procedimiento

PROCESO: (1)

PROCEDIMIENTO (2)

Objetivo: (3)

II. cuerpo del procedimiento: que se compone de:

Responsable: (4) Alcance: (5) GENERALIDADES: (6)

Flujograma (7)

ACTIVIDAD (8) DESCRIPCION (9) RESPONSABLE (10)

REGISTRO (11) Documentos asociados: (12)

Control de Documentos

Nombre		Cargo
Elaboro	(13)	
Reviso	(14)	
Aprobó	(15)	

Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprob
(16)	(17)	(18)	(19)

ANEXO 5.

Identificación de Procedimientos.

Indicaciones para diligenciar el formato

(1)	Escribir el nombre del proceso al cual pertenece el procedimiento que se va a documenta
(2)	Escribir el nombre del procedimiento
(3)	Expresar en forma clara y concisa la finalidad del procedimiento. Ejemplo: establec criterios para (título del procedimiento)
(4)	Escribir los procesos que deben aplicar el procedimiento
(5)	Indicar a que se debe aplicar el procedimiento
(6)	Definir claramente las observaciones básicas, requisitos, pautas para el desarrollo del pro
(7)	Mostrar el flujograma del procedimiento
(8)	Enumerar las actividades del procedimiento
(9)	Enunciar claramente las actividades del procedimiento
(10)	Identificar quien es el responsable de la actividad
(11)	Identificar si aplica el registro de la misma
(12)	Escribir el nombre de los documentos asociados al procedimiento, diagramas, anexos, etc.
(13)	Escribir el nombre de quien elaboró el documento así como el cargo o número de acta elaborado
(14)	Escribir el nombre de quien revisó el documento así como el cargo o número de acta revisado
(15)	Escribir el nombre de quien aprobó el documento así como el cargo o número de acta aprobado.
(16)	Indicar el número de versión en la que se encuentra el documento
(17)	Colocar la fecha de aprobación del documento
(18)	Realizar la descripción de los principales cambios del documento con el fin de garantiza del mismo

(19)	Escribir el cargo, nombre o instancia decisoria que aprobó el documento

III. Pie de página: consta de:

Versión (1) (2) Pág. (3)

Este documento impreso se considera copia no controlada

(1)	Escribir el número de la versión del documento
(2)	Escribir el código asignado al documento
(3)	Escriba el número de página

ANEXO 6.

Listado Maestro de Documentos.

Ver cuadro en documento original

Indicaciones para diligenciar el formato, este texto no se debe imprimir

(1) Escribir el nombre del Proceso al cual pertenece el documento.

(2) Escribir el código asignado al documento

(3) Escribir el nombre del documento

(4) Escribir el número de la versión en que se encuentra el documento

(5) Escribir la fecha en la cual entro en vigencia el documento

Este documento impreso se considera copia no controlada

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

ANEXO 7.

Formato creación, modificación y anulación de documentos.

FORMATO CREACION, MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS

F002-P001-04 VERSIÓN 001

PROCESO MEJORA CONTINUA

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

PROCESO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

CREACIÓN	MODIFICACIÓN	ANULACIÓN

DESCRIPCION DE LA ACCION

NOMBRE Y FIRMA DEL LIDER DEL PROCESO

OBSERVACIONES

AUTORIZADO	NO AUTORIZADO
Firma y fecha	

OBSERVACIONES GRUPO DE GESTION PRESUPUESTAL Y MEJORAMIENTO CONTINU

AUTORIZADO	NO AUTORIZADO
Firma y fecha	
Código asignado, versión y fecha de aprobación del documento	

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)