

CIRCULAR 139 DE 2014

(julio 4)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Bogotá

Para: Directores de Area, Jefes de Oficina, Directores Regionales, Subdirectores de Centro
Asunto: Lineamientos Preparatorios para la Auditoria

Los presentes lineamientos tienen como objetivo dar elementos de trabajo para que tanto el grupo de Directivos como sus equipos, reciban con suficiencia la auditoría de tercera parte que en los próximos días se realizará al Subsistema de Gestión de la Calidad, el cual fue adoptado por la Entidad mediante Resolución [1471](#) de 2013.

Para tal fin se considera importante conocer y manejar con amplitud lo siguiente:

1. Los elementos estructurales del SIG: Política, Red de Procesos y objetivos.
2. Las funciones asignadas mediante Resolución [1471](#) de 2013 a los diferentes roles: Responsable de proceso, Gestor SIG, Líder SIG en Dirección General y Centros de Formación, Asesor SIG, equipo evaluador y demás disposiciones para el sistema.
3. La delegación del Representante de la Alta Dirección para el SIG y sus funciones.
4. El Sistema como una herramienta que apoya la gestión, a través de la cual se imparten las políticas de operación, directrices, instrucciones y demás disposiciones generales y permanentes, a través de los documentos
5. Los procedimientos obligatorios de la Norma y su objetivo.
6. La articulación del objetivo y los indicadores del proceso del cual es responsable, con el Plan Estratégico institucional.
7. Los servicios que presta su Proceso (misionales) y los requisitos o características de calidad se definieron para éstos
8. Los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 que son auditables en su proceso.
9. La información que el proceso tiene como evidencias del cumplimiento de los requisitos. Para los Procesos Misionales aplican requisitos específicos, como plan de control de calidad del servicio, servicio no conforme, diseño..
10. La documentación (Caracterización, Manuales, Guías, Procedimientos, formatos, entre otros) formalizada para su proceso, la cual está publicada en la plataforma CompromISO e identificar dentro de la documentación los controles que se tienen establecidos.
11. La plataforma CompromISO, para la consulta de los documentos, riesgos, indicadores y planes de mejoramiento del proceso. La dirección para acceder a la plataforma es:

172.25.59.234/compromiso/ y el usuario y contraseña para ingresar, corresponden al login de su cuenta Outlook, ejemplo: fcadena.

12. Los tipos de hallazgos: "No Conformidad real", "No conformidad potencial" y "Oportunidad de Mejora", y los conceptos de "Acción Correctiva" y "Acción Preventiva".

13. Las fuentes de mejoramiento para el proceso.

14. Los hallazgos de la pre-auditoría gestionados para su proceso y los planes de mejoramiento definidos para su tratamiento.

15. El perfil del Talento Humano a cargo: Educación, Formación, Experiencia y Habilidades y cómo se maneja este asunto en la Entidad.

16. Los resultados de la medición de la satisfacción del cliente para sus servicios y el estado de las PQRS.

17. Los riesgos del proceso (su análisis, valoración y acciones para su mitigación).

18. Los indicadores del proceso, sus resultados, análisis a los mismos y las acciones tomadas.

Igualmente es necesario que en su calidad de Responsables de proceso, motiven a todo su equipo de colaboradores a conocer el SIG, a hacerlo parte de la gestión del día a día y apoyarse en los Gestores SIG o Líderes SIG, cuando se requieran impartir lineamientos o instrucciones del proceso, para evitar la desarticulación del Sistema, contradicciones, reprocesos y uso inadecuado de actos administrativos tales como resoluciones o circulares.

Cordialmente,

ARTURO FERNANDO ROJAS ROJAS

Director General (e)



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)

