



1-3030

**No:3-2014-000204**  
21/11/2014 04:11:45 P.M.

Bogotá

**PARA: DIRECTORES DE AREA, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTRO Y COORDINADORES DE GRUPO**

**Asunto: Directrices Sistema Integrado de Gestión – SIG**

En mi calidad de Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión – SIG, me es grato informar que el otorgamiento de los certificados al Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, fue ratificado por el Consejo Directivo de Icontec el pasado mes octubre de 2014. Con este mensaje deseo presentar un saludo especial a la familia SENA, invitándolos a todos para que nos hagamos partícipes del mantenimiento y sostenimiento de este logro.

Igualmente en cumplimiento de la Norma Técnica ISO 9001, así como la Resolución 1471 de 2013 y con el fin de asegurar la administración, mantenimiento y mejoramiento continuo de nuestro sistema a nivel nacional, me permito impartir las siguientes directrices:

1. Para asegurar la usabilidad de la plataforma CompromISO, se requiere que todas las dependencias de la Entidad gestionen ante la mesa de servicios ([mesadeservicio@sena.edu.co](mailto:mesadeservicio@sena.edu.co)) la asignación de la cuenta de correo electrónico institucional para todos los colaboradores adscritos a las mismas.
2. Para la asegurar la administración de usuarios en la plataforma (creación de usuarios, asignación de roles y permisos, traslados, entre otros), es necesario diligenciar el formato creación de usuarios de la plataforma CompromISO (ver anexo) el cual será enviado por el Gestor o Líder SIG al correo [sig@sena.edu.co](mailto:sig@sena.edu.co) dentro de los cinco (5) días siguientes a la vinculación, cambio de rol, de dependencia, o retiro de la persona.
3. Toda vez que la Entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión estandarizado a nivel nacional en el cual soporta su gestión, se requiere dar estricto cumplimiento a:
  - a. Lo establecido en la Resolución 1471 de 2013 “Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión- SIG en el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, se conforman sus instancias a nivel Nacional, se definen sus funciones y se establecen otras disposiciones”; especialmente en lo relacionado con los roles y funciones asignados a las instancias conformadas, en las cuales los Directivos de la Entidad en su condición de Miembros del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Responsables de proceso, cumplen un papel fundamental en la administración, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

Ministerio de Trabajo

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**

**Dirección General – Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo**

Calle. 57 No. 8-69.Torre Central Piso 5– Teléfonos 5461500 IP 12017

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



Igualmente, por la relevancia que tienen para el Sistema los roles de Gestor y Líder SIG, es necesario asegurar que las personas asignadas a estos, cumplan los requisitos de perfil establecidos para estos, en el documento "Lineamientos Plan de Acción 2015". Por lo anterior, se requiere del apoyo y respaldo de los responsables de proceso, para que estos colaboradores puedan cumplir cabalmente con las responsabilidades propias del rol.

- b. Lo determinado en el artículo 11 de la mencionada resolución, con el fin de asegurar que la documentación que sustenta los procesos determinados por la Entidad, tengan la debida aprobación y formalización dentro del Sistema.
4. De acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Elaboración y Control de Documentos. DE-P-001, asegurar la divulgación e implementación de los documentos formalizados en el Sistema, los cuales se encuentran publicados en la plataforma CompromISO y que son de obligatorio cumplimiento.
5. Teniendo en cuenta que la Entidad adoptó un Sistema Integrado de Gestión que aplica a nivel nacional, la información que se encuentra en los blogs de las Regionales y/o Centros debe ser actualizada permanentemente, de tal forma que no existan incongruencias con respecto a los elementos estructurales y documentos formalizados en el SIG.
6. Con el fin de unificar la metodología para la administración de los riesgos institucionales, se formalizará en el SIG y divulgará en la plataforma CompromISO, una guía que orientará la forma cómo se identifica, analiza, evalúa y se da tratamiento a los riesgos operativos y de corrupción de la Entidad. En este sentido se requiere la participación activa de las dependencias en los ejercicios preliminares para la construcción de las matrices de riesgos con las cuales se trabajará en el 2015.
7. Como resultado de la Auditoria de Tercera Parte realizada por Icontec y que recibió la Entidad en los meses de julio y agosto de 2014, se obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Es preciso mencionar que este ejercicio dejó para el SENA una serie de compromisos para el mejoramiento del sistema, los cuales quedaron consignados en el informe de auditoría entregado por el ente certificador, del cual anexo copia.

Para definir los planes de mejoramiento frente a las oportunidades de mejora, se enviará un Excel en el que se indica el responsable del registro en la plataforma CompromISO y de gestionar el respectivo plan de acción.

Con relación a los planes de acción para dar tratamiento a las no conformidades registradas en la plataforma CompromISO, es necesario dar estricto cumplimiento a las actividades definidas, para que la Oficina de Control Interno pueda evidenciar los avances, así como para que en el ejercicio de auditoria de seguimiento el ente certificador Icontec cierre las mismas.

8. Con respecto al Subsistema de Gestión Ambiental, se requiere que las dependencias con la participación activa de los líderes ambientales regionales, gestores y líderes SIG, según el caso, atiendan los compromisos relacionados con la gestión ambiental, especialmente lo relacionado con la identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales, la identificación y evaluación de requisitos legales ambientales, acorde con las normas expedidas a nivel Nacional, Regional y Municipal y los diferentes planes y programas que desde la Dirección General se formalicen para este subsistema.

Ministerio de Trabajo

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**

**Dirección General – Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo**

Calle. 57 No. 8-69. Torre Central Piso 5– Teléfonos 5461500 IP 12017

www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270



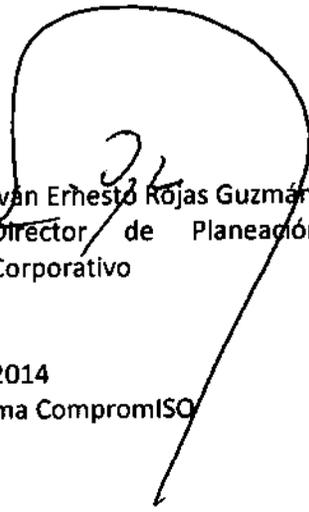
9. En lo relacionado con los Subsistemas de Seguridad y Salud Ocupacional y el de Seguridad de la Información, se acatarán los lineamientos emitidos por los líderes nacionales respectivos. (Secretaría General y Oficina de Sistemas).
10. Para asegurar que la Entidad pueda dar cumplimiento a los Decretos 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” y el 943 de 2014 “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI” se hace necesario que los Directivos de la Dirección General conozcan los compromisos que surgen de estas normas. Para tal fin se acordarán y realizarán sesiones de trabajo con cada directivo.
11. Cada regional, de acuerdo con el artículo 12 de la resolución 1471 de 2013, realizará el ejercicio de revisión por la dirección durante la primera semana de diciembre de 2014, para ello tendrán como insumo:
  - a) Los resultados de auditorías, realizadas por la Oficina de Control Interno, como las de tercera parte (pre-auditoría y auditoría de certificación).
  - b) El informe con los resultados de la encuesta de medición de la satisfacción del cliente, el cual será enviado por la Dirección de Empleo y Trabajo a más tardar el 25 de noviembre de 2014.
  - c) El análisis de la evaluación del desempeño de los procesos y en especial la conformidad de los servicios de la Entidad: Los resultados de indicadores de las diferentes baterías que se manejan en la entidad y de la identificación y tratamiento del servicio no conforme.
  - d) El estado de las acciones correctivas y preventivas, con las que se ha dado tratamiento a los hallazgos reportados por cualquiera de las fuentes que están determinadas en la Entidad. Los hallazgos que estén listos para cerrar, porque las acciones planteadas para dar tratamiento a los mismos se culminaron y fueron eficaces, se cerrarán conforme a lo dispuesto en el Procedimiento de Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora DE-P018.
  - e) Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas en la Regional.
  - f) La revisión de cambios internos o externos que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
  - g) Las recomendaciones para la mejora que se hayan recibido tanto de los diferentes grupos de interés de la Entidad como internos.
  - h) Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados, los cuales deben estar actualizados en la plataforma Compromiso.Finalmente el resultado del ejercicio de revisión por la regional, se enviará a más tardar el 11 de diciembre de 2014, a la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo para consolidar y realizar la Revisión por la Dirección de nivel nacional.
12. Como durante el año 2014 la Oficina de Control Interno ha llevado a cabo auditorías de gestión a diferentes dependencias de la Entidad y como también se recibió la auditoría de otorgamiento, en lo que resta de año no se realizarán otras auditorías. Es necesario tener presente que las únicas auditorías que tendrán la connotación de auditorías internas de calidad son las programadas y planeadas desde la Dirección General en coordinación con la Oficina de Control Interno y la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo. Los demás ejercicios similares que realicen las regionales o los centros se considerarán como ejercicios de evaluación o autoevaluación; los hallazgos resultantes de los mismos serán



- registrados por esta fuente en el módulo de mejoramiento continuo de la plataforma CompromISO.
13. La Entidad tiene definidos dentro de la plataforma CompromISO unos indicadores de proceso. Con base en las observaciones y oportunidades de mejora presentadas por las dependencias y los ejercicios de auditoría, se establece la necesidad de ajustar el módulo de objetivos e indicadores, solicitud que se encuentra en desarrollo. Por lo anterior es necesario que las dependencias realicen los registros de sus indicadores en medio diferente al módulo de tal forma que se asegure la trazabilidad de las mediciones por proceso. Una vez se coloque en producción el módulo con la nueva funcionalidad, se informará para que se reciba la capacitación respectiva y se dé uso del mismo.
  14. Con el fin de validar la documentación del SIG, una vez implementada a nivel nacional (pertinencia, suficiencia, coherencia, entre otros), se realizará una encuesta de validación documental aplicada a los usuarios del proceso, la cual debe ser contestada dentro de los plazos y términos que se definan.
  15. El próximo mes de enero se dará a conocer el cronograma de actividades a desarrollar por el Equipo SIG Nacional durante el 2015 (eventos y actividades de capacitación dirigidos a Responsables de proceso, Gestores, Líderes SIG, Líderes ambientales regionales y auditores internos), por tanto se solicita prever los recursos suficientes para viáticos y desplazamientos de los miembros de este equipo.
  16. Con el fin de optimizar los recursos y asegurar la participación activa de todos los colaboradores, reitero la importancia de observar los lineamientos del Plan de Acción 2015.

Finalmente agradezco el liderazgo con el que se han asumido las responsabilidades asignadas para la implementación del SIG y los invito a continuar con el mismo compromiso para que la certificación obtenida sea conservada como reconocimiento a la labor institucional bajo estándares nacionales e internacionales de calidad.

Cordialmente,

  
Ivan Ernesto Rojas Guzmán  
Director de Planeación y Direccionamiento  
Corporativo

Anexo: Informe Auditoria Sena Otorgamiento 2014  
Formato creación de usuarios plataforma CompromISO

Copia: Equipo SIG Nacional

Ministerio de Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
**Dirección General – Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo**  
Calle. 57 No. 8-69. Torre Central Piso 5– Teléfonos 5461500 IP 12017  
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270