

**REUNION DE CIERRE  
AUDITORIA DE MANTENIMIENTO  
DEL CERTIFICADO ICONTEC  
DE GESTION DE LA CALIDAD  
SENA**

**Darío Carreño V.  
Auditor Líder**

**Fecha: 2015-08-14  
[www.icontec.org](http://www.icontec.org)**



# ALCANCE

- **Formación Profesional Integral**
- **Evaluación y Certificación de Competencias Laborales**
- **Asesoría para Creación de Empresas**
- **Asesoramiento para el Crecimiento y Escalabilidad Empresarial**
- **Gestión para el Empleo**
- **Normalización de Competencias Laborales y**
- **Programas de investigación aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada.**

# CRITERIOS Y MUESTREO DE LA AUDITORÍA

**NTC-GP 1000:2009 y la Norma ISO 9001/2008**

**Para el desarrollo del trabajo de campo a nivel nacional se seleccionaron:**

**11 AUDITORES (dos semanas)**

**29 Centros de Formación y**

**17 Procesos en la Dirección General.**

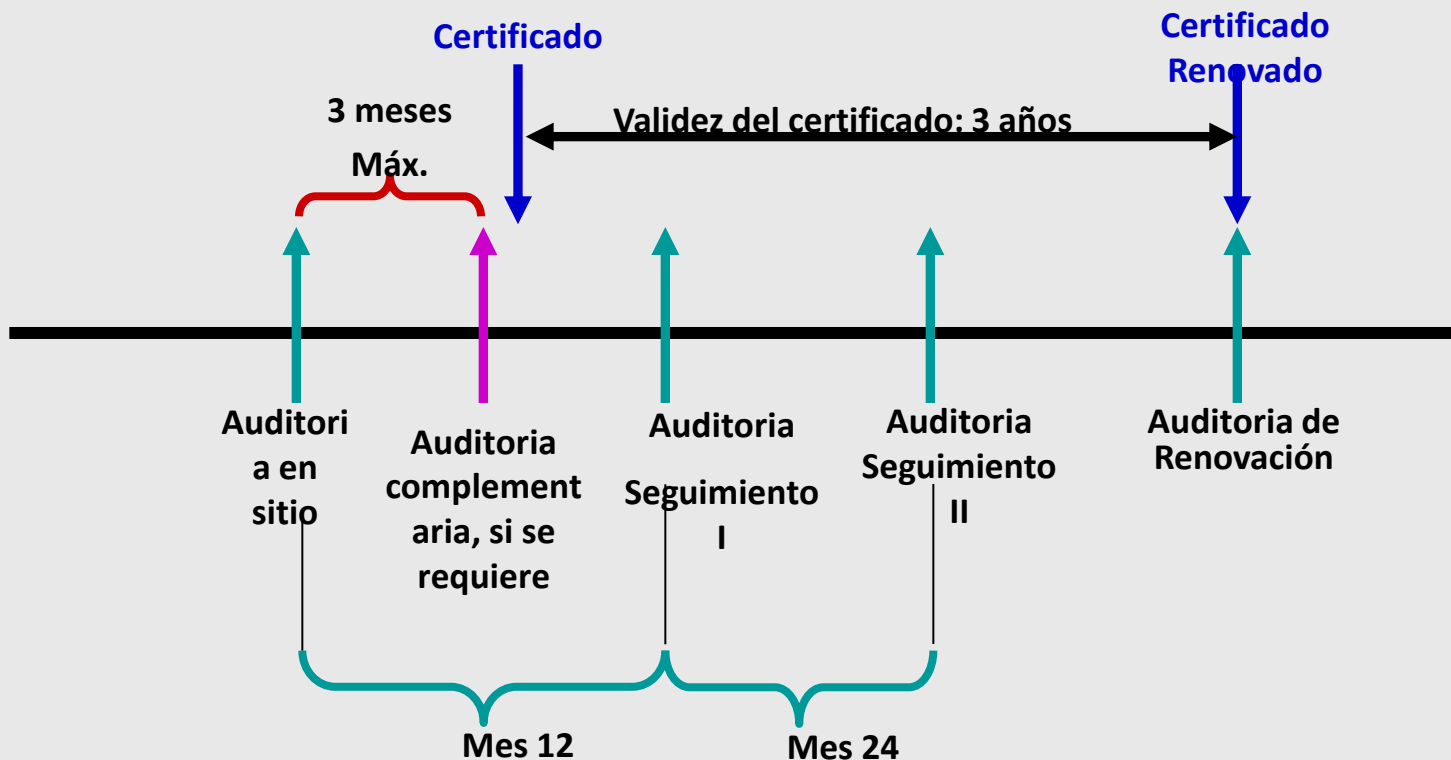
**Para una muestra del 40%**

# PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD



**Reglamento de la Certificación ICONTEC .**

# CICLO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD



# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD GENERALES



**El SIGA.** Porque ha contribuido al cumplimiento de los objetivos y estandarización de los Procesos, utilizando herramientas como: Plan de control de calidad y servicio no conforme, planes de mejoramiento, gestión del riesgo, indicadores y otras; que han permitido integrar a los equipos de trabajo en función de la mejora institucional. Se concluye que el SIGA está concebido como una herramienta de gestión y se evidencia su utilidad como instrumento para la mejora continua institucional.



## **Beneficios del Sistema de Gestión**

- Los Centros están aplicando procedimientos estandarizados que generan consistencia y mejoramiento en el desempeño, promoviendo cada vez mejores versiones a partir de las buenas prácticas.
- La Entidad tiene un idioma común dentro del Sistema de Gestión y utiliza herramientas de gestión para la mejora.
- El Sistema ha permeado. La gente lo ha entendido como una herramienta de gestión que forma parte del día a día de todas las personas.
- La Plataforma Compromiso ha contribuido a la apropiación y madurez del Sistema.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD GENERALES



**La infraestructura y los ambientes de formación.** Porque los proyectos para el mejoramiento, adecuación, modernización y dotación de los ambientes de formación se han priorizando en el presupuesto, contribuyendo con el mejoramiento de las condiciones para la prestación de los servicios, lo que se articula con el enfoque estratégico de calidad y pertinencia.



**La Gestión de Tecnologías.** Porque la Entidad le ha dado importancia a la inversión en herramientas tecnológicas que apoyan la prestación de los servicios con calidad beneficiando a los Empresarios y a los Aprendices.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Direccionamiento Estratégico



**El nuevo enfoque del direccionamiento estratégico.** Porque los ejes centrales de la planeación estratégica son la “Calidad” y la pertinencia de los contenidos de los programas de formación”, apoyados en el mejoramiento de la competencia de los instructores, aspectos vitales de la misión institucional que integran la planeación estratégica con el Sistema de Gestión.



**Los nuevos indicadores de eficiencia para el Proceso Gestión de Formación Profesional Integral.** Por la orientación a medir el costo del servicio, lo cual contribuirá a que la productividad institucional se base en la asignación eficiente de recursos.



# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO



**El ejercicio de auditoría interna.** Porque utilizó la estrategia de escuchar a los usuarios de la documentación formalizada en el SIGA a través de una encuesta nacional, con la participación de todos los niveles de la Entidad, la cual se tomó como insumo para mejorar la documentación del Sistema. Los hallazgos presentados en el informe son útiles y relevantes para mejorar la documentación de los Procesos, evidenciando con los resultados el compromiso con este importante ejercicio que contribuye a la mejora continua de la gestión institucional.



**La reunión de voceros de aprendices con el Director General.** Porque le permite a la Entidad escuchar al principal cliente (Aprendices) sobre su percepción, necesidades y expectativas de los servicios para la toma de decisiones , convirtiéndose en la base para la formulación de objetivos estratégicos

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO



## Gestión de Talento Humano

**Los perfiles de competencias de instructores.** Por el esfuerzo mancomunado del proceso de Talento Humano con la Escuela Nacional de Instructores y 33 redes del conocimiento, para pasar de un perfil básico y genérico a ciento cincuenta (150) perfiles específicos (por áreas de conocimientos), al igual que el diseño de un mecanismo para evaluar en tres momentos las competencias de instructores nuevos.



## Gestión Documental

**El proyecto de modernización de áreas y archivos que la Entidad ha incluido dentro de sus Planes.** Porque permitirá el mejoramiento de las condiciones logísticas, ambientales y de servicio para el manejo de uno de los activos institucionales más importantes.



**La realización de auditorias o revisiones documentales.** Porque se evidencia la rigurosidad y el cubrimiento de todos los aspectos importantes para la gestión, al igual que la aplicabilidad de las recomendaciones dadas.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente



**El Ranking Nacional CRM de los Centros.** Porque evalúa y categoriza los tiempos de respuesta y la calidad en las respuestas a los PQRS, lo anterior para un mejor control sobre el cumplimiento de una disposición legal, que genera una sana competencia que favorece la atención de los usuarios y una preocupación permanente por mejorar su gestión.

## Gestión de Emprendimiento y Empresarismo



**La Metodología Lean Canvas.** Porque es una herramienta amigable, didáctica que lleva a conocer todos los factores que asegurarían el éxito de la idea de negocio hasta su desarrollo.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Gestión Certificación de Competencias Laborales.



**El liderazgo del SENA en el ejercicio de certificar competencias** por sectores críticos de la economía del país (gas, soldadura, artes gráficas, etc.) porque ya se está evidenciando el impacto en los resultados (calidad, eficiencia, seguridad, estandarización de buenas prácticas) y está siendo reconocido por los Empresarios porque contribuye a la competitividad del país.



**El modelo estadístico** que se proyecta para verificar la validez y equidad de los métodos de evaluación de candidatos en el proceso de certificación de C.L. ya que brindará elevado nivel de confianza en que las personas certificadas por el SENA tendrán la competencia para desempeñarse eficazmente con base en las NCL.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales.



**La Guía para Normalización de Competencias Laborales en la versión 3 (2015-06-16)** por la inclusión de temas relacionadas con vigencia, alineación con Clasificación Nacional de Ocupaciones, internacionalización, entre otros, porque que permitirá la publicación de NCL más apropiadas a las necesidades de los empresarios y de los interesados en obtener la certificación de personas. Así mismo, facilitará el proceso de acreditación del SENA como organismo certificador de personas con base en la ISO/IEC 17024.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Gestión de la Innovación y la Competitividad.



**La iniciativa de obtener la acreditación de laboratorios de 15 Centros con la norma ISO/IEC 17025.** Porque que esto brindará confianza en los resultados de los informes de las pruebas realizadas en los laboratorios del SENA. Por otra parte, este servicio será una solución para empresas que no tienen la capacidad de montar pruebas necesarias para sus procesos productivos. Será un invaluable apoyo para varios sectores de la economía que requieren de estas pruebas para demostrar al mercado que sus productos cumplen con los requisitos de comercio tanto nacionales como extranjeros.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Gestión Jurídica.



**El control centralizado de tutelas.** Porque garantiza el monitoreo y atención de los requerimientos bajo criterios unificados y estandarizados, disminuyendo posibles riesgos.



**La utilización de la plataforma de la Agencia Nacional para la Defensa del Estado para el registro y control de los procesos.** Porque permite la trazabilidad y seguimiento de los procesos y da confiabilidad al manejo de la seguridad e integralidad de la información.

# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Gestión de Recursos Financieros



**Las conciliaciones bancarias.** Según información suministrada por el proceso se encuentran al día situación que es una fortaleza frente a la obligatoriedad de manejar el sistema contable en el SIIF II Nación y para la evaluación por parte de los organismos de control.

## Gestión de Contractual



**El haber iniciado con éxito el proyecto piloto para el trámite de los procesos contractuales en el SECOP II.** Porque mejora la eficiencia y es un mecanismo que aporta a la transparencia en la contratación pública.



# ASPECTOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD POR PROCESO

## Gestión de Evaluación y Control



El proyecto que adelanta el proceso para lograr la certificación internacional de auditoría de gestión, apoyado por organismos especializados.




La utilización de un modelo de variables críticas para seleccionar la muestra de procesos , regionales y centros a incluir en el programa de auditoría de gestión.


## Gestión de Comunicaciones



**La logística y capacidad del proceso** porque apoya a todas las áreas y procesos de la Institución en el diseño , planificación y divulgación de piezas, medios y eventos promocionales, por la oportunidad, calidad e innovación del material utilizado y sus contenidos.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES

 **La documentación de los planes de mejora** (correctivas, preventivas y de mejora continua), para aumentar el índice de pro-actividad de cada proceso.

 **Planes de Calidad.** Para que en la construcción de los planes de acción no se incluya la elaboración de planes de calidad, por cuanto un plan de calidad implica la estructuración de un sistema de gestión a escala para un proyecto específico.

No es pertinente porque el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol ya dispone de las herramientas para gestionar los procesos.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA GENERALES




**Gestión del Riesgo.** Para asegurar que los controles definidos se orienten a eliminar o atenuar las causas identificadas de manera que haya suficiencia y eficacia en evitar la materialización de los mismos. Realizar una definición clara de requisitos habilitantes para tratamiento del riesgo ya que los controles no eliminan las causas.




**Los nuevos indicadores de eficiencia.** Para que se continúe este proyecto ampliando la implementación de indicadores de eficiencia a los demás procesos misionales.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Direccionamiento Estratégico.

 **Indicadores.** Para que se optimice la cantidad de indicadores para la Entidad, se rehabilite nuevamente el módulo de la Plataforma Compromiso y los procesos realicen análisis contundentes de los resultados, de manera que los indicadores sirvan para tomar decisiones.

 **Indicadores institucionales.** Para que se estandarice a nivel nacional: que las cifras y metas oficiales tienen una única fuente (Dirección de Planeación). Adicionalmente, realizar talleres para que las Regionales y Centros de Formación puedan entender y soportar las cifras que presentan en sus tableros de control.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO



**Indicadores.** Para continuar mejorando tener en cuenta:

- Identificar un indicador que mida desde el interior del SENA la calidad de los servicios.
- Implementar un indicador que mida la evolución y el nivel de las competencias.
- Identificar indicadores de efectividad relacionado con la satisfacción de los usuarios y beneficiarios de los servicios misionales.
- Identificar un indicador de costos de deserción.
- Identificar un indicador de costos de productividad del SENA .
- Separar del indicador de deserción de un indicador de aprendices que son cancelados por bajo rendimiento o incumplimiento a reglamentos internos.
- Identificar un indicador que mida el nivel y evolución del cumplimiento de las TRD en Gestión Documental.
- Adicionar en la planificación para cumplir, los indicadores de los procesos el “Que” y el “Como” se van alcanzar sus metas.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión de Talento Humano



**Los perfiles de competencias.** Para continuar mejorando, desarrollar en fases posteriores el proyecto de perfiles de competencias para cubrir los cargos relacionados con los servicios misionales diferentes a Instructores. Pasar luego a personal administrativo y de apoyo.

## Gestión Documental.



**La disponibilidad de los registros.** Para que la Secretaría General defina los lineamientos para unificar el manejo, el lugar y el responsable de integrar en un solo expediente o archivo los registros que respaldan la aplicación de los procedimientos, de manera que asegure la conservación, disponibilidad y consulta ágil y oportuna de los mismos, mitigando el riesgo de pérdida de la información institucional.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO



Para que se consideren en el “**Programa de Gestión Documental**”, los siguientes aspectos:

- Disponibilidad de sitios con la capacidad necesaria para los archivos de “Gestión” y el “Central”.
- Asignación de los recursos para la digitalización, clasificación, depuración, indización, identificación y archivo de los documentos de la Entidad.
- Definición de un instructivo para unificar la interpretación de las casillas del formato de las TRD, considerándolo para efectos de capacitación ya que el personal rota con bastante frecuencia.
- Definir disposiciones para el manejo de documentos en medio magnético en especial lo relacionado con el tiempo de retención en Archivo de Gestión.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

- Actualizar las TRD porque no incluyen todos los documentos que se relacionan en los procedimientos (en los Tipos documentales) y los formatos que cambian de versión o desaparecen con las revisiones y actualizaciones y los no relacionados se conservan de manera independiente a las TRD,
- Generar listas maestras de registros como complemento a las TRD de manera que se asegure el manejo de los registros del SIGA.
- Establecer los lineamientos para el archivo de los registros no relacionados en las TRD, como por ejemplo los documentos que se generan en el Programa de Trabajo en Alturas, los cuales se están guardando en CD.



# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión de Formación Profesional Integral.



**El Procedimiento "Ejecución de la formación profesional integral GFPI-P-06.** Para que se revise con la participación activa de los instructores en su estructura, contenido, secuencia lógica y articulación de actividades con registros; porque siendo un procedimiento medular debe convertirse en una herramienta sencilla, práctica, amigable y útil para los usuarios y los propósitos de la formación.

Los aspectos que se requieren revisar y tomar medidas son entre otros:

- Definir que los registros oficiales sean los de "Sofía Plus" y se articulen con los formalizados en Compromiso.
- Revisar por qué a nivel nacional no se cumple la actividad 11 "Realizar análisis comparativo de perfiles" pues se argumenta que el contenido del acta propuesta es la misma información que se relaciona en el formato 22 del proceso.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

- Incluir en el diagrama del procedimiento y en la columna de registros, la plataforma “Sofía Plus”, como registro básico para demostrar cumplimiento y cuando no se cuente con acceso a la plataforma los registros físicos del Instructor.
- Revisar los formato 18” Planeación Pedagógica del Proyectos y 19”Guia de Aprendizaje” los cuales tienen información repetida, haciendo que los instructores los diligencien parcialmente o no se implementen.
- Revisar y unificar el registro formato 18 “Planeación Pedagógica del proyecto” de la etapa 8 porque el físico tiene diferencias con el que relaciona “Sofía Plus”. En general asegurar que los formatos de “Sofía Plus” con los de “Compromiso” tengan la misma información
- Establecer como un requisito del contrato de los Instructores contratistas, la entrega completa de la bitácora en medio físico y magnético y que el interventor o supervisor del contrato se asegure de su cumplimiento antes de cerrar el contrato.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO



**Formación Complementaria Presencial.** Para que se ajuste el procedimiento, según los aspectos definidos en el informe final de esta auditoría.



**Programa Ampliación de Cobertura (PAC).** Para que se documenten las actividades de formación que realizan terceros a nombre del SENA mediante convenios, teniendo en cuenta que el tercero debería aplicar los mismos procedimientos y disposiciones que si lo hiciera directamente el SENA.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión de Certificación de Competencias Laborales.



**Para continuar con el mejoramiento de este proceso, tener en cuenta con prioridad:**

- El control del servicio no conforme. Para que se revise el alcance de la aplicación del procedimiento definido, puesto que en el “Momento de Verdad” vital que es la entrega del servicio, no se considera que se puede presentar el servicio no conforme.
- La aplicación de los requisitos del numeral 7.3 Diseño y desarrollo en lo relacionado con las herramientas e instrumentos para la prestación del servicio de certificación por competencias.
- La evaluación de la necesidad de la aplicación del numeral 7.6 Control de Equipos de Inspección, medición y Ensayo, en cuanto a la calibración de los equipos empleados en las pruebas de certificación de competencias.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

- Revisar el Principio de “Independencia” en los casos en que el Evaluador pertenece a la misma institución que desea certificar las competencias de su personal.

## Gestión de Evaluación y Control



**Para continuar con el mejoramiento de este proceso, tener en cuenta con prioridad:**

- La Matriz de Riesgos del proceso especificando las diferentes acciones que se adelantan para gestionar los riesgos.
- Los indicadores del proceso para que se midan aspectos diferentes al cumplimiento de las actividades programadas.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión de Emprendimiento y Empresarismo



**Un Manual de Buenas prácticas del Gestor de Emprendimiento.** Para unificar, estandarizar e integrar en un Manual de Buenas Prácticas” un esquema de gestión de conocimiento de manera que se integren las herramientas y metodologías (indicadores, análisis de mercado, publicidad, contabilidad y finanzas básicas, etc.), que les permita hacer uso estandarizado de las mismas en todo el país.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión Jurídica.



**El análisis de los resultados de los indicadores.** Para que a través de este análisis se puedan identificar los aspectos por mejorar o los que han sido claves en los resultados del desempeño , gestionarlos y apropiarlos como conocimiento para el proceso.



**Los registros de seguimiento de las actividades formuladas para gestionar los riesgos.** Para que se puedan evidenciar que se comprobó el cumplimiento y la eficacia de ellas en los tiempos establecidos.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión de la Innovación y la Competitividad



Para que se revise la aplicabilidad del capítulo de diseño en el desarrollo de investigaciones en sus diferentes modalidades.



Para que no se excluya del requisito de control de equipos de medición y ensayo y su aplicabilidad gradual en las diferentes modalidades de diseño y desarrollo cuando se utilicen equipos que puedan afectar los resultados, aprovechando el proyecto de acreditación de laboratorios.



Para que se revise la generalidad dos permitiendo que la identificación y el control de servicio no conforme se haga en los Centros de Formación en donde se realizan proyectos de innovación y desarrollo.



# OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO

## Gestión Contractual.

Para mejorar este proceso es importante, tener en cuenta:



**El Manual de Supervisión e Interventoría.** Para que se revise el alcance y su contenido, puesto que está totalmente dirigido a las interventorías de obras civiles.



Se relacionen en los informes de supervisión, los documentos que respaldan, soportan y complementan las actividades de supervisión.



**La medición del Proceso.** Con miras a medir la calidad del servicio que se presta al cliente interno sería importante que se establecieran los mecanismos para monitorear entre otras condiciones : los tiempos de trámite, las devoluciones, las fallas más recurrentes, entre otros.

# ENFOQUE DEL ICONTEC PARA AUDITAR EL SENA EN 2016

Se elaborará una lista de chequeo para los auditores que incluiría los siguientes temas:

- La aplicabilidad de diseño en los servicios misionales.
- La aplicación del control de equipos de inspección, medición y ensayo en los servicios misionales diferentes a Formación profesional.
- Los requisitos legales de los procesos de soporte.
- La gestión del riesgo e indicadores.
- 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.

# CONCEPTO

## Mantenimiento del Certificado Icontec de Gestión de la Calidad



# Preguntas? ? ?

# Gracias