

**TIPS para recibir auditorías  
de CALIDAD con Éxito.**



# EXPERIENCIAS AUDITORIAS

**ICONTEC** 2014 - 2015

**CONTROL INTERNO** 2014 - 2015

**CONTRALORIA** 2016



**sigamos**  
articulador



# CLARIDAD EN SU APOORTE AL SIGA - SENA

Misión

Visión

Mega Meta

Promesa de valor

Objetivo de proceso

Ciclo PHVA = Caracterización

Indicadores = LOGROS DE SU PROCESO



¿Cómo asegura la calidad de  
los servicios que usted presta del SENA?

**sigamos**  
articulador



# SALIDAS NO CONFORMES

“Más es mejor, NO hay procesos perfectos,  
lo que debemos evidenciar es acciones y medidas de mejoramiento”

- Dario Carreño

- Plan de Control de Calidad
  - Aplica = SI / NO
  - Responsables
  - Controles
- Ubicación y cantidad = SNC identificados
- ¿Qué respaldo queda de las mejoras implementadas con relación al SNC identificado?



# INDICADORES DE PROCESO

- Identificar el tipo (eficiencia, eficacia y efectividad)
  - Herramientas de medición, seguimiento, análisis y control del cumplimiento
    - Trazabilidad e histórico Vs Planes de mejoramiento



# **DIRECTOR REGIONAL**

## **SUBDIRECTOR DE CENTRO**

- Logros a nivel Regional o de Centro de formación
  - Resultados = Encuesta de satisfacción
    - Estado de las PQRS → Acciones de mejora
      - Revisión por la dirección
        - Control de la deserción (Retención)
          - Indicadores de efectividad e impacto



# PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

- Planificación para la prestación del servicio



- Riesgos y oportunidades
  - Logro de Objetivos
  - Infraestructura
- Asegurar seguimiento a las características del servicio (Perfil de Instructores – Requisitos de formación)

# INFORMACIÓN DOCUMENTADA



- Asegurar la confiabilidad de la información (Espacios en blanco)
  - Usar formatos (Versiones y códigos actualizados)
    - Cuidado con registros electrónicos (GEE)
      - Uso TRD\* y Series de apoyo
        - Portafolio del instructor
        - Informes supervisor de contrato (MTOO,GFPI)
          - Plan de mantenimiento
            - Plan de capacitaciones





# REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Resultados de las auditorías
  - Retroalimentación del cliente
    - Desempeño de los Procesos
      - Estado de las acciones correctivas y preventivas
      - Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
    - Cambios que podrían afectar el SGC
  - Recomendaciones para la mejora
- Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos

