

**ACTA No. 1****REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

CIUDAD Y FECHA:
Bogotá, 05 de septiembre de
2016

HORA DE INICIO: 8:00 am

HORA FIN: 11:00am

LUGAR: Despacho Dirección
General

DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL / CENTRO
Dirección General

TEMAS:

Realización del ejercicio de Revisión por la Dirección 2015- 2016

OBJETIVO(S) DE LAS REUNIONES:

- Dar a conocer a la Alta Dirección y a sus asesores los resultados de cada una de las entradas con el objeto de brindar los insumos necesarios para la toma de decisiones en pro de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.
- Realizar el ejercicio de la Revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas.

OBJETIVOS (S) ESPECÍFICOS DE LAS REUNIONES:

- Conocer debilidades y fortalezas que desde los procesos se han identificado con el fin de tomar acciones conjuntas para solucionar los aspectos críticos que están afectando la gestión de la entidad y la prestación de los servicios con calidad.
- Conocer los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, el cumplimiento de requisitos de la Entidad, los legales y de las Normas Técnicas a través de los resultados de las auditorías, el nivel de riesgo de los procesos y su desempeño, así como los avances en la implementación de todos los subsistemas del SIGA para promover la cultura de la mejora en todos los niveles de la Entidad

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

El 16 de mayo se realizó presentación ante los asesores y coordinadores de las Direcciones y Oficinas de la Dirección General junto con los líderes SIGA DG, en donde se dio cumplimiento a la socialización de la información de las entradas que establece la NTCGP 1000:2009 para el subsistema de calidad, la NTC ISO 14001:2015 para el subsistema ambiental, el Decreto 1072 de 2015 para el subsistema de seguridad y Salud en el Trabajo y la NTC-ISO/IEC 27001:2013 para el subsistema de Seguridad de la Información.

Adicional a la información de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la presentación se complementó con los ejercicios de Revisión por la Dirección de las 33 regionales y la información remitida por la Dirección de Empleo, Trabajo y Emprendimiento, la Secretaría General y las Oficinas de Sistemas y de Control Interno.

La apertura del ejercicio la realiza la coordinadora del Grupo de Mejora Continua Institucional de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, Doctora Fabiola Cadena, quien inicia la intervención exponiendo el objetivo de la Revisión por la Dirección, las normas técnicas y el estado actual de los subsistemas: Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Seguridad de la Información y el MECI.

La agenda de la reunión se desarrolló de la siguiente manera:

1. Resultados de auditorías de gestión y Estado de las acciones correctivas y preventivas
2. Resultados de auditorías internas de Calidad y Estado de las acciones correctivas y preventivas
3. Retroalimentación del Cliente
4. Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio
5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección
6. Cambios que podrían afectar al SIGA
7. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos
8. Desempeño del Subsistema de Gestión Ambiental
9. Desempeño del Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
10. Desempeño del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información

1. Resultados de auditorías de gestión y Estado de las acciones correctivas y preventivas

Interviene como representante de la Oficina de Control Interno, Diana Peralta, explicando la ejecución de las auditorías de gestión durante el 2015. Manifiesta que la Oficina realizó 13 auditorías en la Dirección General de las 26 programadas y se auditaron 7 procedimientos. En el país se auditaron 30 puntos distribuidos de la siguiente manera: Regulares: 10 despachos regionales y 17 centros de formación, Especiales: 1 despacho regional y 2 centros de formación. En las regionales se auditaron 19 procedimientos. El reporte de hallazgos fue el siguiente: 1204 y los procesos con mayor número de hallazgos fueron: Gestión de la Formación Profesional Integral, Gestión Contractual y Gestión de Infraestructura y Logística. Con respecto al 2014 el número de hallazgos en 2015 aumentaron en un 14%.

2. Resultados de auditorías internas de Calidad y Estado de las acciones correctivas y preventivas

La coordinadora del Grupo de Mejora Continua Institucional, Fabiola Cadena expone los resultados de las auditorías internas de calidad de la vigencia 2015. Durante la vigencia anterior se realizaron tres auditorías: dos internas y una de tercera parte (Icontec) que tuvieron como resultados: 13 no conformidades (Auditoría interna primer ciclo), 45 no conformidades (Auditoría interna segundo ciclo) y 17 no conformidades (Primera Auditoría de Seguimiento ICONTEC). A partir de la información de las tres auditorías, se expusieron los aspectos que apoyan la conformidad del sistema y los aspectos que requieren mejora. Igualmente se dieron a conocer las recomendaciones que el Icontec realizó el año anterior para realizar la auditoría del 2016. También se socializaron las fuentes para la mejora de la gestión institucional que más se han utilizado y las que aún deben potencializarse.

Para el subsistema de gestión ambiental no se ha realizado auditorías internas lideradas desde la Dirección General para este ciclo, toda vez que se proyecta realizar Pre-Auditoría por parte de ICONTEC donde se espera obtener resultados y conclusiones útiles para corregir o prevenir no conformidades específicas que se puedan presentar para la auditoría de tercera parte.

Para el 2017 se proyecta auditoría interna versión 2015 para ambas normas (calidad y ambiental). Se informa además que las regionales actualmente se encuentran adelantando auditorías internas ambientales con el objetivo de evaluar el grado de implementación de la norma ISO 14001:2015.

De las no conformidades y acciones correctivas reportadas en CompromISO, el 28% corresponden a la identificación de aspectos ambientales y el 11% a los programas ambientales. De las 57 acciones, 5 están asignadas, 32 cerradas y 20 en proceso y seguimiento.

3. Retroalimentación del Cliente

Por parte de la Dirección de Empleo, Edgar Andres Ortiz, expone como se realizaron las dos encuestas nacionales de medición de la satisfacción del cliente del 2015 junto con sus resultados. Igualmente expone el comportamiento de PQRS, teniendo como resultados los siguientes: se concluye que el 89,04 % de las personas se encuentran satisfechas con el SENA que comparado con el 87% del nivel de satisfacción en la medición de la primera encuesta 2015 aumentó en 1,64%. Lo anterior se explica debido a que hubo un aumento proporcional en un rango de 1 a 2 puntos porcentuales en las calificaciones de los criterios evaluados.

Con respecto a PQRS, se evidencian como fortalezas: mayor apropiación por Directivos de la importancia de PQRS, las regionales evidencian acciones de mejora en CRM frente a las PQRS y hay más empresarios y ciudadanos obteniendo respuestas de fondo y a tiempo. Frente a las debilidades se encuentran: El aplicativo OnBase normativamente no es el más apto para el tratamiento de las PQRS debido a que: permite trasladar PQRS vencidas, No permite detener términos, no es posible conocer el 100% de la gestión que adelanta la entidad, da tiempos y fechas de vencimientos errados, entre otros. Igualmente para entregar información confiable se deben realizar muchos procesos manuales para la depuración de la información, lo que hace que las regionales no tengan información al día para la toma de decisiones.

Para el Subsistema de Gestión Ambiental se ha recibido comunicaciones por parte de la CGR solicitando información sobre las inversiones ambientales, programas ambientales y acciones de sensibilización realizadas en el 2015; las cuales fueron respondidas oportunamente.

4. Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio

A partir de un ejercicio realizado por las dependencias de la Dirección General (teniendo como insumo los ejercicios de Revisión por la Dirección regionales) y en cabeza de los líderes de procesos DG, se construyó una matriz DOFA por proceso y otra general para el SIGA que permitió dar a conocer y complementar con los asesores de las direcciones y oficinas de la Dirección General, las debilidades y fortalezas en aspectos como: talento humano, tecnología, políticas/procedimientos, normas internas, materiales, equipos y ambiente de trabajo. Y con respecto a las amenazas y oportunidades se tuvieron en cuenta los aspectos: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales.

Las conclusiones de este ejercicio se consolidaron y se incluyeron en el ítem recomendaciones para la mejora.

Este ejercicio se complementó posteriormente en las reuniones realizadas el 26 de mayo y los días 22, 23 y 24 de junio.

5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección

Se dieron a conocer las acciones tomadas y el porcentaje de avance como seguimiento a las decisiones de la Revisión por la Dirección del 2014 realizada el 17 de junio de 2015.

Para los subsistemas ambiental, de seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo, es la primera revisión y por tanto no aplica seguimiento a las revisiones previas.

6. Cambios que podrían afectar al SIGA

En este ítem, se dan a conocer las propuestas de cambio de la promesa de valor junto con las políticas y objetivos de los subsistemas: Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, Gestión de Seguridad de la Información y el MECI. Se reciben sugerencias por parte de los asistentes para posteriormente ser revisadas y aprobadas por la Alta Dirección en la reunión del 05 de septiembre de 2016.

Frente a las cuestiones externas e internas y las necesidades de parte interesadas pertinentes para el subsistema de gestión ambiental, se informa sobre el ejercicio que se adelanta en todas las regionales para establecer las relaciones con las partes interesadas para obtener de forma directa o indirecta información sobre sus necesidades y expectativas.

De manera general se presentaron los aspectos ambientales más significativos para la entidad que se agrupan en cuatro grandes grupos:

- a. Consumos (de materias primas y energía) como agua, energía, papel, sustancias químicas.
- b. Vertimientos, especialmente de actividades que generan aguas residuales no domésticas como gastronomía, laboratorios y talleres.
- c. Generación de residuos peligrosos, especiales, residuos de construcción y demolición, ordinarios y aprovechables.
- d. Emisiones especialmente por fuentes móviles debido a las aulas móviles, buses y vehículos de la Entidad.

Para los riesgos y oportunidades relacionados con la gestión ambiental, se informa que actualmente se está parametrizando la plataforma para iniciar todo el ciclo de evaluación del riesgo con enfoque ambiental. En la reunión, se presentan los riesgos y oportunidades que se identificaron de forma general a partir de las mesas regionales realizadas con el equipo SIGA Nacional.

7. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos

Se expone la evolución de la gestión del riesgo desde el 2014 hasta el 2016 junto con lo esperado para el 2017. Por otro lado se da a conocer, las regionales y dependencias con mayor y menor gestión del riesgo tanto para los riesgos de proceso como para los riesgos de corrupción, los riesgos más identificados y los eventos de riesgo prioritarios que afectan los objetivos estratégicos.

8. Desempeño del Subsistema de Gestión Ambiental

Por parte de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, Carol Alexandra Campos, expone los resultados del seguimiento y medición relacionados con el comportamiento del consumo de agua y energía en el SENA a nivel nacional, junto con el avance de los programas ambientales como: gestión integral de residuos, cambio climático, cero papel y orden y limpieza.

Respecto al cumplimiento de los requisitos legales y otros se informa el estado de avance en los trámites ambientales a nivel Nacional y la respectiva asignación de recursos para gestionar lo pertinente en 2016 y 2017. Se concluye que los temas de atención para asegurar el cumplimiento legal ambiental hacen referencia a mejorar el almacenamiento y manejo de los residuos y garantizar permisos tanto de concesión de aguas como de vertimientos.

9. Desempeño del Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Por parte de la Secretaría General, Nelson Geraldo Gil, expone el estado actual de la implementación del subsistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Se socializan la ejecución de actividades en

2015, el avance de cumplimiento de requisitos, la asignación de recursos, los métodos de divulgación e información a trabajadores, el análisis de accidentalidad, las condiciones de salud de los trabajadores, la estrategia de intervención de los PVE para el 2016 y el análisis de condiciones puestos de trabajo y de infraestructura.

10. Desempeño del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información

Por parte de la oficina de sistemas, Marco Antonio Robayo, socializa el estado de implementación del subsistema a partir de lo realizado en el 2015 y lo que se está adelantando en el 2016.

Se adjunta como evidencia la presentación de la reunión del 16 de mayo.

El 26 de mayo el Director General se reunió con los directivos de la Dirección General con el fin de que cada dependencia de la dirección General presentara los logros, metas y retos 2016-2018; allí la Alta Dirección expuso el desempeño de sus procesos a partir de la socialización del avance de sus indicadores y el cumplimiento de los objetivos y líneas estratégicas, se realizó un ejercicio de articulación entre el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol y la planeación estratégica de la entidad. Igualmente se dio aprobación al programa de Auditorías Internas del SIGA.

Se adjunta como evidencia la presentación de la reunión del 26 de mayo y el programa de auditorías internas 2016.

El 22, 23 y 24 de junio, el Director General se reunió con los Directores Regionales y Subdirectores de Centro en donde se dieron a conocer los proyectos e iniciativas que se vienen realizando entre el 2016 y 2018 con el fin de identificar las actividades y acciones estratégicas que se pueden elaborar desde las regionales y así lograr los objetivos definidos tanto en el Plan Estratégico Institucional como en las metas del Sector Trabajo y el Gobierno Nacional articulado con el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol. En este evento se presentó a nivel nacional el estado actual del SIGA, los resultados de las auditorías, el estado de las acciones correctivas y preventivas, el desempeño de los procesos, los resultados sobre la gestión realizada sobre los riesgos y el avance del subsistema de gestión ambiental.

Se adjunta como evidencia la presentación de la reunión del 22,23 y 24 de junio.

El 05 de septiembre, se realizó en el marco del Comité Directivo y del Comité Interadministrativo de Desarrollo la revisión y aprobación de las recomendaciones y decisiones de la Revisión por la Dirección. Con el fin de agilizar el desarrollo del Comité, se envió la presentación mediante correo electrónico el 11 de agosto para ser revisados y analizados por cada uno de los directivos los contenidos y así enviar previamente los aportes u observaciones pertinentes. Esta presentación contenía la información de las reuniones anteriores (16 de mayo, 26 de mayo, 22,23 y 24 de junio) junto con las propuestas de la promesa de valor del SENA, las políticas y objetivos de cada uno de los subsistemas, las recomendaciones y las decisiones.

En el comité del 05 de septiembre se aprobaron las modificaciones de los elementos estructurales del SIGA: Promesa de Valor, Política y objetivos de los Subsistema de Gestion de la Calidad, Ambiental, de Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información y del Modelo Estándar de Control Interno – MECl. Con este ítem se da cumplimiento a la entrada “cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad”.

La aprobación se sustentó teniendo en cuenta los requerimientos normativos que le aplican a cada subsistema, en los cuales se determina conveniente y adecuado contar con una política y objetivos para cada subsistema e integrarlas en una promesa de valor para el SIGA.

En la próxima reunión que se realice con el Consejo Directivo Nacional se presentarán los elementos estructurales para ser firmados y posteriormente ser publicados en sitios visibles para las partes interesadas internas y externas.

Para finalizar, con base en el compendio de los ejercicios de Revisión por la Dirección de las regionales, la información reportada por cada dependencia de la Dirección General y las reuniones que presidieron este ejercicio final, se aprobaron las siguientes decisiones:

Procesos Responsables	Decisiones
Todos los procesos	Articular desde todas las Direcciones de Área y Oficinas la generación de normatividad y lineamientos para evitar contradicciones.
	Revisar toda la documentación en el marco de las nuevas versiones de las normas técnicas: ISO 9001:2015 y 14001:2015.
	Establecer los indicadores de gerente público en función de la gestión de los procesos.
	Establecer mecanismos de articulación entre los sistemas de información de la entidad.
	Incluir criterios ambientales y de seguridad y salud en el trabajo (especialmente en materia legal) para la adquisición de bienes y servicios.
	Socializar las necesidades de contratación en la entidad (Ej. adquisición de aplicativos) para no realizar contratos con objetos parecidos y entregables similares a los que ya se han contratado.
	Aprobar la promesa de valor junto con las políticas y los objetivos de los subsistemas.
Gestión Jurídica	Compilar en un solo acto administrativo la normatividad que le aplica a cada proceso derogando todo lo que se encuentre desactualizado.
Gestión Documental	Asegurar los recursos para el proyecto de implementación del programa de Gestión Documental incluidas las tablas de retención documental.
Gestión de Tecnologías de la Información	Crear una APP que permita a la Alta Dirección consultar en tiempo real la información institucional y del contexto externo relacionada.
Gestión de Formación Profesional Integral	Establecer que el presupuesto asignado para materiales de formación, ambientes de formación, instructores, entre otros vaya con destinación específica y asegure la prestación de los servicios del SENA durante la vigencia.
	Asegurar que los programas que tienen registro calificado operen siempre en las instalaciones del SENA. En caso que se utilicen sedes diferentes a las propias de la Entidad, estas deben cumplir con las condiciones mínimas que el registro calificado exige.
	Articular los diseños curriculares (competencias transversales de dimensión ambiental) con los lineamientos del Subsistema de Gestión Ambiental de la Entidad.
	Revisar los diseños curriculares y generar una estrategia ágil de actualización para aquellos que lo requieran.

Gestión de Comunicaciones	Crear un documento que unifique los criterios de la comunicación institucional interna, en el que se consolide información relacionado con la matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, comunicación organizacional de acuerdo con lo establecido por el Modelo Estándar de Control Interno
Gestión de Infraestructura y Logística	Asignar recursos por el orden de \$10.000 millones para dar cumplimiento a los requisitos legales ambientales.
	Incluir criterios ambientales y de seguridad y salud en el trabajo especialmente en materia legal para: -La recepción y aceptación de sedes en comodato o tomadas en arriendo. -Las adecuaciones y construcciones de nuevas sedes para el SENA.

Se adjunta como evidencia la presentación de la reunión del 05 de Septiembre.

CONCLUSIONES

A partir de la revisión de las entradas determinadas en las normas técnicas para el ejercicio de la revisión por la dirección, la Alta Dirección concluye que el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol es adecuado, conveniente, eficaz, eficiente y efectivo para el SENA, por las siguientes razones:

ADECUADO

Las disposiciones documentadas en los Procesos son suficientes para lograr los resultados y cumplir requisitos del Cliente y Partes Interesadas Pertinentes, Legales, de la Entidad y de las Normas Técnicas. No obstante para Procesos como Gestión Contractual, Talento _Humano y Evaluación y Control requieren fortalecer el soporte documental de su Proceso con el fin de asegurar estándares en la gestión que faciliten la aplicación de mecanismos de seguimiento, medición y control.

Los aspectos que respaldan la adecuación del SIGA son:

- El avance hacia el cumplimiento de los requisitos legales ambientales
- Los resultados satisfactorios de las auditorías internas

CONVENIENTE

El SIGA se ajusta a las necesidades de la Entidad contribuyendo en el cumplimiento sus propósitos a través de su:

- Misión
- Visión
- Planes y programas
- Plan estratégico
- Planes de acción
- Promesa de valor y
- Objetivos del SIGA

Los aspectos que respaldan la conveniencia del SIGA son:

- La contribución a la estrategia de la Entidad de incrementar la calidad y pertinencia de los servicios manteniendo la cobertura.
- La comunicación con partes interesadas a través de los diferentes medios que ha contribuido a satisfacer necesidades y expectativas

Adicionalmente los resultados del seguimiento a la gestión evidencia que el SIGA es:

EFICAZ - EFICIENTE y EFECTIVO

Los aspectos que respaldan la eficacia, eficiencia y efectividad son:

- El cumplimiento de las metas de la Entidad evidenciado en la satisfacción del cliente
- La optimización en el uso de los recursos naturales, especialmente desde la formación
- El cumplimiento de los programas ambientales
- Los resultados de la medición de la satisfacción del cliente y el análisis de las PQRS

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Ver tabla de decisiones		
ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO/DEPENDENCIA/ENTIDAD	FIRMA
Se adjuntan listas de asistencia		
INVITADOS (Opcional)		
NOMBRE	CARGO	ENTIDAD