



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA REGIONAL – DIRECCIÓN GENERAL II
CICLO 2017 A LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y
AMBIENTAL**

**DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO
GRUPO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN GENERAL
Bogotá D.C.
2017**

GC-F -005 V. 01





1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Determinar la conformidad del Subsistema de Gestión de la Calidad frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y evaluar el grado de cumplimiento del Subsistema de Gestión Ambiental frente a los requisitos de las Normas ISO 14001:2015 y Decreto 1072 de 2015.

1.2. ALCANCE

Subsistema de Gestión de la Calidad, Subsistema de Gestión Ambiental del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

1.3. CRITERIOS DE AUDITORÍA

ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y Decreto 1072 de 2015.

1.4. PROCESOS AUDITADOS

Los 17 procesos que hacen parte de la Red de Procesos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

1.5. FECHA DE EJECUCIÓN

Del 13 al 19 de septiembre de 2017.

1.6. EQUIPO AUDITOR

Auditora Líder:

- Alba Lucía Olmos Trujillo

Equipo Auditor: Auditores – Acompañantes - Observadores

Auditores

- Jessica Peláez López
- Erika Juliana Roa Sánchez
- Diego Armando Díaz Cortes
- Natalia Andrea Cifuentes Castellanos
- Jose David Cadena Avila



Audidores Acompañantes

- Monica Bibiana Hernandez Cujar
- Sonia Rocio Rey Horta
- Nayiber Neira Rubiano
- Estrella Irene Parra Cordero

1.7. PUNTOS AUDITADOS

DIRECCIÓN GENERAL / REGIONAL	DEPENDENCIA / CENTRO DE FORMACIÓN
Dirección General	Secretaria General
	Dirección Jurídica
	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo
	Dirección Administrativa y Financiera
	Dirección de Empleo y Trabajo
	Dirección de Formación Profesional
	Dirección Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas
	Oficina de Control Interno
	Oficina de Comunicaciones
	Oficina De Sistemas

2. GENERALIDADES

A continuación se presentan las Buenas Prácticas, Aspectos Positivos y Oportunidades para la Mejora en cada uno de los procesos auditados. Las no conformidades se encuentran relacionadas en el cuadro Relación de No conformidades reales, las cuales serán registradas por el Auditor Líder.

Las oportunidades para la mejora han sido asociadas a un proceso o a uno de los subsistemas auditados y deberán ser analizadas en sesión con el Líder SIGA del proceso auditado, con el fin de determinar cuáles de éstas serán registradas en el módulo de Mejoramiento Continuo de la plataforma CompromISO evidenciando así su gestión.

Cuando la mejora se relacione con información que se registra en los módulos de la Plataforma CompromISO, tales como: riesgos, salidas no conformes, matrices de aspectos e impactos ambientales, mediciones ambientales, evaluación de requisitos legales, entre otros, se procede gestionando lo pertinente en el respectivo módulo: ajustar, completar, terminar, etc.; siendo la información registrada en dicho módulo la evidencia de la mejora requerida.



BUENAS PRÁCTICAS, ASPECTOS POSITIVOS, Y OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA AUDITORÍA INTERNA REGIONAL – DIRECCIÓN GENERAL PRIMER CICLO 2017

ESTRUCTURAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y AUTOCONTROL

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad y Subsistema de Gestión Ambiental

- **Los lineamientos para determinar las oportunidades que son necesarias abordar.** Para que el SENA las identifique y las aproveche de forma proactiva.

ESPECÍFICO DEL PUNTO AUDITADO – TODOS LOS PROCESOS AUDITADOS

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad y Subsistema de Gestión Ambiental

- **Los mecanismos que ha desarrollado el SENA para monitorear el Contexto.** Porque a través de la Agencia Pública de Empleo, las Mesas Sectoriales, el Observatorio Laboral, las Redes de Conocimiento Institucional y las Redes de Conocimiento Sectorial y el Sistema de Prospectiva, Vigilancia e Inteligencia Organizacional del SENA "PREVIOS" se puede hacer seguimiento y revisión a estas cuestiones internas y externas.
- **La determinación de las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión y Autocontrol.** Porque su identificación, le ha permitido a la Entidad, planificar los procesos del sistema y proporcionar productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente, legales y otros requisitos.

Oportunidades para la mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad – Subsistema de Gestión Ambiental

- **La comprensión y apropiación del alcance, política y objetivos como elementos estructurales del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.** Porque es necesario asegurar que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política y los objetivos del SIGA y sobre su contribución a la eficacia del sistema.
- **El liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.** Porque su compromiso, dirección y apoyo contribuye a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.
- **La necesidad de comprender el contexto como la primera etapa secuencial en el ciclo de la gestión de los riesgos de proceso y de corrupción.** Porque esta etapa es una fuente generadora de riesgos y oportunidades y tiene como fin, establecer las cuestiones internas y externas que pueden afectar el logro de los objetivos.



- **El uso del DE-F-022 Formato comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** Porque aunque se tienen identificadas las partes interesadas y se comprenden sus necesidades, es necesario apropiar la metodología que estableció la organización para tal fin.

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **La articulación de información entre diferentes áreas y procesos.** Para agilizar la consecución de la información y tener una única fuente de la misma.
- **La alineación para la gestión de indicadores en la Plataforma CompromISO.** Porque esta herramienta le permite a los procesos centralizar y controlar la información que mide la gestión del proceso.

ESPECÍFICO DEL PROCESO EN EL PUNTO AUDITADO

- **Proceso: *Direccionamiento Estratégico***

Aspectos Positivos

Subsistemas de Gestión de la Calidad – Subsistema de Gestión Ambiental.

- **El liderazgo en la implementación y seguimiento del Subsistema de Gestión Ambiental.** Porque demuestra liderazgo y compromiso con respecto al Subsistema de Gestión Ambiental, a través de los lineamientos y el desarrollo de los módulos de la Plataforma CompromISO.
- **El Sistema de Prospectiva, Vigilancia e Inteligencia Organizacional del SENA "PREVIOS"** Porque los cinco procesos de prospectiva (territorial, sectorial, tecnológica, ocupacional, vigilancia e inteligencia organizacional), permiten que la Dirección General, Regionales y Centros de Formación, a través de la comprensión de su contexto interno y externo se anticipe y tome decisiones estratégicas.
- **El desarrollo de nuevas estrategias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.** Porque permite garantizar a los procesos la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en las normas. Ejemplo: Desarrollo del ejercicio de revisión por la dirección por fases, la identificación de necesidades de partes interesadas pertinentes, el sistema para la identificación y evaluación de los requisitos legales del Subsistema de Gestión Ambiental.

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad - Subsistema de Gestión Ambiental

- **La oportunidad en la toma de acciones resultado del ejercicio de Revisión por la Dirección.** Porque es necesario que las acciones implementadas sean oportunas, pertinentes y convenientes al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.



Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El acceso a la información que se encuentra registrada en la Plataforma CompromISO.** Porque es necesario validar los permisos de consulta y seguimiento que se encuentran actualmente activos, para aumentar el grado de compromiso y conciencia de las personas que participan en los procesos.
- **La documentación de criterios técnicos para la distribución del presupuesto nacional asignado a la Entidad.** Porque se garantiza el estándar para la asignación de recursos por parte del proceso a los proyectos de inversión.
- **La comunicación de la proyección de los recursos asignados a las dependencias del SENA.** Porque permite determinar y proporcionar oportunamente los recursos necesarios para la eficaz operación de los procesos y la conformidad de los servicios de la entidad.

Subsistema de Gestión Ambiental

- **La evaluación de los requisitos legales.** Porque es necesario garantizar que los soportes cargados como evidencias en la plataforma Compromiso, correspondan al estado real del cumplimiento de los requisitos legales. El documento asociado al requisito legal debe tener el radicado de la autoridad ambiental correspondiente.

➤ Proceso: Gestión del Talento Humano

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El conocimiento del resultado del desempeño del proceso.** Porque como responsables del proceso, es importante acceder y manejar la información del desempeño y la eficacia del proceso sin depender de la orientación de una persona.
- **La consolidación de batería de indicadores de gestión oficial para el proceso.** Porque aunque la orientación sea el seguimiento a los indicadores del "Plan de Acción" de la vigencia, es importante reconocer la totalidad de indicadores que medirán el desempeño del proceso (eficiencia, eficacia y efectividad) y gestionar su seguimiento desde la plataforma CompromISO como lo ha establecido la Entidad.
- **La determinación de los conocimientos necesarios para la operación del proceso.** Porque al estar desactualizada la información documentada, no se mantienen ni ponen a disposición, los conocimientos que son necesarios para la operación del proceso.



Subsistema de Gestión Ambiental

- **El almacenamiento de las sustancias químicas manejadas en el Servicio Médico Asistencial bajo los parámetros de matriz de compatibilidad y la disponibilidad de las hojas de seguridad.** Porque se debe tener disponible la información asociada al almacenamiento de las sustancias químicas para atender una posible emergencia.

➤ ***Proceso: Gestión de Tecnologías de la Información***

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El control y seguimiento a los indicadores de gestión del proceso.** Porque permite monitorear el resultado del desempeño del proceso y la toma de correctivos de manera oportuna.
- **El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETIC.** Porque demuestra alineación con los lineamientos TIC establecidos en el Plan de desarrollo Nacional, los lineamientos de arquitectura emitidos por Min TIC, la Planeación Estratégica de la Entidad, incluyendo aspectos como la identificación del contexto, las partes interesadas pertinentes y la administración del riesgo asociada al proceso.

➤ ***Proceso: Gestión de Formación Profesional Integral***

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El seguimiento continuo al cumplimiento de las metas de formación a nivel nacional.** Porque le permite al proceso monitorear los resultados permanentemente y solicitar a las regionales y centros de formación la toma de acciones oportunas para su mejora.

Oportunidad para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El control al diseño y desarrollo de los Diseños Curriculares.** para que las validaciones de los Diseños Curriculares aseguren los requisitos en su aplicación. De igual forma, es importante tomar las acciones necesarias sobre los problemas determinados durante las revisiones, verificaciones y validaciones para no afectar la prestación del servicio.



➤ **Proceso: Gestión de Certificación de Competencias Laborales**

Aspectos Positivos

Subsistemas de Gestión de la Calidad - Gestión Ambiental

- **La definición de los criterios sobre la confidencialidad de la información.** Porque el control de la información documentada asegura que esté protegida adecuadamente contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.
- **La identificación de los riesgos del proceso.** Porque al detectar las situaciones o eventos que puedan impactar el logro de los objetivos del proceso, se mitiga y previene su materialización.
- **El compromiso demostrado por los actores del proceso frente al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.** Porque su participación activa durante el ejercicio demostró conocimiento y empoderamiento.

➤ **Proceso: Gestión de la Innovación y la Competitividad**

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El seguimiento y medición a las encuestas de impacto y la toma de conciencia por parte de quienes participan en el proceso de su contribución a la eficacia del sistema.** Porque se demostró conocimiento, compromiso y gestión por parte del equipo de trabajo, al identificar y registrar adecuadamente en la Plataforma CompromISO, las oportunidades de mejora y no conformidades derivadas del seguimiento a la satisfacción del cliente y auditoría.

➤ **Proceso: Gestión de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad**

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El seguimiento semanal a las metas e indicadores del proceso a nivel nacional a través del boletín digital "APE AL DÍA".** Porque a través del monitoreo permanente se revisa la ejecución de metas y permite dar las alertas oportunas para aquellas Regionales donde se presentan dificultadas en el cumplimiento de los objetivos previstos. Igualmente, el seguimiento a la gestión del proceso para la intermediación laboral permite dar respuesta a los requerimientos de empresarios, egresados y ciudadanos de manera satisfactoria.

➤ **Proceso: Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales**

Aspectos Positivos



Subsistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental

- **La determinación de los conocimientos necesarios para la operación del proceso.** Porque al estar actualizada la información documentada, se mantiene y ponen a disposición, los conocimientos que son necesarios para la operación del proceso.
- **El compromiso demostrado por los actores del proceso frente al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.** Porque su participación activa durante el ejercicio demostró conocimiento y empoderamiento.

Oportunidad para la Mejora

- ***Subsistemas de Gestión de la Calidad***
 - **La Gestión de Herencia de tareas de los riesgos del proceso.** Porque la claridad en la designación de responsabilidades posibilita detectar las situaciones o eventos que puedan impactar el logro de los objetivos del proceso.

➤ ***Proceso: Gestión de Emprendimiento y Empresarismo***

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **La modernización Fondo Emprender.** Porque los cambios realizados a la información documentada fueron validados previamente a su divulgación mediante videoconferencias y mesas de trabajo regionales, generando conciencia de sus modificaciones en todas las partes interesadas para no afectar la prestación del servicio.
- **El trabajo conjunto con el proceso de Gestión de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad.** Porque con su apoyo, se lograron los espacios físicos para la implementación de las unidades de emprendimiento que acogen la nueva metodología, generando estrategias que aseguran la infraestructura requerida para su ejecución en los centros de formación.
- **La utilización de instrumentos de planeación para la asignación de metas en las regionales y centros de formación.** Porque al evaluar el grado de madurez en las regionales y centros de formación, frente a la evolución y desarrollo del proceso, permite distribuir y asignar las metas con criterios uniformes y de manera objetiva.
- **El uso de la Matriz de Necesidades para los centros de formación.** Porque permite tomar decisiones estratégicas sobre los recursos asignados y hacer seguimiento a las solicitudes de infraestructura.

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad



- **El rol de seguimiento para los líderes de nodo en el Plan Control de Calidad del Servicio, que se encuentra vigente en la Plataforma CompromISO.** Para que cada líder de nodo pueda realizar seguimiento y control a las regionales asignadas.
- **El conocimiento, control y seguimiento de las acciones de mejoramiento que pertenecen al proceso a nivel nacional.** Porque el responsable del proceso tiene a su cargo impartir los lineamientos para mejorar continuamente la Conveniencia, Adecuación y Eficacia de su proceso.
- **Los lineamientos para salvaguardar la propiedad del cliente en el programa SER.** Porque es necesario que este programa tenga los lineamientos de identificación, verificación, protección y salvaguarda de la propiedad del cliente para la formación.

➤ **Proceso: Gestión de Evaluación y Control**

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad – Subsistema de Gestión Ambiental

- **El Liderazgo del responsable del proceso.** Porque acompañó la auditoría con su equipo de trabajo en el desarrollo del ejercicio, demostrando empoderamiento con el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **La definición de los criterios sobre la confidencialidad de la información.** Porque el control de la información documentada asegura que esté protegida adecuadamente contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.
- **La identificación de los riesgos del proceso.** Porque al detectar las situaciones o eventos que puedan impactar el logro de los objetivos del proceso, se mitiga y previene su materialización.

➤ **Proceso: Gestión Jurídica**

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad.

- **La formulación y meta de los indicadores.** Porque los resultados de los indicadores encontrados no permiten la verificación de la eficacia del proceso o la toma de acciones para la mejora.
- **La especificidad de las acciones, en los planes de mejoramiento.** Porque al especificar claramente las acciones que hacen parte de un plan de mejoramiento se permite hacer un seguimiento puntual y continuo que asegura la eficacia de las acciones de mejora.



➤ **Proceso: Gestión de Recursos Financieros**

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad - Subsistema de Gestión Ambiental

- **El compromiso demostrado por los actores del proceso frente al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.** Porque su participación activa durante el ejercicio demostró conocimiento y empoderamiento.
- **La gestión del Líder SIGA del proceso.** Porque demostró su liderazgo y compromiso dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del proceso.
- **La apropiación de la Plataforma CompromISO.** Porque en el proceso, la plataforma es empleada para la gestión permanente de su mejoramiento continuo.

Oportunidades para la Mejora

Subsistemas de Gestión de la Calidad.

- **La claridad en la definición de las acciones preventivas que atacan las causas del riesgo.** Porque de esta manera se puede mitigar la probabilidad, el impacto o ambos, disminuyendo el nivel del riesgo a zonas en donde se pueda asumir.
- **Los controles del proceso.** Porque con la aplicación de los mismos, se garantiza la oportunidad en la colocación de los recursos y una adecuada ejecución presupuestal.

➤ **Proceso: Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente**

Aspectos Positivos

Subsistema de Gestión de la Calidad y Subsistema de Gestión Ambiental

- **El compromiso demostrado por los líderes del proceso frente al Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol.** Porque su participación activa durante el ejercicio evidenció conocimiento y empoderamiento. Igualmente, se mostró interés en desarrollar acciones que permitan a la entidad hacer un seguimiento detallado a la satisfacción de los clientes y poder tomar acciones pertinentes para la mejora.

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El registro de las acciones de mejoramiento en la plataforma CompromISO.** Porque es el medio institucional establecido para dejar evidencia y trazabilidad de las acciones de mejora.



- **El fortalecimiento de los controles del proceso.** Porque se disminuyen las solicitudes de información que se realizan a las Regionales y Centros de Formación.

➤ **Proceso: Gestión de Infraestructura y Logística**

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **La información documentada del proceso.** Porque es necesario definir los estándares frente a las necesidades de construcciones, mantenimiento, y propiedad, planta y equipo y actualizar el procedimiento GIL-P-010 de Identificación de Necesidades, Construcciones, Mantenimiento y Adecuación, conforme a los criterios que se aplican actualmente.

Subsistema de Gestión Ambiental

- **La rotulación de los puntos ecológicos.** Porque es necesario alinear la rotulación de los puntos ecológicos con los lineamientos establecidos en el Plan de Gestión de Residuos Sólidos para mejorar la separación en la fuente. Adicionalmente es importante verificar la necesidad de ubicar puntos ecológicos en las áreas de generación.

➤ **Proceso: Gestión Contractual**

Oportunidades para la Mejora

Subsistemas de Gestión de la Calidad

- **La oportunidad para la aprobación de la documentación que tiene exigencias normativas y que afecta la gestión institucional.** Porque aunque se evidencia que el Manual de Contratación se encuentra actualizado en su contenido, el mismo no ha podido ser divulgado por ausencia de la firma en la resolución que lo aprueba.

➤ **Proceso: Gestión de Comunicaciones**

Oportunidades para la Mejora

Subsistema de Gestión de la Calidad

- **El seguimiento y medición del proceso.** Para que los mecanismos de medición, permitan evaluar la eficacia y el impacto que generan las comunicaciones a las partes interesadas pertinentes. Igualmente, ayuda a identificar si los recursos utilizados en las comunicaciones son efectivos y logran el resultado esperado.



- **La documentación del proceso.** Para que se estandaricen los criterios técnicos que establecen las necesidades de medios de comunicación para la entidad como programas de radio y televisión.

➤ **Proceso: Gestión Documental**

Oportunidades para la Mejora

Subsistemas de Gestión de la Calidad.

- **La estrategia sobre el manejo de la información documentada del SENA.** Para fortalecer los controles en cuanto a su disponibilidad, idoneidad para su uso y conservación.

3. REGISTRO DE NO CONFORMIDADES REALES

➤ **Proceso Direccionamiento Estratégico – NCR N°1**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Evaluación de desempeño a programas ambientales. Durante la Auditoría realizada el 14 de septiembre de 2017 al proceso Direccionamiento Estratégico en la Dirección General del Sena, no se evidenció en la Plataforma CompromISO la trazabilidad , de los entregables registrados para las actividades de los programas ambientales, su cantidad, el avance y el estado de las actividades, conforme lo establece el Instructivo de Programas Ambientales, DE-I-006, inclumpliendo lo establecido en el Numeral 9.1.1 de la Norma ISO 14001:2015, que define "conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y la evaluación"
Evidencia	Plataforma CompromISO/ Módulo Gestión Ambiental / Programas para la Gestión/ Programas
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015. Numeral 9.1.1
Nombre y código del Documento incumplido	Instructivo de Programas Ambientales DE-I-006



➤ **Procesos: Gestión de la Innovación y la Competitividad; Gestión de la Formación Profesional; Gestión del Talento Humano; Gestión Contractual– NCR N°2**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Gestión del Riesgo. Durante la Auditoría realizada entre el 13 y el 19 de septiembre de 2017, en la Dirección General del Sena, no se evidenciaron actividades en los planes de acción de los riesgos identificados en los procesos de Gestión de la Innovación y la Competitividad, Gestión de la Formación Profesional, Gestión del Talento Humano, y Gestión Contractual, incumpliendo lo establecido en el numeral 6.1.2. de la norma ISO 9001: 2015: la organización debe planificar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y el lineamiento institucional Guía de Administración del Riesgo DE-G-001.
Evidencia	Módulo Riesgos de proceso y corrupción de la Plataforma Compromiso
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015. Numeral 6.1.2
Nombre y código del Documento incumplido	Guía de Administración del Riesgo DE-G-001

➤ **Proceso: Gestión del Talento Humano – NCR N°3**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Evaluación del Cumplimiento. Durante la auditoría realizada el 14 de septiembre de 2017 al proceso Gestión del Talento Humano en el Servicio Médico Asistencial de la Dirección General del Sena, no se evidenció el seguimiento a la gestión ambiental y la implementación del programa de formación y educación, incumpliendo lo establecido en los numerales 7.1 "Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y sanitaria" y 7.2.2 "Programa de Formación y Educación" del Manual de procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares, adoptado mediante la Resolución 1164 de



	2002 expedida por los ministerios del Medio Ambiente y Salud y el requisito 9.1.2.
Evidencia	Se solicitó evidenciar cronograma de capacitación ambiental y actas de reuniones de comité ambiental conforme al plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, evidencias que no se encontraban.
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015. Numeral 9.1.2.
Nombre y código del Documento incumplido	Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.

➤ **Proceso: Gestión de Infraestructura y Logística– NCR N°4**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Criterios ambientales en la contratación. Durante la Auditoría realizada el 14 de septiembre de 2017 al proceso Gestión de Infraestructura y Logística en la Dirección General del Sena, no se evidenció el requerimiento y control de los criterios ambientales en el contrato 0852 del 24 de junio de 2016 "Adecuación de las áreas y suministro e instalación de puestos de trabajo para las oficinas de la Dirección General del Sena en la ciudad de Bogotá", incumpliendo lo establecido en el numeral 8.1 de la Norma ISO 14001:2015 en lo que refiere a La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente, estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos.
Evidencia	Expediente Contrato 0852 del 24 de Junio del 2016.
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015. Numeral 8.1
Nombre y código del Documento incumplido	N.A.



➤ **Proceso: Gestión de Infraestructura y Logística– NCR N°5**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Acciones de Mejora. Durante la Auditoría realizada el 14 de septiembre de 2017 al proceso Gestión de Infraestructura y Logística en la Dirección General del Sena, se evidenció en el seguimiento al indicador "Consumo de Agua", que existen valores que superan el nivel de rechazo sin tener implementadas las acciones necesarias para lograr los resultados previstos, generando un incumplimiento en el numeral 10.1 de la Norma ISO 14001:2015 "La organización debe determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su sistema de gestión ambiental"
Evidencia	Plataforma CompromISO/ Módulo Gestión Ambiental / Mediciones/ Indicador consumo de agua
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015. Numeral 10.1
Nombre y código del Documento incumplido	DE-P-018 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

➤ **Proceso: Gestión de Infraestructura y Logística– NCR N°6**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Seguimiento y Medición. Durante la Auditoría realizada el 14 de septiembre de 2017 al proceso Gestión de Infraestructura y Logística en la Dirección General del Sena, no se evidenció el registro del indicador "Ejecución de sensibilizaciones en materia ambiental" y el seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores "Consumo de Papel y Generación de Residuos Peligrosos", conforme a lo establecido en el DE-I-007 Instructivo Mediciones Ambientales, evidenciándose una desviación en el Numeral 9.1.1 de la Norma ISO 14001:2015, que define "conservar la información documentada apropiada como evidencia"



	de los resultados del seguimiento, medición, análisis y la evaluación"
Evidencia	Plataforma CompromISO/ Módulo Gestión Ambiental / Mediciones Informe de supervisión Diciembre de 2016 Plataforma CompromISO/ Módulo Gestión Ambiental / Programas para la Gestión/ Programas
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001:2015. Numeral 9.1.1 d
Nombre y código del Documento incumplido	Instructivo Mediciones Ambientales DE-I-007

➤ **Proceso: Gestión de Formación Profesional Integral– NCR N°7**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Durante la Auditoría realizada al proceso de Gestión de Formación Profesional Integral en la Dirección General del Sena, no se evidenció la planificación de los cambios requeridos para la implementación del GFPI-P-006 Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral V 05, así como tampoco para la puesta en marcha de la circular N°3-2016.000200, generando una desviación respecto al numeral 8.5.1. de la norma ISO 9001: 2015 que indica "Control de la producción y de la provisión del servicio"
Evidencia	Se solicitó evidenciar la planificación de los cambios realizada para la implementación del GFPI-P-006 Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral en su V 05, así para la puesta en marcha de la circular N°3-2016.000200 y esta no se encontraban ni se conocía.
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión de la Calidad norma ISO 9001: 2015 numeral 8.5.1.
Nombre y código del Documento incumplido	Procedimiento de Ejecución de la Formación Profesional Integral - GFPI-P-006 - Circular N°3-2016.000200



➤ **Proceso: Gestión de Formación Profesional Integral– NCR N°8**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Registro de los controles aplicados. Durante la Auditoría realizada el 15 de septiembre de 2017 al proceso Gestión de la Formación Profesional Integral en la Dirección General del Sena, no se evidenció el registro de la aplicación de los controles establecidos en el Plan de Control de Calidad del Servicio y en el instructivo DE-I-005, que aseguren que las salidas que no sean conformes con los requisitos establecidos en el proceso, se identifican y se controlan para prevenir la afectación a la prestación del servicio, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.7. "Control de las salidas no conformes"
Evidencia	Se solicitó evidenciar en compromiso los controles aplicados en el plan de control de calidad al proceso, y estos no se encontraban ni se conocían.
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión de la Calidad. norma ISO 9001: 2015 numeral 8.7. Control de las Salidas no conformes.
Nombre y código del Documento incumplido	Plan de Control de Calidad

➤ **Proceso: Gestión de Formación Profesional Integral– NCR N°9**

Aplicado a:	Específico del Proceso en el Punto Auditado
Declaración de la No conformidad real	Plan de Mejoramiento Durante la Auditoría realizada el 15 de septiembre de 2017 al proceso Gestión de la Formación Profesional Integral en la Dirección General del Sena, no se evidenció que el proceso haya definido el plan de acción ante las no conformidades 6 y 8 de la última auditoría recibida, que corresponde a la de seguimiento realizada por ICONTEC en el año 2016, dado que no fue posible observar la información documentada de las acciones correctivas y los resultados de los hallazgos identificados en el informe de auditoría, conforme al procedimiento DE-P-018 Acciones correctivas, preventivas y de mejora,



	incumpliendo el numeral 10.2.1 literal c de la norma ISO 9001:2015 "No conformidad y acción correctiva".
Evidencia	No se observaron los resultados de las acciones correctivas descritas en el informe de la auditoría de seguimiento ICONTEC, de fecha 12 al 23 de septiembre de 2016, correspondientes a las no conformidades: No. 06 (Pág. 59) y No. 8 (pág. 62)
Subsistema - norma O requisito incumplido	Subsistema de Gestión de la Calidad. norma ISO 9001: 2015 numeral 10.2.1 c
Nombre y código del Documento incumplido	DE-P-018 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

4. CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

El apoyo de Direccionamiento Estratégico en cuanto a asignación de recursos humanos, para todos los procesos en el punto auditado permite avance significativo en el logro de los objetivos institucionales en relación con la implementación del SIGA, así como una dinámica de mejoramiento continuo en la Institución.

Como Aspecto Positivo cabe destacar el alto grado de conocimiento del proceso de Planificación observado en la mayor parte de los Procesos auditados, por parte de los gestores y responsables de los mismos, así como la buena disposición que han mostrado a lo largo del proceso de auditoría. La Dirección ha mostrado un alto grado de implicación en todo el proceso. La mayor parte del personal ha manifestado que la auditoría es un buen instrumento para la mejora; no obstante se requiere evidenciar mayor Liderazgo por parte de los Responsables de Proceso en el punto auditado, pues fueron pocos quienes acompañaron directamente el proceso de auditoría y es esta una conducta que compromete a los equipos de trabajo con el SIGA.

Las debilidades encontradas frente a: **estrategia sobre el manejo de la información documentada del SENA**, por parte de los auditados, requiere el fortalecimiento mediante acciones de sensibilización y capacitación. La implementación del aplicativo Compromiso fortalece la adecuada gestión documental, no obstante es importante avanzar en los permisos para **El acceso a la información que se encuentra registrada en la Plataforma Compromiso** por cuanto así se fortalece la apropiación, el seguimiento, control y evaluación de los procesos.