



# Manual de Calidad

## SENA



## TABLA DE CONTENIDO

GENERALIDADES .....	4
OBJETIVO .....	4
ALCANCE .....	4
EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	4
CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD .....	4
SENA .....	5
DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL .....	6
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	6
MISIÓN .....	7
VISIÓN .....	7
POLITICA DE CALIDAD .....	7
OBJETIVOS DE CALIDAD .....	7
RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	7
COMUNICACIONES .....	8
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	8
DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL .....	9
GENERALIDADES .....	9
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN .....	9
ENFOQUE AL CLIENTE .....	11
CLIENTE .....	11
CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	11



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
**MANUAL DE CALIDAD**

GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	12
PROVISIÓN DE RECURSOS .....	12
RECURSOS HUMANOS.....	12
INFRAESTRUCTURA .....	12
AMBIENTE DE TRABAJO.....	12
PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO .....	13
PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	13
PRODUCTOS O SERVICIOS DEL SENA .....	13
REQUISITOS DEL CLIENTE .....	14
DISEÑO Y DESARROLLO.....	15
PROPIEDAD DEL CLIENTE .....	15
COMPRAS .....	15
PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	15
IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO .....	15
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....	16
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS .....	16
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	16
ANÁLISIS DE DATOS.....	16
MEJORA CONTINUA.....	16
ANEXOS.....	17



## GENERALIDADES

### OBJETIVO

El presente Manual describe el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA, de acuerdo con la norma NTC-GP 1000-2009 y MECI 2005 y que se implementa a nivel nacional, mediante la adopción de los procesos de la Cadena de Valor.

Describir las generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad, que para el SENA se denomina “Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional”, junto con las definiciones del alcance, las exclusiones y la descripción de sus procedimientos y la interrelación entre sus procesos.

### ALCANCE

Para el Sistema de Gestión de Calidad se ha definido como alcance “El diseño y la prestación del servicio de formación profesional, los servicios de intermediación laboral, asesoría empresarial y la Normalización, Evaluación y Certificación de competencias laborales”

### EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

De acuerdo con el numeral 2.2 de la Norma NTC-GP 1000- 2009, cuando uno o varios requisitos no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la entidad, se puede considerar para su exclusión. El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA, excluye un numeral 7.5.2 Validación de los procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio de la norma NTC GP1000:2009, ya que los productos se pueden verificar mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores.

El numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición de la NTC-GP 1000-2009, solo aplicará para los equipos de los Laboratorios adscritos a los Centros de Formación y que están acreditados por la ONAC.

### CONTROL Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Este Manual es parte fundamental de la estructura documental del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional. Así mismo, describe de forma general como dar cumplimiento a los requisitos aplicables en el SENA, de acuerdo con lo establecido en la NTC-GP 1000:2009 y MECI 2005.

El manual es un documento controlado y su manejo está establecido en el procedimiento “Control de Documentos y Registros”.



## SENA

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA fue creado mediante el Decreto 118 de 1957, posteriormente fue reestructurado mediante la Ley 119 de 1994, donde se señalan los siguientes objetivos:

1. Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
2. Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
3. Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.
4. Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.
5. Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.
6. Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.

Para el cumplimiento de sus objetivos y el desarrollo de sus funciones misionales el SENA cuenta con una Dirección General, 33 sedes Regionales y 115 Centros de Formación en el país.



## DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL

Los funcionarios del SENA propenden por el mejoramiento de los procesos, establecidos en la Cadena de Valor, siempre buscando el cumplimiento de la Política de Calidad y el alcance de los objetivos establecidos en el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional.

### COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

“Tal y como lo concibe el Gobierno Nacional, la Calidad debe ser una filosofía de cambio estratégico que sinérgicamente con Control Interno se orienten hacia sus clientes. De esta manera, los principios del Sistema de Gestión de la Calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios de la constitución de la función pública. A su vez el MECI estandariza todas las normas de evaluación y control a fin de facilitar la reciprocidad entre objetivos propuestos y el resultado de la gestión ejecutada.

En la actualidad el SENA, fundamentando en las políticas estatales y de acuerdo con nuestro Plan Estratégico ha propendido por la adopción e implementación de un enfoque basado en un Sistema de Gestión por procesos, cuya ventaja es el control continuo que proporciona sobre los vínculos, combinaciones e interacciones de los mismos.

En ese orden de ideas, sin duda alguna, la articulación entre Gestión de la Calidad y el Control Interno, contribuye a que la Dirección General, las regionales y los Centros de Formación realicen mejor su tarea, cumplan con sus fines y adopten un mejoramiento permanente en sus procesos. Buscamos pues de esta manera, que el cambio se vea reflejado en nuestra gestión, en las metas, en los productos y servicios que ofrecemos y, claro está, en nuestros alumnos, todo ello orientado a un objetivo especial: la excelencia.

Por eso hoy invito a todos y cada uno de los directivos, servidores públicos, alumnos y en general a toda la comunidad SENA, a que pongamos en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno se conviertan en el medio efectivo para el cumplimiento de la misión y visión institucionales ya no olvidar que estos procesos requieren tiempo paciencia y mucha voluntad para afianzar resultados.”

Darío Montoya Mejía

Director General del SENA



## MISIÓN

El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se encarga de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

## VISIÓN

El SENA será una organización de conocimiento para todos los colombianos, innovando permanentemente en sus estrategias y metodologías de aprendizaje, en total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

## POLITICA DE CALIDAD

El SENA se compromete a garantizar la calidad en el marco de la formación por competencias y el aprendizaje por proyectos, promoviendo la aceleración y flexibilidad del proceso de aprendizaje, y brindando una respuesta eficaz en la prestación de los servicios institucionales, para contribuir a la competitividad y productividad del país con responsabilidad social y el mejoramiento continuo de sus procesos.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Optimizar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos institucionales para mejorar su gestión y formular acciones correctivas y preventivas.
2. Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, desarrollando programas y servicios que maximicen la cobertura y la calidad de una formación profesional pertinente y oportuna a las necesidades cambiantes de la población.
3. Asegurar el adecuado funcionamiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional enfocado en el propósito de contribuir a la competitividad y productividad del país con responsabilidad social.

## RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para la implementación del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, la Alta Dirección del SENA ha nombrado un Representante de la Dirección, ha creado un Comité Nacional de Mejora Continua Institucional y 33 Comités de Mejora Continua Institucional Regional, conformado por el Director Regional, los Subdirectores de los Centros de formación y un representante de mejora del Director Regional. (Matriz de responsabilidades frente al sistema en el Anexo 2).



## COMUNICACIONES

La Alta Dirección garantiza que se establezcan los medios y canales apropiados de comunicación interna y que ésta se efectúe considerando la eficacia del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional y cuenta con un Plan de Comunicación.

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección establece la revisión del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, en la Revisión por la Dirección, la cual se debe realizar una vez al año como mínimo, teniendo en cuenta:

- Los resultados de la auditoria.
- La retroalimentación del cliente.
- El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
- El estado de acciones correctivas y preventivas.
- La acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección.
- Los cambios que podrían afectar el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional.
- Las recomendaciones para la mejora.
- Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.



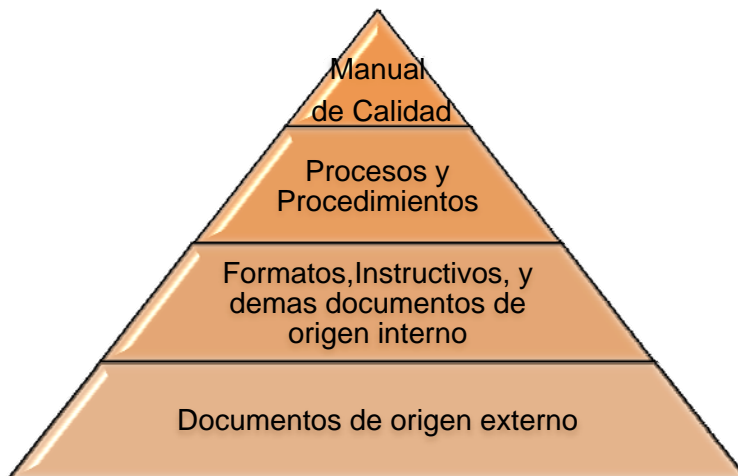
## DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL

### GENERALIDADES

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA se establece, documenta e implementa, para garantizar la normalización y estandarización, para mejorar su eficacia, eficiencia y efectividad. El Sistema está planteado desde la misión, visión, política, objetivos de calidad y los indicadores de gestión, los cuales reflejan el compromiso de la institución en busca de la satisfacción de nuestros Clientes.

### REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura documental del Sistema está definida en cuatro niveles:



El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, documentó y estableció, según los requisitos de la Norma NTC-GP1000-2009 y MECI 2005, los procedimientos obligatorios aplicables a todos los procesos de la Cadena de Valor del SENA.

### CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Es responsabilidad de los líderes de proceso a nivel nacional la creación, revisión, divulgación, eliminación y actualización y archivo (tabla de retención documental) de los documentos del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional y el control y administración de los registros del SENA de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros, en el que se indica:

- Revisar, actualizar y aprobar los documentos cuando sea necesario.

- Establecer su codificación y asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- Asegurar que la versión actualizada de los documentos se encuentren disponibles en los lugares de trabajo.
- Asegurar que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar que la clasificación de los registros, su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final aplica a todos los registros del SENA de acuerdo con las especificaciones de las TRD establecidas por la institución.

### CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Es responsabilidad de los líderes de los procesos de Valor asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y se controle para prevenir su utilización o entrega no intencionada, para esto el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional del SENA estableció el procedimiento Producto no Conforme.

### ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional ha establecido el Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas para identificar las acciones de mejora encaminadas a optimizar la capacidad de la Entidad para garantizar la respuesta institucional.

Las acciones de mejora se reflejan en acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las No Conformidades reales y potenciales, de acuerdo al mismo Procedimiento, que establece:

- Identificar las No Conformidades reales o potenciales
- Determinar las causas de las No Conformidades.
- Determinar e implementar las acciones correctivas o preventivas necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Determinar la eficacia de las acciones correctivas o preventivas implementadas.

### AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

El Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional cuenta con el procedimiento de Auditorías Internas. En este se establece la responsabilidad del programa de auditorías internas, la relación de los procesos a ser auditados y los funcionarios que participarán en el ciclo de auditorías, las que se realizan a intervalos determinados para verificar si el Sistema es conforme con las actividades planificadas por la Organización, frente a los requisitos de la NTC-GP 1000:2009 y MECI 2005 del cliente, legales y de la organización.

## ENFOQUE AL CLIENTE

### CLIENTE

Para el SENA se determinan desde el punto de vista Misional los siguientes clientes:

- Toda persona que reciba formación del SENA, ya sea en programas de formación titulada o complementaria. Los cuales se denominan Aprendices.
- Las empresas y sus trabajadores que reciben los servicios de formación, asesoría y evaluación y certificación de competencias laborales.
- Las personas naturales (desempleados e independientes) que utilizan el servicio Nacional de empleo o solicitan certificación por competencias laborales.

### CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

El SENA cuenta con diversos medios de comunicación institucionales para que los clientes conozcan y accedan a los servicios, productos y trámites que ofrece la Entidad, como los siguientes:

- Portal Web: [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)
- Línea de atención al ciudadano: Bogotá 5925555 y línea gratuita nacional 01800091270
- Correo electrónico de solicitud, quejas y reclamos: [mipregunta@sena.edu.co](mailto:mipregunta@sena.edu.co)
- Central telefónica PBX 5461500
- Oficinas de Direcciones Regionales en los 33 departamentos y sus 115 centros de formación [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)
- Correo electrónico de servicio al usuario de los cursos virtuales: [contactosenavirtual@sena.edu.co](mailto:contactosenavirtual@sena.edu.co)
- Portal de los cursos virtuales: <http://www.senavirtual.edu.co/>
- Portal de Servicio Nacional de Empleo: <http://colombianostrabajando.sena.edu.co/>
- Sistema de Información de Gestión Virtual de Aprendices, <http://caprendizaje.sena.edu.co/>
- Portal Tecnoparque Colombia: <http://www.tecnoparquecolombia.org/>
- Emisora en línea <http://www.sena.edu.co/senalaire/>
- Programa institucional “SENA Presenta” que se transmite Por el canal Señal Institucional.
- Programa de radio “SENA PRESENTA RADIO” que se transmite por la Radiodifusora Nacional, la Emisora del Ejército Nacional y en la emisora de la policía Nacional.
- Señal on line de TV del SENA en <http://www.sena.edu.co/senatv/>
- Oficinas de la Dirección General, ubicadas en la calle 57 # 8-69 en Bogotá



## GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### PROVISIÓN DE RECURSOS

La Alta Dirección asegura los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, para el desarrollo de auditorías internas, toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, estrategias de comunicación del sistema e infraestructura tecnológica y la actualización del recursos humanos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y la satisfacción del cliente.

### RECURSOS HUMANOS

El SENA selecciona, vincula y evalúa el recurso humano de acuerdo con lo establecido por en el artículo 24 de la Ley 909 de 2004, para lo cual estableció en el Manual Especifico de Funciones, Requisitos mínimos y Competencias Laborales, el perfil de los funcionarios que requiere la entidad y la correspondencia entre los objetivos y la misión institucional con la planta global.

La gestión del talento humano pretende mejorar la calidad, eficacia, efectividad y productividad del talento humano del SENA y a propiciar en la Institución la dinámica del cambio tendiente al logro de la competitividad, conscientes de la importante tarea de la formación profesional frente al país, al ciudadano y al cambiante mundo en que nos encontramos.

### INFRAESTRUCTURA

El SENA asegura el mantenimiento de la infraestructura necesaria para los requisitos del servicio y establece los recursos necesarios para el sostenimiento tanto de la infraestructura física y tecnológica (equipos, Hardware, software) de la Dirección General, como de Regionales y Centros de Formación.

### AMBIENTE DE TRABAJO

El SENA garantiza todos los elementos que permitan un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo de las funciones en cumplimiento de su Misión, para lo cual dispone de ambientes físicos adecuados y de programas como el de Salud Ocupacional y el apoyo y seguimiento de la ARP los cuales se desarrollan a través de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional (COPASO), entre otros.

## PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL PARA LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Para asegurar la interrelación de los procesos y la operación eficaz de los mismos, el SENA estableció la Cadena de Valor, Anexo 1, en la cual se dispuso tres niveles: los procesos de Innovación, los de Valor y los de Apoyo, los cuales se describen a continuación.

- Procesos de Innovación: Direccionan la entidad.
- Procesos de Valor: Realizan la Operatividad la misión institucional.
- Procesos de Apoyo: Soportan el cumplimiento de la misión institucional.

### PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La planificación para la prestación de los servicios se fundamenta en los lineamientos establecidos en el plan estratégico institucional, la detección de las necesidades del medio y del sector productivo.

### PRODUCTOS O SERVICIOS DEL SENA

PRODUCTO/ SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Formación	Desarrollar y fortalecer las competencias del recurso humano, con las siguientes actividades: Formación, Entrenamiento y Reentrenamiento en temas específicos. En la modalidad de formación titulada, el beneficiario recibe un título de especialista - en algún campo específico -, técnico o tecnólogo. Y en la formación complementaria se realizan las acciones de capacitación que permiten la actualización o el desarrollo de competencias atendiendo a las demandas específicas del sector productivo, con el fin de actualizar el talento humano vinculado a una actividad económica y que requiera cualificar su desempeño actual o prepararse para asumir nuevos desempeños.
Apoyo para el mercado laboral y ocupacional colombiano	Diseñar acciones a través de diferentes metodologías para la orientación ocupacional, el análisis laboral, el estudio de situación y tendencias del mercado laboral para mejorar y establecer el contacto entre los buscadores de empleo y empleadores, tanto a nivel nacional como internacional.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA  
**MANUAL DE CALIDAD**

Normalización, evaluación y certificación competencias laborales	Evaluar y certificar los conocimientos empíricos en la realización de una función productiva, de acuerdo a los requisitos de una o varias Normas de Competencia Laboral, esto le permite al empresario contar con talento humano extra calificado y certificado, validando legalmente el trabajo que desempeña.
Servicios complementarios	<p>Apoyar la creación y fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y de las unidades de investigación aplicada y desarrollo tecnológico de las empresas, a través del desarrollo de proyectos.</p> <p>Apoyar a las pymes en la implementación de las TIC, en logística y gestión del talento humano.</p> <p>Apoyar la Cofinanciación de programas de productividad de base tecnológica.</p>

#### REQUISITOS DEL CLIENTE

Los requisitos relacionados con el cliente están determinados en los procedimientos de los procesos de valor de la entidad así: oferta de servicios, inscripción, selección, matrícula y certificación. Cuando aplique.

#### REQUISITOS DEL PRODUCTO

Los requisitos identificados en los servicios y productos del SENA son los determinados por la ley, por los diferentes estudios realizados por la entidad a través del observatorio de empleo, mesas sectoriales y los realizados desde el proceso de inteligencia organizacional. Entre los requisitos más representativos se encuentran:

- Legal: Conforme a la ley y a la normatividad vigente.
- Cobertura: La cantidad y el porcentaje de población a la que se les brinde los programas y servicios.
- Accesibilidad: Que sea de fácil consecución o alcance.
- Actual: Que los programas y servicios correspondan a las exigencias del entorno
- Social: Que los programas y servicios estén encaminados a servir y a beneficiar a la población y al sector productivo.
- Específico: Que los programas y servicios sean precisos, característicos y propios de las actividades ofrecidas.
- Calidad: Que los programas y servicios cumplan con los estándares de calidad vigentes.
- Práctico: Que los programas de formación permitan la utilización de herramientas y el desempeño en áreas acordes con lo estudiado.



- Utilidad: Que los programas sean realmente útiles a los aprendices en su vida laboral
- Pertinencia: Respuesta oportuna a los requerimientos del medio, dando relevancia a la investigación de las tendencias laborales y tecnológicas del entorno, con el fin de diseñar programas de formaciones pertinentes.

---

## COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

El SENA ha establecido medios de comunicación internos y externos para la comunicación con el cliente (ver el aparte Canales de Comunicación). Da a conocer su portafolio de servicios a través de los medios de comunicación institucionales y mediante volantes, afiches y demás. Así mismo, realiza la difusión directa en poblaciones a través de los instructores y los Subdirectores de Centro.

---

## DISEÑO Y DESARROLLO

En el SENA el diseño y desarrollo aplica para los diferentes programas de formación profesional, bajo el enfoque de competencias laborales.

---

## PROPIEDAD DEL CLIENTE

Las bases de datos que contiene la información personal de los aprendices en el momento de la inscripción y matrícula a un programa de formación y de la comunidad en general cuando se inscribe al Servicio Nacional de Empleo y los ambientes de aprendizajes entregados por terceros para la ejecución de la formación profesional, se consideran propiedad del cliente.

---

## COMPRAS

Con el fin de asegurar la calidad en la adquisición de bienes y servicios, se ha establecido el proceso Gestión Administrativa, el cual cuenta el Manual de Contratación Administrativa.

---

## PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, la entidad direcciona su misión a través lineamientos claramente establecidos.

El seguimiento, control y mejora de los procesos se realiza de manera transversal en toda la entidad de acuerdo a la normatividad vigente.

---

## IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO

En el SENA se garantiza la trazabilidad y el cumplimiento misional a través de los diferentes los aplicativos para el desarrollo y control de su gestión.



## MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

El SENA garantiza la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación de sus servicios soportado en la mejora continua institucional.

### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El SENA ha implementado el seguimiento y medición de los procesos de la Cadena de Valor, estableciendo diferentes mediciones de eficiencia, efectividad y eficacia con el fin de evaluar su capacidad y alcanzar los resultados planificados.

### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para medir y garantizar la satisfacción del cliente, el SENA cuenta con las diferentes mediciones que permiten conocer la percepción del cliente, realizar la retroalimentación y determinar las acciones de mejora.

### ANÁLISIS DE DATOS

El SENA garantiza la recopilación y análisis de los datos resultantes de su gestión para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

El seguimiento a los indicadores es responsabilidad de los líderes de los procesos y de los Comités Regionales del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, quienes de acuerdo con la frecuencia establecida para el análisis de los datos, entregan sus informes a la Dirección de Planeación y Dirección Corporativa, quien posteriormente presenta el consolidado en la Revisión por la Dirección para la toma de decisiones.

### MEJORA CONTINUA

El Representante de la Dirección, el Comité de Mejora Continua de la Gestión Institucional y los Comités Regionales del Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional mejoran permanentemente el SIMCI a través de la implementación de la política y los objetivos de calidad, el seguimiento a los resultados de las auditorías internas de calidad, el análisis de datos, la implementación de acciones correctivas y acciones preventivas, el análisis de los resultados de la Revisión por la Dirección y la presentación de los planes de mejoramiento.



## ANEXOS

1. Cadena Valor
2. Autoridad y Matriz de responsabilidad frente al SIMCI

### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Fecha
<b>Elaboró</b>	Oscar Andrés Rojas	Grupo de Gestión Presupuestal y Mejoramiento Continuo	septiembre 2010
<b>Revisó</b>	Juana Pérez Martinez	Directora de Planeación y Direccionamiento Corporativo	septiembre 2010
<b>Aprobó</b>	Acta 01 del 29 de septiembre del 2010	Comité Nacional del sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	septiembre 2010

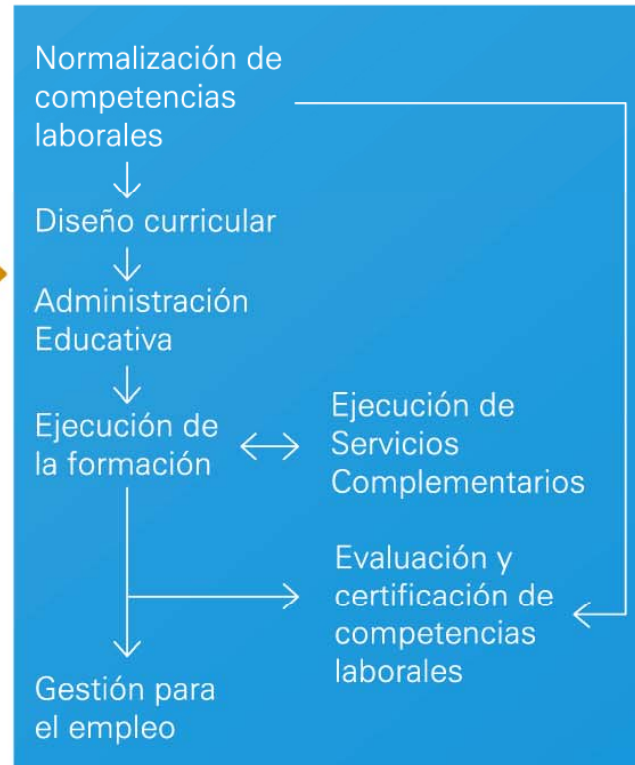
### Control de Cambios

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del cambio	Aprobó
01	Agosto 2010	Versión Inicial del sistema	Resolución 02613 del 9 de septiembre del 2010
02	Septiembre 2010	Ajuste del alcance y aclaración en las exclusiones	Comité Nacional del sistema Integrado de Mejora Continua Institucional, acta 01 de 2010

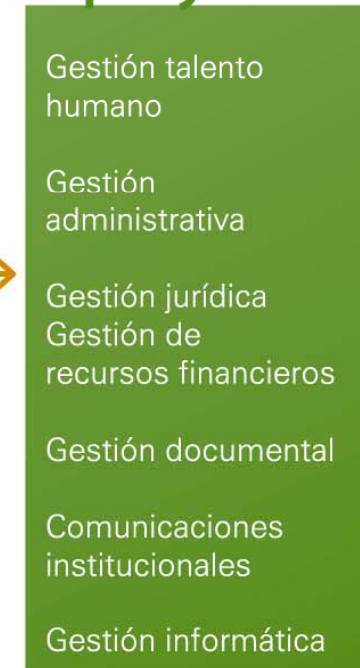
## Procesos de Innovación



## Procesos de Valor



## Procesos de Apoyo





Servicio Nacional de Aprendizaje SEN  
**AUTORIDADES Y MATRIZ DE RESPONSABILIDAD DEL SIMCI**

**AUTORIDADES DEL SIMCI**

**REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

**COMITÉ NACIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL**

**LIDERES DE PROCESO**

**COMITÉ REGIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL**

**RESPONSABLES REGIONALES DE LOS PROCESOS**

**FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD**

RESPONSABLE	REVISION POR LA DIRECCION	AUDITORIAS INTERNAS	MEJORA CONTINUA	GESTION DEL PROCESO	MEDICION DEL PROCESO	GESTION DEL RIESGO RIESGOS DEL PROCESO	INFORMES DEL SISTEMA	SATISFACCION DEL CLIENTE
<b>REPRESENTANTE DE LA DIRECCION</b>	X	X	X					X
<b>COMITÉ NACIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL</b>	X	X	X				X	
<b>COMITÉ REGIONAL DE MEJORA CONTINUA INSTITUCIONAL</b>								
DIRECTORES REGIONALES		X	X	X	X	X		
SUBDIRECTORES DE CENTRO		X	X	X	X	X		
REPRESENTANTES DE MEJORA CONTINUA DEL DIRECTOR REGIONAL	X		X				X	
<b>LIDERES DE PROCESOS Y RESPONSABLES REGIONALES</b>			X	X	X	X		
<b>FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ENTIDAD</b>			X					