

**DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL  
ORIENTE DEL SENA, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2000**



**DIANA PATRICIA HOYOS ABAUNZA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2008**

**DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL  
ORIENTE DEL SENA, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2000**

**DIANA PATRICIA HOYOS ABAUNZA**

**Trabajo de grado para optar al  
Título de Ingeniera Industrial**

**Director de Proyecto  
WILLIAM HOYOS TORRES  
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICO MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA**

**2008**

## DEDICATORIA

A ti PAPITO DIOS mi amigo, mi confidente, mi todo  
Gracias te doy por este sueño cumplido, gracias por cuidar mi vida, mi  
corazón, mi camino y no permitir que mis pies resbalaran.

A mis Padres por ser mi mayor motivación, mi razón de ser  
en esta vida; a ti Mamita quiero dedicar este triunfo  
especialmente, gracias por tus detalles que enamoran  
cada vez mi corazón, pues has estado a mi lado  
para animarme y apoyarme cuando siento que  
mis fuerzas se desgastan;

A ti Papi porque este logro es parte del resultado  
de lo que me has enseñado, “EL QUE QUIERE SER, ES”  
con esfuerzo y con esa semilla que sembraste  
en mi al brindarme lo mejor cada día,  
Soy el reflejo de tu verreaquera.

A mis hermanos por ser parte de mi ser, por cada  
momento que compartimos, por cada sonrisa y  
abrazo que alegran mi vida.

A aquellos seres especiales que Diosito ha puesto en mi camino,  
GRACIAS por enseñarme a descubrir el verdadero  
propósito para vivir eternamente.

A toda mi familia, en especial a mis abuelitas Celina e Isbelia por  
enseñarme el arte de amar y compartir.

A mis amigos del alma que siempre han extendido su mano para  
ayudarme cuando necesito una sonrisa, apoyo y compañía.

Este triunfo es para ustedes ¡iii

*Diana Hoyos...*

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a las personas que me permitieron desarrollar este gran proyecto:

A todos los amigos del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente por su gentileza, amabilidad, comprensión y por hacerme parte de esta valiosa familia, en especial agradezco al Dr. Orlando Aríza Aríza Subdirector del Centro, por esa personalidad de calidad que encierra muchas cualidades dignas de admirar, por brindarme la oportunidad de emprender una vida profesional con éxito, a el Ingeniero Juan Carlos Hernández Coordinador de Calidad del Centro, por su valioso apoyo y sus interesantes aportes a mi conocimiento que contribuyeron a la consecución de este sueño.

A los instructores del Centro, por confiar en mí, por permitirme aplicar los conocimientos adquiridos en la Universidad, porque a su vez me compartieron sus conocimientos y experiencia, que contribuyeron a culminar este proyecto con éxito.

A el Ingeniero William Hoyos Torres, Director del Proyecto, por su tiempo dedicado en sus acertadas y valiosas orientaciones.

A mis colegas y amigas del alma Ingenieras industriales por su apoyo, amistad y sus aportes en la realización de este proyecto: Yudy Casas, Luz Amparo B, Libia Arenas, Francelina Alarcón, María Alejandra Ardila, María Claudia Gómez, Nancy Rojas, Dajhana Acevedo, Kathy Daza, Carolina Franco, María Alejandra Bermúdez, Saira Téllez, y demás compañeros que contribuyeron con su granito de arena para la construcción de este sueño.

A mis amigos y compañeros de la UIS por compartir tantos momentos de victoria, en especial a los de la SEDE Barbosa: Laura Aríza, Eduar Pérez, Felipe Castro, Luis Javier Sotomonte, William Soto, Sneyder Bejarano, Fabián Corredor, Edwar Ibáñez, Bredy Rodríguez, Juan Carlos Sánchez, Jenny Molina y a todos los demás que siempre estuvieron unidos dispuestos a hacer este sueño realidad en cada uno.

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	15
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO .....	18
1.1 TÍTULO .....	18
1.2 MODALIDAD .....	18
1.3 RESPONSABLES .....	18
1.3.1 Autor .....	18
1.3.2 Director .....	18
1.3.3 Codirector .....	19
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	19
1.5 OBJETIVOS .....	21
1.5.1 Objetivo General .....	21
1.5.2. Objetivos Específicos.....	21
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	22
1.7 ALCANCE DEL PROYECTO .....	23
2. ESTADO DEL ARTE .....	25
2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	25
2.2. ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION) .....	26
2.3. FAMILIA ISO 9000 .....	28
2.3.1. Avance Histórico de la Familia ISO 9000 .....	28
2.3.2. ¿Cuáles son los beneficios de implantar ISO 9000? .....	31
2.4. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	33
2.5. ESTRUCTURA DE LA ISO 9001:2000 .....	42
2.5.1. Sistema de Gestión de la Calidad .....	42
2.5.2. Responsabilidad de la Dirección .....	42
2.5.3. Gestión de los recursos .....	43
2.5.4. Realización del producto .....	43
2.5.5. Medición, Análisis y Mejora .....	44
2.6. INDICADORES DE GESTIÓN.....	44
3. GENERALIDADES DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE DEL SENA .....	46
3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL SENA .....	46

3.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE .....	47
3.2.1. Ubicación. ....	48
3.2.2. Misión .....	48
3.2.3 Visión .....	49
3.2.4. Organigrama Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente. ..	49
3.2.5. Valores Organizacionales .....	51
3.2.6. Política de Calidad. ....	51
3.2.7. Objetivos de Calidad .....	52
3.3. SERVICIOS OFRECIDOS EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE DEL SENA. ....	52
3.4. PROCESOS CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL.....	55
3.4.1. Procesos Estratégicos.....	55
3.4.2 Procesos Misionales .....	56
3.4.3 Procesos de Apoyo. ....	57
4. DIAGNÓSTICO DE VERIFICACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN INICIAL DEL CENTRO EN CUANTO AL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000 .....	58
4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	58
4.1.1. Objetivo del Diagnóstico Situacional.....	59
4.1.2. Realización del Diagnóstico Situacional.....	59
4.2. DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.....	60
4.2.1. Realización del Diagnóstico de Requisitos.....	60
4.2.2. Conclusiones del Diagnóstico.....	62
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE .....	65
5.1. COMITÉ DE CALIDAD .....	67
5.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	68
6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS .....	71
6.1 SENSIBILIZACIÓN .....	71
6.2 CAPACITACIONES .....	73
7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.....	78
7.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN .....	81

7.2 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS Y CAUSAS EN LOS PROCESOS DEL CENTRO.....	93
7.3 BENEFICIOS OBTENIDOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....	98
7.4 MANUAL DE CALIDAD .....	100
7.4.1 Tabla de contenido Manual de Calidad .....	101
8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.....	104
8.1 PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA .....	104
8.2 EQUIPO DE AUDITORÍA INTERNA. ....	105
8.3 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, ALCANCE Y DEMÁS CRITERIOS DE LA AUDITORIA. ....	106
8.3.1 Realización de la Auditoria en el Centro .....	109
8.3.2 Informe de Auditoría Interna.....	110
8.4 VERIFICACIÓN FINAL DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS. ....	124
8.4.1 Revisión por la Dirección.....	124
8.5 INDICADORES DE CALIDAD .....	125
8.5.1 Descripción de la Tabla de Indicadores. ....	127
8.6 CONTRATACIÓN DEL ENTE CERTIFICADOR .....	129
CONCLUSIONES .....	131
RECOMENDACIONES .....	134
BIBLIOGRAFÍA .....	135
ANEXOS .....	136

## TABLA DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pág.</b>
<b>Nº</b>		
1	Familia ISO	31
2	Beneficios de Implementar un SGC	32
3	Modelo de Enfoque Basado en Procesos	35
4	Mejora Continua de un SGC	38
5	Ciclo PHVA	40
6	Organigrama Centro	50
7	Mapa de procesos	55
8	Metodología para implementar el SGC	65
9	Cronograma de Actividades Inicial	69
10	Cronograma de Actividades Ajustado	70
11	Presentación sobre generalidades del SGC en Centro	72
12	Plan de Capacitaciones del Centro	74
13	Formato de Asistencia a Reuniones del SGC	75
14	Resultados Encuestas para medir el Nivel de Satisfacción al Cliente	83
15	Formato de Acción Correctiva y Preventiva	94
16	Presentación Agenda de Calidad.	106
17	Informe Auditoría Interna Realizada al Centro.	110

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pág.</b>
A	Porcentajes para realización del Diagnóstico	61
B	Conclusiones del Diagnóstico	62
C	Comité de Calidad	68
D	Análisis de los Problemas y sus Causas	95
E	Logros alcanzados durante la Etapa de Implementación	99

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pág.</b>
A	Diagnóstico del Centro Agroempresarial del Oriente a Septiembre 29 del 2007	137
B	Manual de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente	144
C	Tabla de Indicadores del Centro	171
D	Documentos publicados en la socialización de la Documentación del Centro	173
E	Agenda Reuniones Comité de Calidad	175
F	Formato Encuesta de Satisfacción al Cliente.	181
G	Listado de Actas de Reuniones del Comité de Calidad	182
H	Informe de cumplimiento de los compromisos acordados en los procesos	223
I	Informe de Auditoría Interna realizada en el Centro	234
J	Formato de acciones Correctivas y Preventivas	245
K	Contratación del ente certificador	246
L	Requerimiento de Infraestructura Física del Centro	250

## RESUMEN

**TÍTULO:** DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE DEL SENA, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001: 2000\*.

**AUTOR:** DIANA PATRICIA HOYOS ABAUNZA\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Sistema de Gestión de Calidad, Servicio Nacional de Aprendizaje, Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, Norma NTC-ISO 9001:2000, Procesos.

### CONTENIDO:

El SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje) es una entidad pública del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de la Protección Social. El SENA presta el servicio de Formación Profesional Integral gratuita. Está presente en todas las regiones del país, dispone de una amplia infraestructura de talleres y laboratorios para beneficiar a empresas de todos los niveles tecnológicos. En los Consejos Directivos y en los Comités Técnicos de sus Centros de Formación, participan los empresarios y los gremios productivos. Indaga permanentemente las tendencias del mercado laboral a través de 25 Centros de Servicio Público de Empleo y renueva su oferta de formación en consulta directa con el sector productivo.

El presente documento expone todo el proceso de implementación de la NTC ISO 9001:2000 en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA. Es así como este proceso, parte con la elaboración del diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 en los procesos del Centro, continuando con la planificación del sistema en donde se acordó con la dirección la realización de sensibilizaciones y capacitaciones al talento humano con el fin de orientar, reforzar y afianzar los conocimientos en calidad, posteriormente se realizó el diseño y desarrollo del sistema y finalmente se efectuó la implementación y la presentación de algunas acciones de mejora para los procesos del centro.

La realización del presente proyecto se efectuó en respuesta a la necesidad de desarrollar un sistema de gestión integral, que encamine al Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente a lograr un mejoramiento continuo en sus procesos garantizando un servicio más eficiente y oportuno cuyo eje central sea la satisfacción del cliente.

---

\* Trabajo de Grado modalidad práctica empresarial Gran Empresa.

\*\*Facultad de Ingenierías Físico-mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Director de Proyecto: Ingeniero William Hoyos.

## ABSTRACT

**TITLE:** DESIGN, DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF THE SYSTEM OF MANAGEMENT OF THE QUALITY IN THE CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE OF THE SENA, ACCORDING TO THE TECHNICAL NORM ISO 9001: 2000 2000\*.

**AUTHOR:** HOYOS ABAUNZA, Diana Patricia\*\*

**KEY WORDS:** System of Management of Quality, (SENA) National Service of Learning, Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, Norma NTC-ISO 9001:2000, Processes

### DESCRIPTION:

The SENA (National Service of Learning) is a public entity of the national order with legal name (juridical personery), own and independent patrimony and administrative autonomy, attributed to the Ministry of the Social Protection. The SENA benefits the service gratuitous of Integral Professional Formation. It is present in all the regions of the nation; it has a wide infrastructure of shops and laboratories to promote-help to companies of all the technological levels. In the Directive Council and in the Technical Committees of their Centers of Formation, they participates the managers and the productive unions. It investigates the tendencies of the labor market permanently through 25 Centers of Public Service of Employment and it renovates their formation offer in direct consultation with the productive sector.

The present document exposes the whole process of implementation of NTC ISO 9001:2000 in the Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente of the SENA. It is as well as this process, leaves with the elaboration of the diagnosis of execution of Norma's requirements ISO 9001:2000 in the processes of the Center, continuing with the planning of the system where remembered with the direction the realization of sensitizations and qualifications to the human talent with the purpose of guiding, to reinforce and to secure the knowledge in quality, later on it was carried out the design and development of the system and finally it was made the implementation and the presentation of some actions of improvement for the processes of the center.

The realization of the present project was made in answer to the necessity of developing a system of integral management that guides to the Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente to achieve a continuous improvement in its processes guaranteeing a more efficient and more oportune service whose central axis is the client's satisfaction.

---

\* Grade Work' Modality Managerial Practical Great Company.

\*\* Faculty of Engineerings Physique Mechanics. School of Industrial and Managerial Studies. Engineer William Hoyos

## INTRODUCCIÓN

El tema de la calidad no es un argumento nuevo en el escenario de impartir formación en nuestro país, como sí lo es, la nueva adquisición e implementación de estándares o normas internacionales en el ambiente de las Instituciones públicas y privadas que permiten perfeccionar día a día el servicio ofrecido a los clientes basado en el mejoramiento continuo de los procesos: estratégicos, misionales y de apoyo; con el propósito de concebir una nueva cultura organizacional fundamentada en el óptimo desempeño del talento humano en cada una de las actividades ejecutadas dentro de las instituciones, generando como resultado el fortalecimiento, logro y perfeccionamiento de sus habilidades, garantizando mayor eficacia y eficiencia en el alcance de sus objetivos.

En vista de los requerimientos demandados por las nuevas tendencias en gestión de la calidad y la búsqueda de excelencia en las organizaciones, la calidad es fundamental para aquellas que desean mantenerse competitivamente, pero en sí la clave está en ofrecer el producto o servicio con la mejor eficacia posible a un costo relativamente bajo de tal manera que le permita a la organización producir utilidades suficientes para mejorar continuamente sus procesos y ofrecer los mejores productos y servicios que cumplan con los requerimientos demandados por sus clientes.

El SENA como Servicio Nacional de Aprendizaje ha decidido transformar su modelo de Formación para el Trabajo tradicional para dar paso a su modelo de Formación para el Trabajo calificado y certificado, mediante la implementación de sistemas de gestión y certificación por competencias laborales, que a su vez le permitirán dirigir mejor sus procesos orientándolos hacia la eficacia para obtener la satisfacción total de los usuarios actuales y potenciales, con el propósito de mejorar la eficiencia interna y obtener la certificación de la calidad en sus procesos

misionales, que a su vez, le permitan aumentar sus ventajas y sus oportunidades institucionales en un mercado altamente competitivo y cambiante.

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, se ha tomado como referencia la Norma ISO 9001 versión 2000, actualmente vigente. La metodología empleada para la implementación del SGC en el centro se fundamenta en la filosofía del mejoramiento continuo o ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) el cual será explicado posteriormente.

Como primera instancia se realizó un diagnóstico para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 en los procesos del Centro, así como la revisión de las bases para el direccionamiento estratégico de la organización y las actividades propias de la planificación y documentación del SGC.

Posteriormente fue útil y necesario desarrollar un programa de sensibilización y capacitación al personal del Centro con el propósito de crear una cultura de calidad y un compromiso con la mejora continua, comenzando por la dirección como eje fundamental y luego con cada uno de los miembros de la organización. Las etapas de verificar y actuar siguiendo el ciclo PHVA, corresponden a la retroalimentación de la primera auditoría interna de calidad.

Asimismo, en la fase de la implementación del SGC en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente fue necesario realizar reuniones periódicas con los funcionarios responsables de los procesos para detectar y analizar las falencias presentes y de esta manera plantear algunos lineamientos de mejoramiento en cada uno de los procesos del Centro.

El presente proyecto incluye cada de las etapas anteriores y culmina con la cotización y elección del organismo certificador, marcando el inicio del proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.

## **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **1.1 TÍTULO**

Diseño, Desarrollo e Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, según la norma técnica ISO 9001:2000

### **1.2 MODALIDAD**

Práctica empresarial Mediana Empresa

### **1.3 RESPONSABLES**

#### ***1.3.1 Autor***

Diana Patricia Hoyos Abaunza  
Código estudiantil 2023541  
Ingeniería Industrial  
Universidad Industrial de Santander

#### ***1.3.2 Director***

Ingeniero. William Hoyos Torres  
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales  
Universidad Industrial de Santander

### **1.3.3 Codirector**

Ingeniero. Juan Carlos Hernández Vega  
Coordinador de Calidad y Certificación de Competencias Laborales  
Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.  
SENA- Vélez (Santander)

## **1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) es un ente público muy importante para el país, en razón a que su función principal se centra en prestar un servicio capacitado y calificado de Formación Profesional Integral gratuita. El SENA está presente en todas las regiones del país, dispone de una amplia infraestructura de talleres y laboratorios para beneficiar a empresas de todos los niveles tecnológicos. En los Consejos Directivos y en los Comités Técnicos de sus Centros de Formación, participan los empresarios y los gremios productivos. Estudia permanentemente las tendencias del mercado laboral a través de 25 Centros de Servicio Público de Empleo y renueva su oferta de formación en consulta directa con el sector productivo.

En honor a lo mencionado anteriormente el SENA como entidad pública debe acogerse a lo citado en: “La Ley 872 de 2003, que crea el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.”<sup>1</sup>, ley que fue reglamentada posteriormente por el decreto 4110 del 2004.

---

<sup>1</sup> Disponible en Internet: <[www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/L0872003.HTM)>

Asimismo la resolución interna 2516 y el numeral 23 del artículo 4 mencionado en el Decreto 249 de 2004, por la cual se determina en función del Director General del SENA: “Crear Comités, Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios y definir su composición, su coordinación y funciones”<sup>2</sup>. En virtud de lo anterior se hace necesario conformar los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad a nivel Nacional, Regional y en Centros de Formación, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad de los productos y/o servicios ofrecidos dentro de los estándares nacionales e internacionales y normas vigentes de gestión y calidad.

En el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, surge la necesidad de acogerse a la ley 872 de 2003 e Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad con el objeto de ofrecer a sus clientes externos y aprendices un mejor servicio de Formación Profesional Integral capacitado y calificado, de tal manera que el Centro sea un espacio importante de desarrollo empresarial y tecnológico en la Región Oriental Colombiana.

De igual manera la institución establece la resolución 1156 de 2005, por la cual se adopta el manual de Procesos y Procedimientos de la institución, manual que se acoge y se reforma para cada una de la Regionales y Centros de formación del País según su especialización, de tal forma que garantice una Formación Profesional Integral de Calidad que logre una sociedad nueva con perspectivas de progreso y superación profesional.

---

<sup>2</sup> Artículo 4 del Decreto 249 de 2004, SENA.

## **1.5 OBJETIVOS**

### ***1.5.1 Objetivo General***

Diseñar, Desarrollar e Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, Según la Norma ISO 9001:2000.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- 1)** Efectuar un diagnóstico de la situación actual de los procesos del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, para identificar las fortalezas y debilidades con el fin de plantear mejoras en el contexto que entrega al cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma NTC – ISO 9001:2000.
  
- 2)** Sensibilizar al personal con el fin de resaltar la importancia de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma NTC – ISO 9001: 2000 en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.
  
- 3)** Participar activamente en las distintas capacitaciones que ofrece el proyecto como tal, para el fortalecimiento de la FPI (Formación Profesional Integral) y apoyar acertadamente con la aplicabilidad de los lineamientos de los temas afines con la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA.

- 4) Brindar soporte al personal encargado de los procesos del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, para Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los elementos de diseño y desarrollo establecidos con el fin de garantizar una aplicación sistemática.
- 5) Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente de acuerdo a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000.
- 6) Apoyar la realización de las auditorías internas con el fin de identificar incumplimientos en el proceso y con base en estos sugerir mejoras necesarias para garantizar la ejecución de los requisitos establecidos.
- 7) Planificar y plantear estrategias de acción conducentes al mejoramiento de los procesos aplicados en el Centro de Gestión Agroempresarial de Oriente del SENA.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Es importante resaltar en el contexto actual del mercado, que la competitividad ya no depende exclusivamente de las capacidades individuales de las organizaciones sino también de las formas colaborativas asociadas a factores relevantes como productividad e innovación, con la idea de generar ventajas diferenciales que a su vez permiten a las organizaciones desafiar la incertidumbre comercial y el permanente cambio de los mercados; teniendo como referencia lo anterior, se plantea la necesidad de optimizar el nivel de calidad de los procesos y servicios administrados por el centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, con el fin de beneficiarse con ésta ventaja competitiva en la asistencia de los servicios

administrativos como sostén a los procesos misionales y de apoyo, logrando un valioso avance en las funciones desempeñadas por el personal que labora en la institución, acrecentando los resultados de desempeño y de este modo lograr la mejora continua en los procesos como insumos determinantes para la implementación y certificación de la Norma NTC-ISO 9001:2000.

Asimismo, la razón por la cual se pretende identificar las falencias en el Centro en lo referente a satisfacer las necesidades de sus clientes, se basa esencialmente en la idea de implementar estrategias claves que sean útiles para dar solución a éstas ineficiencias presentes, de modo que viabilicen el seguimiento a un programa de mejoramiento continuo y de esta forma se garantice a los clientes un servicio de formación profesional de alta calidad cubriendo sus necesidades y expectativas.

Por otra parte el plan Nacional de Desarrollo “Hacia un Estado Comunitario” establece que con el fin de mejorar la competitividad de las entidades públicas, las organizaciones se acogerán a los sistemas de calidad y eficiencia administrativa y en este contexto el Congreso expide la Ley 872 del 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público, reglamentada mediante Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004.

## **1.7 ALCANCE DEL PROYECTO**

El alcance que tendrá el proyecto será Diseñar, Desarrollar e Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, según la norma ISO 9001:2000.

Además de la implementación de acciones preventivas y correctivas en el proceso de auditoría interna y la planificación de algunas estrategias que contribuyan al fortalecimiento y mejoramiento de los procesos del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.

## 2. ESTADO DEL ARTE

### 2.1. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad se puede especificar como la manera en la cual una organización realiza su gestión a nivel general o como un todo.

Es significativo precisar que para lograr la competitividad, una organización debe contar con buenos productos y/o servicios conseguidos a un costo oportuno y soportado con una excelente gestión, que a su vez debe contener igualmente la posibilidad de ofrecer a sus clientes un servicio satisfactorio. Es así como las empresas competentes deben llevar a cabo los siguientes tipos de calidad:

- Calidad en el producto y/o servicio atendiendo la eficacia de sus procesos.
- Calidad en la gestión de la organización integralmente.
- Calidad en la atención al cliente, supliendo sus necesidades y superando sus expectativas.

Es evidente notar y resaltar que la calidad es la herramienta clave en la supervivencia y el progreso de las empresas, asimismo juega un papel esencial en el área financiera de las mismas obteniendo como resultado el alcance de sus objetivos.

Según la serie de normas ISO 9000, ***“la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con necesidades o expectativas establecidas”***. De acuerdo con la anterior explicación, el conjunto de características inherentes corresponden a aquellas que forman la naturaleza organizacional, entre las que podemos encontrar (el ascenso en la organización,

la orientación hacia los objetivos organizacionales, la asignación de responsabilidades, la unidad de mando, la coordinación, entre otras), de igual manera en el caso de las organizaciones de servicio se puede cuantificar un sistema de gestión de la calidad, por medio de la diferencia existente entre el *servicio esperado y el servicio percibido por el cliente*.

Para lograr que una empresa sea altamente competitiva y exitosa se debe tener el convencimiento de hacer las cosas bien a través de toda la cadena de suministros de la organización o como conocemos más comúnmente " hacer bien las cosas a la primera" y de ésta forma se asegure una disminución significativa en los despilfarros frecuentes en las organizaciones que son los principales causales del entorpecimiento en el dinamismo de los procesos, cuyas consecuencias se ven reflejadas en el aumento de los costos operación, administración y ventas obteniendo como resultado la disminución de la productividad.

## **2.2. ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)**

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales públicas y privadas, en coordinación con la ISO también participan en el trabajo.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI. Los Proyectos Finales de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los

organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros requeridos a votar.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad y el Subcomité SC 2 Sistemas de la Calidad. Ésta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la Segunda edición (ISO 9001: 1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994, constituyendo la revisión técnica de estos documentos. Asimismo, aquellas organizaciones que en el pasado utilizaron las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.<sup>3</sup>

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en ésta edición de la Norma ISO 9001 además del aseguramiento de la calidad del producto (servicio) pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

La gestión de calidad es un proceso en continuo mejoramiento de acuerdo con uno de los ocho principios de calidad establecidos. El mejoramiento continuo puede representarse mediante el llamado "Ciclo PHVA o Deming", el cual comprende la ejecución en una secuencia lógica de actividades de planificación, ejecución (según lo planificado), retroalimentación y acciones de ajuste o mejora, requeridas para el cumplimiento de los objetivos previstos, los cuales no serán otros que los lineamientos establecidos para dar conformidad al sistema de gestión de calidad respecto a la norma ISO 9001, y al cumplimiento de las

---

<sup>3</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Prólogo: ISO, 9001:2000.

exigencias y requerimientos de clientes, usuarios y demás partes interesadas de la organización.

El mejoramiento continuo de la calidad representa el mayor reto para las empresas, como condición para garantizar servicios y productos de calidad en el tiempo, por lo que se hace necesario contar con herramientas que permiten evaluar y ofrecer soluciones a las no conformidades que atentan con el cumplimiento de objetivos y metas de calidad trazadas y futuras.

La ruta de la calidad es una de las herramientas que se utiliza para mejorar continuamente la eficiencia en una organización. Es un procedimiento que consta de siete pasos, en cada uno de los cuales debe ejecutarse una serie de actividades mediante la utilización de técnicas estadísticas como los histogramas, diagramas causa – efecto, entre otros.

El mejoramiento continuo es uno de los principios que enmarcan la filosofía sobre la cual se fundamentan los sistemas de gestión de calidad incorporando un valor agregado significativo, en razón a que le permite a la empresa asegurar su capacidad para satisfacer las necesidades y requerimientos de clientes y usuarios, que surjan en el tiempo, manteniendo su competitividad.

## **2.3. FAMILIA ISO 9000**

### ***2.3.1. Avance Histórico de la Familia ISO 9000***

Las normas ISO 9000 conforman la serie de normas internacionales de Sistemas de la Calidad, que aplicadas apropiadamente en una organización ayudan a

obtener una mejor calidad en la realización de productos y servicios, con la ventaja de lograr una reducción significativa en los costos totales de la misma, optimizando oportunamente los resultados operativos y aumentando la satisfacción de los clientes. Es así, como la ISO (Organización Internacional para Normalización) instituyó la serie de normas ISO 9000 que a su vez con la última versión del año 2000 conduce a las organizaciones hacia la implementación del sistema integrado y su sucesiva certificación.

- **¿Qué son las Normas NTC-ISO 9000?**

La ISO ha publicado más de 13.000 normas, pero sin lugar a duda las de la Serie 9000 (en nuestro país adoptadas como NTC-ISO 9000) son las más conocidas y difundidas a nivel mundial.

La Serie ISO 9000 es un conjunto de normas que a diferencia de otras, en lugar de referirse al producto (su especificación, método de ensayo, método de muestreo, etc.), se refieren a la una forma de llevar a cabo la Gestión de la Calidad y articular los correspondientes Sistemas de la Calidad y Mejora Continua en una organización.

Asimismo, es importante destacar que ésta serie de normas se adaptan e implementan a nivel mundial con el fin de estandarizar los diferentes procesos y actividades de las organizaciones, que a su vez no solamente han sido avaladas por los más de 130 países que integran la ISO sino que también han sido adoptadas y apropiadas por los mismos, por lo que representan el consenso universal de los especialistas del mundo entero sobre el tema. Es decir estas normas resumen y condensan las más variadas filosofías y herramientas que han mostrado y garantizado ser útiles para llevar a cabo la Gestión y Mejoramiento de la Calidad.

- **Familia de Normas ISO 9000.**

Las Normas ISO 9000 toman su nombre de la Institución “International Organization for Standardization” organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación en todas las áreas industriales, excepto la eléctrica y electrónica. La función principal de ésta organización es la estandarización de normas de productos (servicios) y el fortalecimiento en la seguridad para las empresas o instituciones a nivel internacional.

La serie 9000 se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el Manual de la Gestión de la calidad, con la finalidad de garantizar que existan sistemas de gestión de la calidad oportunos. La elaboración de estos manuales exige una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características de los procesos en la empresa.

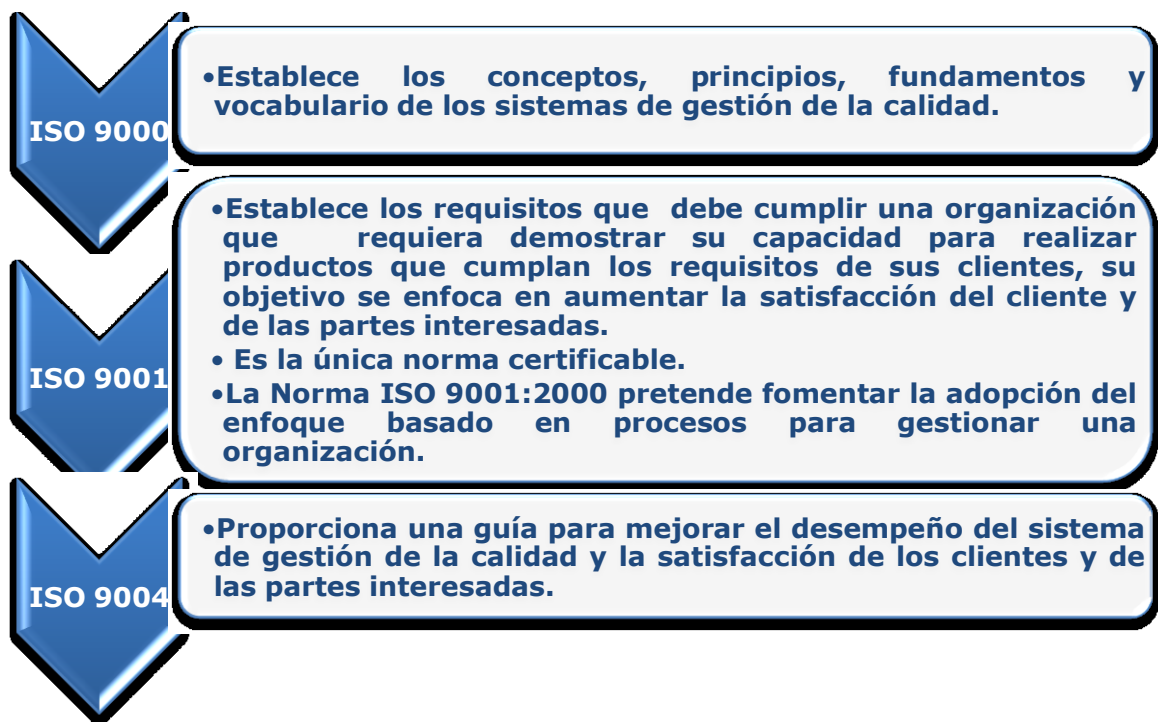
Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la eficacia, es decir, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y de esta manera determinar los requisitos del cliente.

Es importante notar que un SGC dentro de una organización no debería generar trámites complicados, papeleo excesivo, ni mucho menos contar con poca flexibilidad, en lugar de lo anterior convendría más bien que éste se adaptase a la forma en que la empresa despliega sus actividades. Así mismo, las organizaciones disponen de una estructura de gestión, la cual se fundamenta como la base sobre la cual se establece el Sistema de Gestión de la Calidad. Por otro lado en algunas empresas se puede evidenciar que el sistema ya está

cumpliendo parte de los requisitos exigidos por la norma, pero es habitual que en la práctica no se presente el registro de la forma como se están cumpliendo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9000 es el que se implementa bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000. La serie de normas ISO 9000 consta de cuatro normas:

Figura 1. Familia ISO



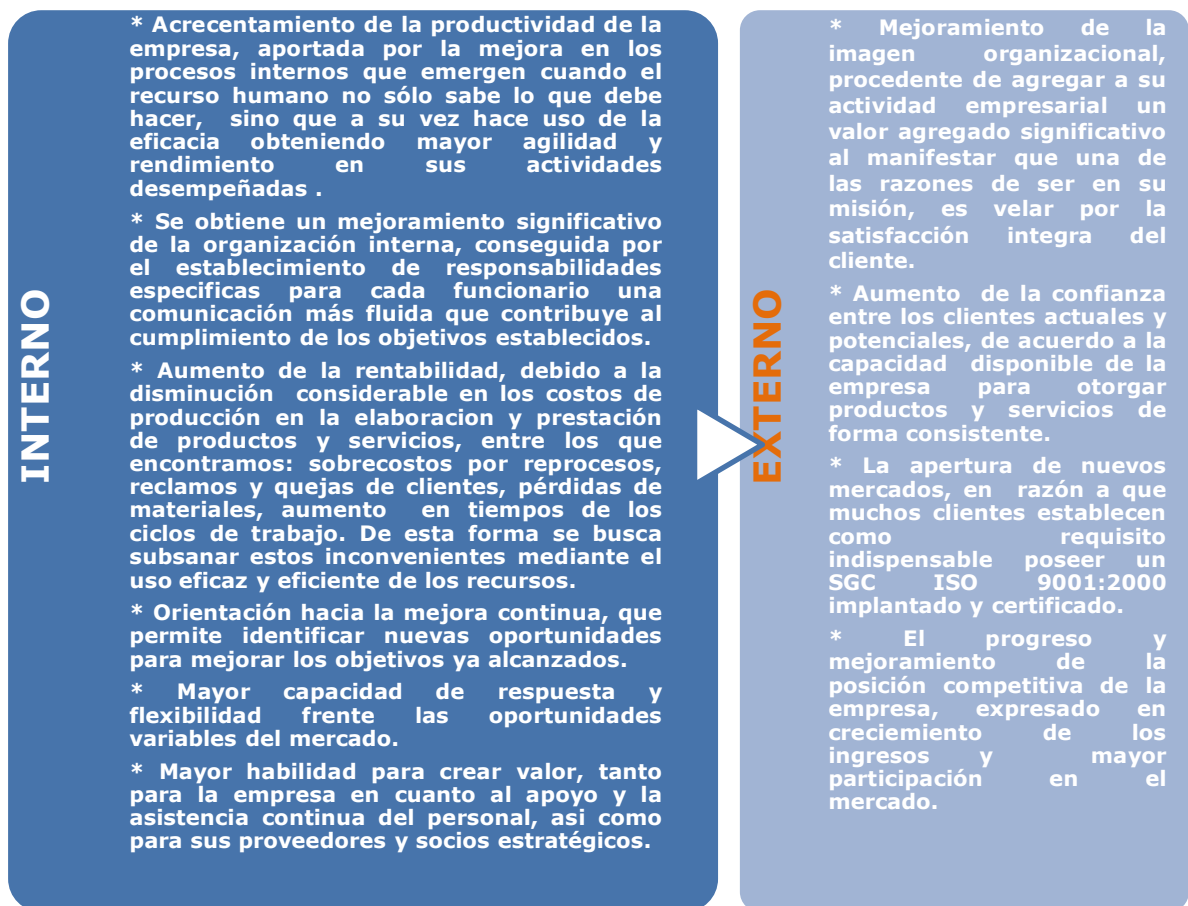
Fuente: ICONTEC. ISO 9001:2000. Guía para las pequeñas empresas. 2001.

### 2.3.2. ¿Cuáles son los beneficios de implantar ISO 9000?

Esencialmente entre los principales propósitos que impulsan a una organización a implantar la norma ISO 9001:2000 se encuentran: el lograr una ventaja

competitiva, la búsqueda por diferenciarse de la competencia en el desarrollo de nuevas ideas y productos, la capacidad para demostrar su interés por la calidad involucrando la mejora continua, el hecho primordial de cumplir con la exigencia de sus clientes, entre otros. Asimismo es útil analizar los beneficios para la organización encontrados en la implementación de las normas ISO 9000 desde dos puntos de vista: uno externo y otro interno. El punto de vista externo se expresa a través de la afinidad entre la organización y su tipo de actividad, incluyendo los clientes (actuales y potenciales), sus competidores, proveedores, socios estratégicos, etc. A continuación se referencian los beneficios al implantar un SGC:

**Figura 2. Beneficios de Implementar un SGC**



**Fuente: Autora del Proyecto**

## **2.4. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En la norma ISO 9000: 2000 se definen los siguientes principios de gestión de la calidad<sup>4</sup>, que a su vez se establecen como los cimientos para la Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad:

### ***a) Enfoque al cliente***

Las organizaciones dependen de los clientes fundamentalmente, por tanto deberán comprender las necesidades actuales y futuras, cumpliendo con los requisitos exigidos por los mismos, esforzándose de forma constante por cumplir y exceder sus expectativas.

### ***b) Liderazgo***

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Organización.

### ***c) Participación del personal***

El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio general de la empresa.

Teniendo en cuenta que el Talento Humano dentro de la institución representa la parte fundamental y esencial de la misma, en un Sistema de Gestión de la Calidad

---

<sup>4</sup> ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. Fundamentos y Vocabulario, Principios de Gestión de la Calidad. ISO, 9001:2000.

es vital contar con el entrenamiento constante para su formación y capacitación de tal manera que se consoliden los esfuerzos como un todo y se logre mayor dinamismo entre cada uno de los componentes fundamentales que la conforman.

***d) Enfoque basado en procesos***

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Asimismo, una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que se ejerce sobre cada uno de los mismos, así como la interacción entre los diversos procesos, que a su vez dinamizan la eficacia generando a su vez el aumento de la productividad de la empresa.

A continuación en La figura 3, se exhibe el Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos que a su vez define la estructura de la Norma ISO 9001:2000, la cual está compuesta por ocho capítulos, clasificados de la siguiente manera: En los primeros cuatro apartados se ubican las generalidades, las referencias normativas, los términos y las definiciones aplicadas en el contenido de la misma, posteriormente se encuentra la fase de responsabilidad de la Dirección, gestión de recursos, realización del producto y por último se halla el capítulo de medición, análisis y mejora, cerrando el ciclo del modelo.

Figura 3. Modelo de Enfoque Basado en Procesos



Fuente: ICONTEC. ISO 9001:2000. Guía para las pequeñas empresas. 2001.

Asimismo, en el Capítulo 4 de la Norma, se establecen los requisitos generales para establecer, documentar, implementar, mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.

El Capítulo 5, se especifica la responsabilidad de la Dirección y el valor del compromiso que adquiere para lograr el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente y el compromiso adquirido frente al establecimiento y cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad.

En el Capítulo 6, Gestión de los Recursos, se determina que para un favorable funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe

proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC mejorando continuamente su eficacia. Por lo tanto para lograr cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes, la organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la garantizar la realización del producto (Capítulo 7 de la Norma), por consiguiente el resultado de la planificación efectuada debe demostrarse de manera consistente y precisa para incluirla dentro de la metodología de operación de la organización.

De igual forma se debe evaluar el desempeño del SGC, con el objetivo de efectuar acciones de mejora y establecer las medidas necesarias a adoptar en el momento en que se hallen no conformidades dentro del sistema.

En el Capítulo 8, se especifica que la organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora precisos para demostrar la conformidad del producto.

#### ***e) Enfoque del sistema para la gestión***

Identificar, entender y Gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

#### ***f) Mejora continua***

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Disponible en Internet:  
<[www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_mejorraa\\_continua.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_mejorraa_continua.html)>

La excelencia, ha de alcanzarse mediante un proceso de mejora continua. Mejora, en todos los campos, en las capacidades del personal, eficiencia en la maquinaria, las relaciones con el público, entre los miembros de la organización, con la sociedad y cuanto se les ocurra que pueda mejorarse en una empresa, que a su vez redunde en una mejora de la calidad del producto. Que equivale a la satisfacción que el consumidor obtiene de su producto o servicio.

Técnicamente, puede haber dos clases de mejora de la calidad. La primera mediante un avance tecnológico y en segunda por medio de la mejora de todo el proceso productivo. De igual manera, a la hora de mejorar, es mejor centrarse en algunos aspectos, sin dispersar esfuerzos. Si tecnológicamente no se puede efectuar la mejora, o en si esta no tiene un costo razonable que compense su realización, la única manera de perfeccionar el producto se efectúa por medio de un sistema de mejora continua, (Véase fig. 4).

Siempre hay que intentar mejorar los resultados de la empresa. Lo que conlleva a una dinámica continua de estudio, análisis, experiencias y soluciones, cuyo dinamismo propio tiene como consecuencia un proceso de mejora continua en la satisfacción del cliente.

A continuación se exhibe el ciclo de Mejora Continua necesario para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, de manera organizada y eficaz:

FIGURA 4. Mejora continua de un SGC



Fuente: ICONTEC. ISO 9001:2000. Guía para las pequeñas empresas. ICONTEC. 2001.

Alcanzar los mejores resultados, no es labor de un día. Es un proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos. Han de cumplirse los objetivos de la organización y prepararse para los próximos requerimientos superiores. Con base a lo anterior, se necesitará obtener un rendimiento superior en las actividades desempeñadas por los funcionarios y así lograr mayores resultados en conjunto con los objetivos planificados dentro de la organización.

Es más conveniente mejorar periódicamente día a día y tomarlo como un hábito que dejar las cosas tal como están, en si tener altibajos. Lo peor es un rendimiento

irregular. Con estas últimas situaciones, no se pueden predecir los resultados de la organización, porque los datos e información, no son fiables ni homogéneos.

Como conclusión, sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de calidad, ni tomar decisiones acertadas o cumplir las metas y objetivos planificados.

- ***El ciclo P-H-V-A y el enfoque basado en procesos***

El ciclo “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewhart y posteriormente se popularizó por W. Edwards Deming. Por ésta razón y en honor a su nombre el ciclo es conocido más frecuentemente como “Ciclo de Deming”, (Véase Figura 5).

El concepto de P-H-V-A es un plan gerencial que dinamiza la relación entre las personas y los procesos, cuya intención y objetivo es inspeccionarlos tomando como soporte el establecimiento, mantenimiento y mejora de los estándares, labor que es perfeccionada mediante el esclarecimiento de las especificaciones en los estándares de calidad y posteriormente la consecución de las especificaciones técnicas de procesos y procedimientos de operación.

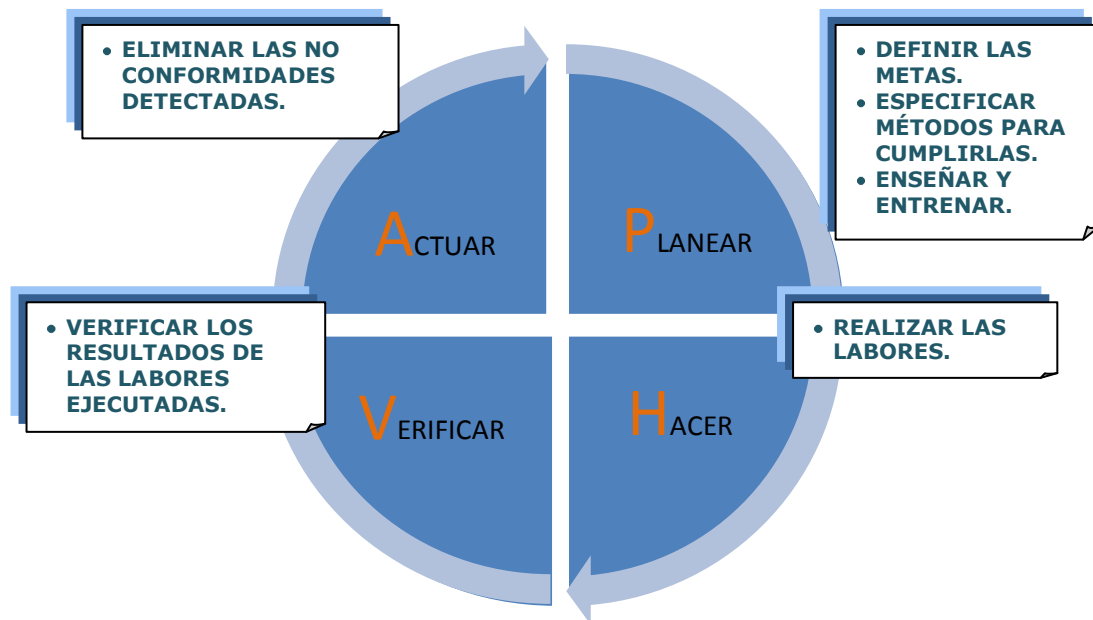
La razón de ser del ciclo, es la asistencia prestada de forma efectiva en el momento de adoptar y coordinar los procesos de una organización, teniendo en cuenta que los pasos para que una empresa sea altamente productiva se centran en planear, tomar una acción, verificar si los resultados obtenidos son realmente los esperados y de este modo proceder a operar con base a éstos para volver a iniciar el ciclo.

Asimismo en lo concerniente a un sistema de Gestión de la calidad, el P-H-V-A es un ciclo dinámico que logra desarrollarse internamente en cada proceso de la organización y por ende en el sistema de procesos como un todo. De tal manera

que el ciclo Deming está estrechamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Dentro del contexto de la Norma ISO 9001:2000, el enfoque basado en procesos, contiene como su nombre lo indica los procesos necesarios para la realización del producto y los ineludibles para la consecución de una implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad en la organización, entre los cuales encontramos los procesos de: Auditoría interna, revisión por la dirección, análisis de datos, gestión de recursos, entre otros; garantizando a su vez que todos los componentes que conforman la empresa pueden gestionarse eficazmente con el fin de desarrollar el ciclo PHVA.

**Figura 5. Ciclo PHVA**



**Fuente: ICONTEC. ISO 9001:2000. Guía para las pequeñas empresas. ICONTEC. 2001.**

- **PLANEAR:** Instaurar los objetivos y procesos necesarios para alcanzar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **HACER:** El hacer básicamente está relacionado con implementar los procesos.
- **VERIFICAR:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos de la organización en relación a las políticas, los objetivos y requisitos para el producto (servicio) de tal manera que se logre informar sobre los resultados obtenidos.
- **ACTUAR:** Tomar acciones correctivas para subsanar o mejorar continuamente las falencias encontradas en los resultados obtenidos, asimismo implementar estándares para realizar un seguimiento óptimo con el fin de prevenir y controlar situaciones indeseadas.

***g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión***

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

***h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores***

Una organización y sus proveedores son interdependientes formalizando continuamente una relación mutuamente beneficiosa que aumente la capacidad de ambos para crear valor, generando a su vez un vínculo gana-gana.

## **2.5. ESTRUCTURA DE LA ISO 9001:2000**

La Norma ISO 9001:2000 consta de 8 capítulos, los tres primeros son introductorios, los demás mencionados a continuación son la base para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de las organizaciones<sup>6</sup>.

### ***2.5.1. Sistema de Gestión de la Calidad***

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma.

### ***2.5.2. Responsabilidad de la Dirección***

La alta dirección debe proporcionar la evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia, mediante la comunicación a los miembros de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos enunciados en la norma, la participación en el establecimiento de la política y objetivos de la calidad y la realización de las revisiones.

---

<sup>6</sup> Adaptado de la NTC ISO 9001:2000, Capítulos 5, 6,7 y 8.

### **2.5.3. Gestión de los recursos**

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener un SGC, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Los principales recursos necesarios para el adecuado desarrollo del SGC son:

- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Ambiente de Trabajo.

### **2.5.4. Realización del producto**

Para la realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos de tal manera que se garantice un producto que cumpla con lo establecido por la misma.

Las etapas en la realización del producto son las siguientes:

- Planificación
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo del producto
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

### **2.5.5. Medición, Análisis y Mejora**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

### **2.6. INDICADORES DE GESTIÓN**

Un sistema de indicadores y de control de gestión<sup>7</sup>, es un sistema que permite monitorear de forma continua, las variables que son factores críticos para lograr el éxito, así como las variables que exigen mayor inspección dentro del sistema en la empresa. Beneficios del mantenimiento del control:

- Cumplimiento de los objetivos, metas y misión.
- Proteger los recursos de la organización.
- Prevenir errores y su reincidencia.
- Establecer desviaciones y adoptar medidas correctivas.
- Monitorear los procesos de gerencia y planeación.
- Identificar las causas de las desviaciones.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y de los procedimientos.

---

<sup>7</sup> Tomado de la página Web: [www.cisred.com/MemCongreso37/ARCHIVOS/Indicadores.pdf](http://www.cisred.com/MemCongreso37/ARCHIVOS/Indicadores.pdf)

Este control de gestión depende de las visiones, el tipo de actividades que se realicen en cada área de la organización o la función principal del proceso y a su vez puede orientarse a varios aspectos tales como resultados, rendimientos (eficiencia, eficacia, productividad, rentabilidad), efectividad e impacto, costos (producción, no calidad, financieros), conformidad (normas, funciones, especificaciones), procesos (variables, atributos), productos (calidad, cantidad, servicio), servicios (calidad, servicio), etc.

Asimismo, para definir un indicador de control acertado en un proceso, es útil llevar a cabo un criterio para la selección de los indicadores en general, que a su vez tendrá que monitorearse continuamente, teniendo en cuenta que el seguimiento tiene un alto costo cuando no está soportado por un efectivo beneficio; para ello se puede emplear una sencilla táctica que se fundamenta en dar respuesta a cuatro preguntas elementales:

- **¿Es fácil de medir el indicador?**
- **¿Se mide rápidamente el indicador?**
- **¿El indicador proporciona información relevante en pocas palabras?**
- **¿El indicador se grafica fácilmente?**

De acuerdo a lo anterior, si las respuestas a todas las preguntas son afirmativas, se ha definido un indicador adecuado, obviamente se requiere de un periodo de tiempo razonable para evaluar una a una las preguntas de manera específica, con el fin de asegurar que la respuesta obtenida sea realmente afirmativa y ésta pueda ser validada.

### **3. GENERALIDADES DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE DEL SENA**

#### **3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL SENA**

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)<sup>8</sup>, fue creado el 21 de junio de 1957 como resultado de la iniciativa conjunta de trabajadores organizados, empresarios y la iglesia católica con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Desde esa fecha hasta hoy sigue siendo un establecimiento público en el orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de la Protección Social. Sus ingresos provienen de los aportes parafiscales que pagan las empresas legalmente constituidas, de carácter estatal o privado, que ocupan uno o más trabajadores permanentes.

El SENA presta el servicio de Formación Profesional Integral gratuita. Está presente en todas las regiones del país, dispone de una amplia infraestructura de talleres y laboratorios para beneficiar a empresas de todos los niveles tecnológicos. En los Consejos Directivos y en los Comités Técnicos de sus Centros de Formación, participan los empresarios y los gremios productivos. Indaga permanentemente las tendencias del mercado laboral a través de 25 Centros de Servicio Público de Empleo y renueva su oferta de formación en consulta directa con el sector productivo. Ésta infraestructura presentada, los

---

<sup>8</sup> Portafolio de servicios SENA.

programas que desarrolla con base en la oferta y la información que difunde, constituyen un factor de impulso a la productividad y competitividad en el país.

### **3.2 RESEÑA HISTÓRICA DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE**

En 1997, la División de Plantación del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Santander presentó ante el consejo Directivo Nacional el proyecto "Centro Multisectorial de Vélez" con el propósito de satisfacer las necesidades de formación del talento humano de la Provincia de Vélez y su zona de influencia; región ávida de progreso, de tal manera sus forjadores encontraron en el SENA una alternativa de solución para su problema de formación laboral. En acuerdo con los sectores económicos estratégicos definidos por los gobiernos municipales de la provincia, se justificó razón de ser Multisectorial<sup>9</sup>.

El centro Multisectorial de Vélez, se creó según el acuerdo No. 0035 del 8 de octubre de 1997. En diciembre de ese mismo año se creó el primer Comité técnico del Centro, dirigido por el Dr. Orlando Aríza Aríza, e inicio labores en enero de 1998, con un presupuesto de trescientos millones de pesos (\$ 300.000.000).

Actualmente éste Centro atiende a los municipios de la provincia Veleña (Vélez, Barbosa, Puente Nacional, Florián, La Belleza, Bolívar, Sucre, Albania, Chipatá, La paz, La Aguada, San Benito, Landázuri, Jesús María, Guavatá, El Peñón y Güepsa), 5 municipios del Bajo Ricaurte – Boyacá (Chítaraque, Moniquirá, Togüi, San José de Pare y Santana), 2 municipios de la Provincia Comunera (Suaita y Santa Helena del Opón) y el municipio del Páramo en la provincia Guanentina.

---

<sup>9</sup> Portafolio de Servicios SENA.

El 26 de marzo de 2007 según la resolución 0521, el Director General del SENA determina el cambio de nombre para los diferentes centros de Formación Profesional a nivel nacional, teniendo en cuenta que el centro Multisectorial de la Provincia de Vélez cambia su nombre y a partir del 3 de mayo de 2007 empieza a identificarse como Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, con el propósito de facilitar el establecimiento de un ordenamiento institucional estratégico de mercado e imagen corporativa, así como de administración de los sistemas de Información y comunicaciones.

### **3.2.1. Ubicación.**

Calle 8 # 2 Este Par. Avenida las Cuadras.

Antiguo IDEMA.

Vélez – Santander.

Teléfonos: 7563017 – 7563502 – 7564253.

<http://www.senasantander.org/portafolio/centros/velez.htm>

### **3.2.2. Misión**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente como institución oficial con un elevado nivel de compromiso cumple con la función estatal de invertir en el desarrollo social, técnico y tecnológico de los trabajadores del oriente Colombiano, a través de la ejecución de formación profesional y actualización permanente, favoreciendo las tecnologías agrícolas, agroindustriales y empresariales como

pilares fundamentales del desarrollo, fortalecimiento y competitividad de la región<sup>10</sup>.

### **3.2.3 Visión**

El actuar organizacional dentro de los Principios y los valores permitirá a la Institución construir su deber ser dentro de su orientación Misional. Por ello el SENA deberá liderar, asegurar, medir y consolidar la función misional de la Entidad. El SENA en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, será una organización de conocimiento para todos los Colombianos con una vocación global, comprometida en la Formación Profesional Integral de los Trabajadores, promotora y facilitadora de la innovación del desarrollo tecnológico y de una cultura de Emprendimiento, como el camino para mejorar la calidad de vida y la equidad frente a la igualdad de oportunidades, base de la Paz y el Crecimiento Nacional<sup>11</sup>.

### **3.2.4. Organigrama Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente en la actualidad cuenta con 13 empleados contratados tiempo completo y 97 empleados profesionales y técnicos administrativos contratados temporalmente que a su vez son considerados como personas naturales o jurídicas legalmente capaces en las disposiciones legales

---

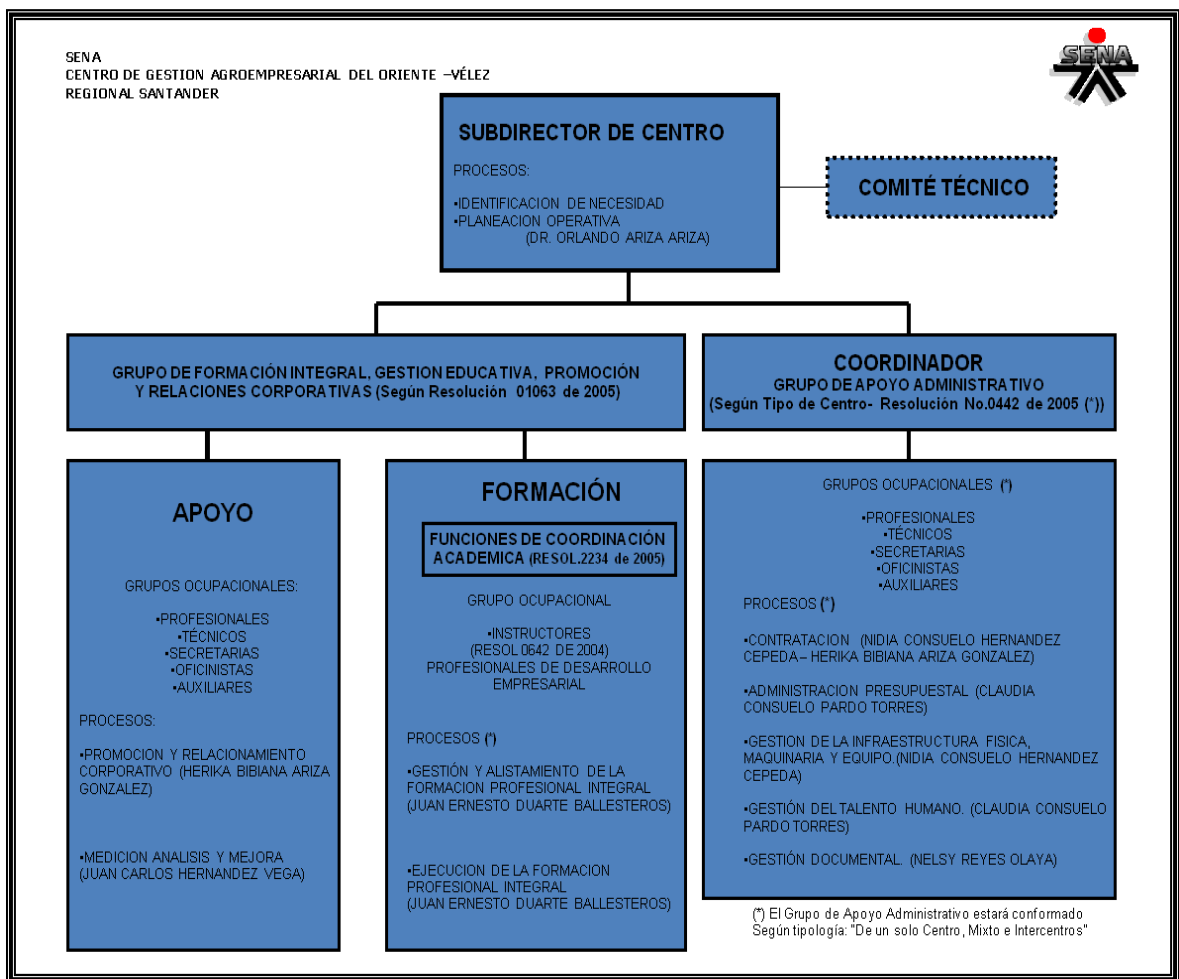
<sup>10</sup> Portafolio de servicios SENA.

<sup>11</sup> Portafolio de servicios SENA

vigentes, incluidos los consorcios y las uniones temporales, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993.

A continuación se evidencia el organigrama del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente encabezado por el Doctor Orlando Aríza Aríza como subdirector, así:

**Figura 6. Organigrama Centro**



**Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente**

### **3.2.5. Valores Organizacionales**

Los Principios Corporativos son el marco de actuación ética de la organización y la base de la cultura institucional, entendida ésta como el conjunto de valores que inspiran y guían su vida cotidiana. Estos principios están contenidos en el Código Ético de la Institución y en las directrices rectoras del Plan Estratégico, en los cuales se destaca y afianza la tarea central del SENA en la Formación Integral y en la gestión transparente y eficaz de la Entidad.

Por ello, la vida institucional se soportará en los siguientes Principios, que serán el marco de referencia de los valores organizacionales e inspirarán la vida diaria del SENA:

- Primero la Vida
- La Dignidad del Ser Humano
- La Libertad
- El Bien Común
- El Trabajo

### **3.2.6. Política de Calidad.**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, se compromete a mejorar continuamente sus procesos para garantizar la CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD de las acciones de Formación Profesional Integral con el propósito de satisfacer de manera permanente las necesidades de los sectores primario y extractivo, industrial y del comercio y servicios, contando con un recurso humano competente y comprometido.

### **3.2.7. Objetivos de Calidad**

- 1) Proveer servicios de formación profesional integral con calidad, pertinencia y oportunidad.
- 2) Determinar y mantener el ambiente de aprendizaje para la prestación del servicio de (FPI) formación profesional integral.
- 3) Determinar y mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
- 4) Conformar un equipo de alto desempeño mediante programas de formación y capacitación, orientados al conocimiento de nuestros procesos y servicios.
- 5) Mantener y mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de la calidad.

### **3.3. SERVICIOS OFRECIDOS EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE DEL SENA.**

- 1) Formación titulada y complementaria.
- 2) Certificación de competencias laborales.
- 3) Servicios empresariales:
  - **Formación Profesional Integral.**

"Es el Proceso Educativo teórico – práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores para la convivencia social, que le permiten a la persona actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida. El mundo del trabajo se refiere a la actividad

productiva en el ámbito laboral y el mundo de la vida, a la construcción de la dimensión personal y social”<sup>12</sup>.

- **Formación especializada y actualización tecnológica del Recurso Humano.**

El SENA ofrece dos modalidades de formación: Titulada y Complementaria. La primera incluye programas para técnicos, tecnólogos y trabajadores calificados, a través de 5552 diferentes programas, de los cuales 227 están diseñados por competencias laborales. La Formación Profesional Integral se complementa con las siguientes áreas de trabajo: formación en ambientes virtuales de aprendizaje, formación por proyectos: Teleinformática; Aulas abiertas de informática; aulas Itinerantes de Informática; Cátedra individual de Pensamiento Empresarial y Aulas Didácticas Itinerantes Agroindustriales.

- **Información Técnica.**

Atiende las necesidades de empresarios y trabajadores, suministrándoles información actual y especializada de carácter técnico y de gestión.

- **Asesoría a Empresas.**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, guía y motiva el empresario en el diagnóstico, seguimiento y solución de problemas técnicos y organizacionales, basado en el mejoramiento tecnológico en el desarrollo de procesos de bienes y productos.

- **Asesoría en Formulación y Evaluación de Planes de Negocio.**

Orienta y acompaña al emprendedor en la generación de gestión de iniciativas empresariales, estructurándolas mediante planes de negocio en diferentes

---

<sup>12</sup> SENA. Estatuto de la Formación Profesional Integral. Santafé de Bogotá, 20 de marzo de 1997.

metodologías de acuerdo al perfil del plan, para presentarlas a las diversas convocatorias y entidades de financiación.

- **Servicios Tecnológicos y de Asistencia Técnica.**

Con el fin de dar respuesta a los problemas técnicos que se presentan en las empresas, mediante el desarrollo de diagnósticos, evaluación de posibles causas y búsqueda de soluciones viables, conjuntamente con el personal de la organización productiva.

- **Servicio de Internet.**

Motivar a los empresarios a la investigación de nuevas alternativas de producción, de mercados y al uso de nuevas tecnologías de la comunicación.

- **Evaluación y Certificación de competencias laborales.**

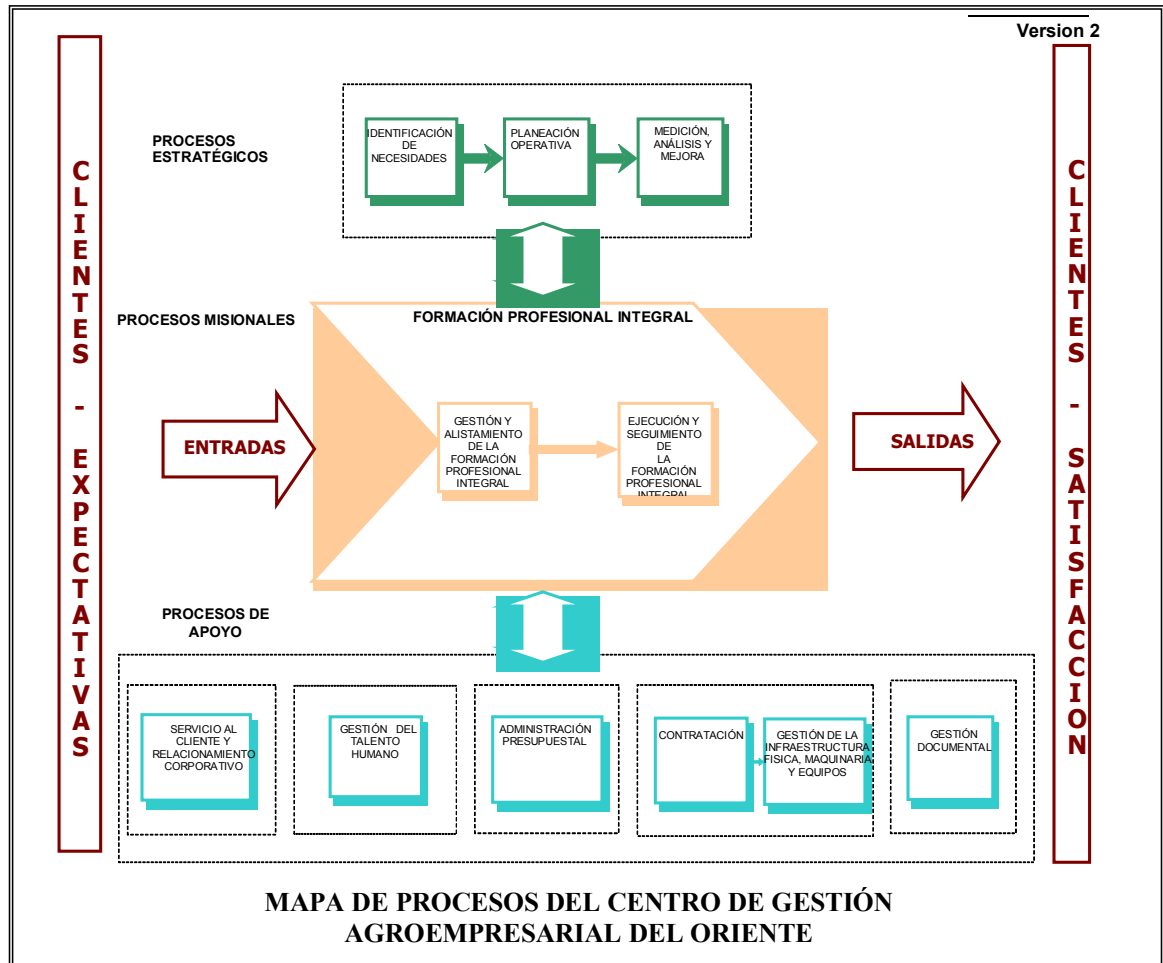
Formación de Evaluadores por Competencias Laborales dentro de las empresas, certificación de los trabajadores evaluados por las empresas una vez cumplidos los requisitos del sistema Nacional de formación para el trabajo.

- **Accesorio en Creación, Consolidación de Empresas del Sector solidario y del sector Comercial.**

Encaminar e incitar a los productores, en la creación de organizaciones que les permitan mejorar el desarrollo de su actividad económica.

### 3.4. PROCESOS CENTRO DE FORMACIÓN PROFESIONAL<sup>13</sup>

Figura 7. Mapa de Procesos



Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente

#### 3.4.1. Procesos Estratégicos

Se caracterizan como la cabeza de la organización, en razón a que estos procesos son los encargados de establecer los objetivos a cumplir, planes

<sup>13</sup> MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.

operativos, pautas, guías, entre otros; que a su vez proveen y determinan directrices a través de estrategias a los demás procesos del Centro. En éste grupo encontramos:

- 1. Identificación de Necesidades:** Determinar las necesidades del entorno para definir los requisitos relacionados con la FPI (Formación Profesional Integral) y aumentar la satisfacción del cliente.
- 2. Planeación Operativa:** Planificar los recursos necesarios que aseguren la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios.
- 3. Medición Análisis y Mejora:** Planificar e implementar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **3.4.2 Procesos Misionales**

Estos procesos son la razón de ser del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro, pertenecen directamente a la gestión, alistamiento y ejecución de la Formación Profesional Integral del SENA. En éste grupo encontramos:

- 1. Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional Integral:** Proporcionar la infraestructura, el ambiente educativo y los recursos específicos para lograr la conformidad de la Formación Profesional Integral.
- 2. Ejecución de la Formación Profesional Integral:** Desarrollar las acciones de Formación Profesional Integral, que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, con criterios de pertinencia, eficiencia y calidad.

### **3.4.3 Procesos de Apoyo.**

Estos procesos son los que sostienen a los Procesos Misionales del Centro por medio de la gestión conducente al cumplimiento de las políticas, estrategias y objetivos. En éste grupo encontramos:

- 1. Servicio al Cliente y Relacionamento Corporativo:** Articular los servicios del centro con los requerimientos del sector productivo, atendiendo las sugerencias de los clientes y usuarios, garantizando una respuesta oportuna para aumentar la satisfacción.
- 2. Gestión del Talento Humano:** Garantizar la idoneidad y competencia del Talento Humano que afecta directamente la calidad de la formación profesional, a través de procesos técnicos y confiables de acuerdo con las normas vigentes.
- 3. Contratación:** Garantizar la adquisición de bienes, obras o servicios de forma transparente y en cumplimiento de la normatividad legal vigente.
- 4. Administración Presupuestal:** Garantizar la ejecución de los recursos de acuerdo con lo programado.
- 5. Gestión de la Infraestructura Física, Maquinaria y Equipos:** Proporcionar, adecuar y mantener la infraestructura física, maquinaria y equipos en óptimas condiciones para la ejecución de la formación profesional.
- 6. Gestión Documental:** Administrar y controlar los documentos generados por el sistema de gestión de la Calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

#### **4. DIAGNÓSTICO DE VERIFICACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN INICIAL DEL CENTRO EN CUANTO AL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

La fase de realización del diagnóstico se constituye en una de las más vitales para la implementación del SGC, debido a que determina el estado inicial del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, a partir del cual se despliegan las actividades de desarrollo del proyecto, reconocimiento de las fortalezas y debilidades a reforzar, identificándolas como punto de iniciación para el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad. Por tal razón se realizó un diagnóstico situacional y un diagnóstico de cumplimiento de requisitos de la norma ISO 9001:2000 para los Sistemas de Gestión de Calidad.

##### **4.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.**

Con el propósito de establecer de manera integral la situación del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente en el momento de iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad; se realizó un diagnóstico situacional que permitió apreciar la capacidad competitiva de la organización, con el propósito de identificar sus fortalezas y debilidades para ser aprovechadas durante la etapa de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, de tal manera que el diagnóstico situacional es considerado como una herramienta valiosa para el Centro en el momento de tomar acciones de control y mejora paralelas a la implementación del SGC, orientadas a mejorar su capacidad productiva y eficiencia.

#### **4.1.1. Objetivo del Diagnóstico Situacional**

Realizar un diagnóstico de calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial de Oriente del SENA, que permita estipular el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000; con el fin de verificar la situación actual de los procesos conducidos por el Centro, además de conocer la documentación existente para la administración de cada uno de los procesos.

#### **4.1.2. Realización del Diagnóstico Situacional**

- **Planificación Organizacional**

Para poner en marcha el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, se desplegó un proceso prolongado. Como primera acción el Subdirector del Centro asumió el compromiso de implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, gestionando los recursos económicos, técnicos y de personal administrativo, necesarios para obtener el eficaz funcionamiento del Sistema.

De igual modo, es significativo especificar que se acordó trabajar con base a cierta documentación que se tenía disponible hasta ese momento y que a su vez estaba apoyada en la norma ISO 9001:2000. El Centro contaba con algunos archivos presentes en medio magnético y físico entre los cuales se hallaba un primer boceto del Manual de Calidad que aún no cumplía totalmente con los requisitos exigidos por la norma, algunas actas de calidad, unos procedimientos de operación de procesos, algunos registros de auditoría interna realizada en el año anterior y unas actas de calidad de reuniones efectuadas por la dirección del Centro. De manera que se realizó la revisión de la documentación existente y se planificó el nuevo cronograma para llevar a cabo la implementación del Sistema.

En primera instancia se inició con la etapa de sensibilización y capacitación a los funcionarios del Centro, por medio de reuniones personales y en grupo expuestas en el Plan de Capacitaciones (Ver Figura 12), con el fin de concientizar al personal acerca de la importancia y valor en la implementación del SGC para la organización con los aportes, ventajas y oportunidades que este sistema aporta en el mejoramiento integral de las organizaciones que obtienen la certificación. Igualmente se efectuó paralelamente la identificación y documentación de cada uno de los procesos del Centro, que a su vez hace parte de los requisitos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

## **4.2. DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS**

Con el fin de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001:2000; se efectuó un diagnóstico minucioso que suministró una visión clara del estado de cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el Centro.

### ***4.2.1. Realización del Diagnóstico de Requisitos***

El Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000 se ejecutó durante los meses de Julio, Agosto y parte de Septiembre con el apoyo del Ingeniero Juan Carlos Hernández, durante éste período se verificó el alcance de los requisitos del SGC en el Centro. Para tal efecto se realizó una Tabla Diagnóstico (Ver Anexo A), con el fin de revisar la documentación proporcionada hasta el momento por el SGC para confrontar los requisitos exigidos por la norma

con base a los procesos y demás documentos que son elementales en la legislación de los mismos y que garantizan el buen desarrollo de las funciones en las dependencias del Centro.

Asimismo, para el desarrollo de la tabla diagnóstico se contrasta la situación actual de los procesos del Centro con la Norma NTC ISO 9001:2000, para éste análisis se elaboró una lista que contenía los numerales de la norma asociados con una casilla que demostraba el Estado Vigente o situación general de los procesos respecto al cumplimiento de la norma, posteriormente se encuentra la columna que fija el valor del porcentaje dicho cumplimiento.

En la siguiente tabla se observan los porcentajes que se tuvieron en cuenta para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos, estos fueron otorgados a cada uno de los ítems según el estado vigente evidenciado en los procesos del Centro, así:

**TABLA A Porcentajes para realización del Diagnóstico**

<b>ÍTEM</b>	<b>PORCENTAJE</b>
No cumple con el numeral	0%
No cumple, pero se encuentra en fase inicial para desarrollarlo	33%
No cumple en totalidad con el numeral pero ya se tiene documentado o implementado la mayor parte del numeral	66%
Cumple en su totalidad con el numeral	100%

**Fuente: Autora del Proyecto**

Es importante destacar que la organización y realización del diagnóstico se instauró con el fin de garantizar la acertada planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Asimismo, es elemental notar que para el desarrollo de ésta tabla Diagnóstico, se efectuaron las siguientes actividades:

- Entrevistas personales.
- Revisión de la documentación que se tenía hasta el momento en el proceso.

#### **4.2.2. Conclusiones del Diagnóstico**

**Tabla B. Conclusiones del Diagnóstico**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
El Recurso Humano del Centro tiene conocimiento sobre la importancia de implementar un SGC, en razón a reuniones de sensibilización y capacitación llevadas a cabo durante el año 2006.	Existe un boceto de manual de calidad que no cumple completamente con los requerimientos expresados en la norma (4.2.2).
Las directivas del Centro han dispuesto los recursos necesarios para lograr la implementación del S.G.C.	No se están cumpliendo totalmente los numerales de la norma, algunos numerales son comprendidos parcialmente, sin embargo hay que tener presente que las actividades desempeñadas deben ser documentadas en gran parte para dejar evidencias claras.

El personal del Centro demuestra interés y disposición por participar en la implementación del S.G.C.	En algunos procesos se realizan un número considerable de actividades pertinentes para el adecuado funcionamiento de los mismos, pero no se cuenta con las evidencias necesarias para cumplir con los requerimientos estipulados en la norma ISO 9001:2000.
La experiencia del personal del Centro en cada una de sus áreas facilita la comprensión de los procesos de la organización.	Es elemental identificar los riesgos de los procesos y valorarlos de tal manera que se pueda hacer mayor control sobre los mismos.
La responsabilidad y apropiación del personal del Centro para implementar el SGC se encuentran definidas y establecidas.	No se han definido los indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad.
El Centro cuenta con los equipos necesarios para el favorable desarrollo del S.G.C.	Desconocimiento de la normatividad concerniente a los procesos.

Fuente: Autora del Proyecto

- **Decisiones tomadas con base a los resultados arrojados por el Diagnóstico de Requisitos.**

Las decisiones acordadas para implementar el sistema de gestión de la calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, contaron con la revisión y aprobación del Coordinador de Calidad y Responsable del SGC ante la subdirección del Centro, así:

- \* La planeación de una agenda semanal de trabajo y seguimiento con cada uno de los responsables de los procesos.
- \* La planeación de las sensibilizaciones y capacitaciones a realizar con el personal del Centro para llevar a cabo la implementación del S.G.C.
- \* La verificación y recopilación de la documentación requerida por cada proceso del Centro.

Partiendo del resultado arrojado por el diagnóstico con base en estas conclusiones, se estableció un nuevo programa de trabajo en el cual se trazaron todas las actividades referentes a lograr la certificación del Centro en la norma ISO 9001:2000, (ver Cronograma de Actividades Ajustado).

## 5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

La planificación del SGC en el Centro se efectuó con base en el diagnóstico de verificación realizado en cada uno de los procesos de la organización, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 9001:2000, por esta razón se empleó la metodología más eficiente para llevar a cabo la implementación del SGC. Ésta metodología implementada se fundamentó en el ciclo de mejora PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), de tal manera que con el uso de ésta importante herramienta se pudiera organizar mejor el trabajo y las actividades desempeñadas por el personal del Centro garantizando mayor eficiencia en la consecución de los objetivos propuestos asegurando el cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente.

Figura 8. Metodología para implementar el SGC



Fuente: Autora del Proyecto

En seguida se describen las etapas que se ejecutaron para llevar a cabo la implementación del SGC en el Centro fundamentadas en el ciclo PHVA:

- **Diagnóstico (Planear):** La etapa de diagnóstico se estableció con el fin de conocer la situación real de los procesos del Centro, para tal fin se revisó con el apoyo del personal de la institución la documentación existente (manuales, procedimientos, protocolos, etc.) y algunos registros presentes con el objeto de detectar las actividades precisas para dar cumplimiento a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.
- **Planificación (Planear):** En la planificación, se establecieron las actividades claves para desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad (programación de reuniones de comité de calidad, programación de reuniones de revisión y seguimiento a los procesos con los funcionarios del Centro, consolidación de la documentación necesaria para el avance del SGC, programación de fecha para realización de auditoría interna, consolidación de algunas caracterizaciones de los procesos, entre otras).
- **Implementación (Hacer):** Ésta etapa se conoce como el comienzo del SGC, fue desarrollada por medio de la elaboración y análisis de la herramienta de calidad Diagrama Causa Efecto, construida para cada uno de los procesos, del mismo modo fue necesario tomar como referencia los registros de la auditoría realizada inicialmente, con la finalidad de detectar las causas relevantes que estaban obstaculizando el dinamismo de los procesos, así como la revisión, consolidación y socialización de la documentación existente en cada uno de los mismos, con el objeto de lograr que el personal del Centro conociera sobre la existencia de la misma y la pudiese tener en cuenta en el desempeño de sus actividades diarias.

- **Seguimiento y mejora a los Procesos del Centro (Hacer):** Durante el desarrollo de ésta etapa se realizaron reuniones programadas con los responsables de los procesos del Centro para verificar si se estaba dando cumplimiento a los compromisos pactados durante la etapa de la implementación, de esta manera se pretendía proporcionar a cada uno un tratamiento efectivo con la capacidad de garantizar la consecución de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000.
- **Evaluación (Verificar y actuar):** Es la última fase de la implementación del SGC, en esta etapa se verifico el desempeño de los responsables de los procesos en relación a los compromisos adquiridos, asimismo se llevo a cabo la auditoría interna con la asesoría de la Regional Antioquia para verificar el estado de los procesos hasta ese momento y de esta manera tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma.
- **Capacitación:** Se establece como una etapa transversal a las demás, debido a la orientación y entrenamiento continuo que facilita a los funcionarios el cumplimiento de los objetivos propuestos en el SGC, ésta fase se efectuó por medio de reuniones personales con los responsables de los procesos, talleres con el personal del Centro y publicación de artículos referentes a la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad.

## 5.1. COMITÉ DE CALIDAD

El comité de Calidad de la institución se consolido con el fin de definir los responsables en el establecimiento, realización y seguimiento de las diferentes actividades implícitas en la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, es así

como se conformó un equipo de personas capacitadas y competentes que desempeñan funciones de acuerdo a las directrices establecidas por la Dirección General del SENA con el fin de mejorar la calidad y eficacia en la FPI impartida.

**Tabla C. Comité de Calidad**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS :</b>	<b>CARGO Y DEPENDENCIA:</b>
Orlando Aríza Aríza	Subdirector de Centro
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional, Coordinador de Calidad y Competencias Laborales y representante ante la Dirección.
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras
Hérika Bibiana Aríza González	Profesional - Relacionamento Corporativo, Servicio al Cliente y Bienestar al Alumnado
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.
Juan Ernesto Duarte.	Coordinador Académico y Supervisor de Contratistas.
Diana Patricia Hoyos Abaunza.	Auxiliar de Calidad.

**Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente**

## **5.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

El cronograma de Actividades es un esquema elemental en el cual se distribuye y organiza de manera secuencial y temporal una serie de actividades para ser diseñadas a lo largo del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la organización.

Con base a los resultados arrojados por el diagnóstico efectuado en el Centro, se planteó el cronograma expuesto en las Figura 9, en el cual se presenta el tiempo otorgado a cada una de las etapas a desarrollar en el SGC de la organización. Sin embargo, algunas de estas fechas fueron postergadas con respecto a lo propuesto en el cronograma inicial (Ver figura 10), debido a ciertas actividades administrativas y organizativas del Centro planeadas para estos meses del año, que dificultan a su vez el progreso dinámico del sistema de gestión de calidad. Por otro lado el aplazamiento de algunas actividades se produjo debido a compromisos académicos acordados en la Universidad.

- **Cronograma Inicial:**

El siguiente cronograma fue propuesto inicialmente al Comité de Calidad con el fin cumplir todas actividades durante el desarrollo del SGC en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.

**Figura 9. Cronograma de Actividades Inicial**

CRONOGRAMA																																
ETAPAS DEL PROYECTO	JULIO 07				AGOST 07				SEPTIE 07				OCTUB 07				NOVIEM 07				DICIEM 07				ENERO 08				FEBRE 08			
1. DIAGNÓSTICO	■	■	■	■																												
2. SENSIBILIZACIÓN	■	■	■	■	■	■	■	■																								
3. CAPACITACIÓN									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
4. IMPLEMENTACIÓN																					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
5. EVALUACIÓN																									■	■	■	■	■	■	■	■


Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente

- **Cronograma Ajustado:**

Una vez revisado el cronograma inicial y tomando como referencia los resultados arrojados por el diagnóstico para verificar el estado del SGC en el Centro, se planificó un nuevo plan de actividades conformado por (7) siete etapas importantes con el fin de lograr los objetivos propuestos por la organización.

El cronograma o calendario de trabajo final programado para desarrollar las actividades en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se puede identificar a continuación:

**Figura 10. Cronograma de Actividades Ajustado**

 <b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE</b> <b>REGIONAL SANTANDER</b> <b>CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC</b>	<b>CRONOGRAMA</b>																																			
	<b>JULIO 07</b>				<b>AGOST 07</b>				<b>SEPT 07</b>				<b>OCTU 07</b>				<b>NOV. 07</b>				<b>DIC. 07</b>				<b>ENE 08</b>				<b>FEBR. 08</b>				<b>MARZO 08</b>			
<b>ETAPAS DEL PROYECTO</b>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. DIAGNÓSTICO																																				
2. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN																																				
3. DISEÑO / PLANIFICACIÓN DEL SGC																																				
4. SEGUIMIENTO Y MEJORA A LOS PROCESOS DEL CENTRO																																				
5. AUDITORIA INTERNA																																				
6. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS																																				
7. CONTRATACIÓN ENTE CERTIFICADOR																																				

Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente

## **6. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN A LOS FUNCIONARIOS**

Luego de ser evaluado el diagnóstico sobre la situación inicial del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, es útil señalar que aparte de realizar el diseño del Sistema en general es importante planificar las diferentes jornadas de sensibilización y capacitación con los funcionarios, el fin de su realización es lograr un desempeño más dinámico y eficiente del personal, con el propósito de que cada uno de ellos tome conciencia sobre el valor de la implementación del SGC y a su vez se apropie de las actividades a cumplir para llevar a cabo con éxito la certificación del Centro.

### **6.1 SENSIBILIZACIÓN**

Es significativo tener en cuenta la gran relevancia de la participación activa de los funcionarios en las actividades del SGC, por esta razón se llevó a cabo como primera medida una jornada de sensibilización con todo el personal de la Institución, posteriormente el día 22 de Agosto de 2007 se efectuó en las instalaciones del Centro la presentación sobre las generalidades del SGC en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente (Ver Figura 11), durante su realización se contó con el apoyo del Coordinador de Calidad Juan Carlos Hernández y fueron tratados temas claves que animaron el talento humano del Centro hacia la adopción de una cultura de calidad y mejoramiento en sus actividades desempeñadas. Los temas considerados en la jornada fueron:

- Definición sobre ¿Qué es calidad?
- Definición sobre la ISO
- Terminología referente a la NTC - ISO 9000:2000.

- Presentación sobre misión, visión, Política de calidad y Objetivos de Calidad del Centro.
- Presentación y descripción de los procesos del Centro.
- Beneficios obtenidos al implementar un sistema de gestión de la calidad.

Estas actividades se desarrollaron mediante presentaciones en video beam, publicación en cartelera de artículos concernientes a los beneficios obtenidos al implementar un SGC en la empresa y charlas personalizadas con el propósito de que el personal del Centro se interesara aún más por contribuir de forma activa en el perfeccionamiento del sistema.

**Figura 11. Presentación sobre generalidades del SGC en Centro.**



**Fuente: Autora del Proyecto**

Esta jornada se efectuó con gran parte de los funcionarios del Centro, incluyendo todos los niveles de la empresa, la finalidad de realizar éstas reuniones de sensibilización con el equipo de trabajo se apoyaron en las intenciones expresadas por la subdirección de la institución referentes a la eficacia que debía ofrecer el Sistema de Gestión de la Calidad en el mejoramiento continuo de los procesos, que a su vez, debían resaltar los beneficios que otorgaría éste proyecto

a la organización y por ende las garantías brindadas a los miembros en cuanto al aumento relevante en la eficiencia en sus actividades desempeñadas aplicando la norma ISO 9001:2000.

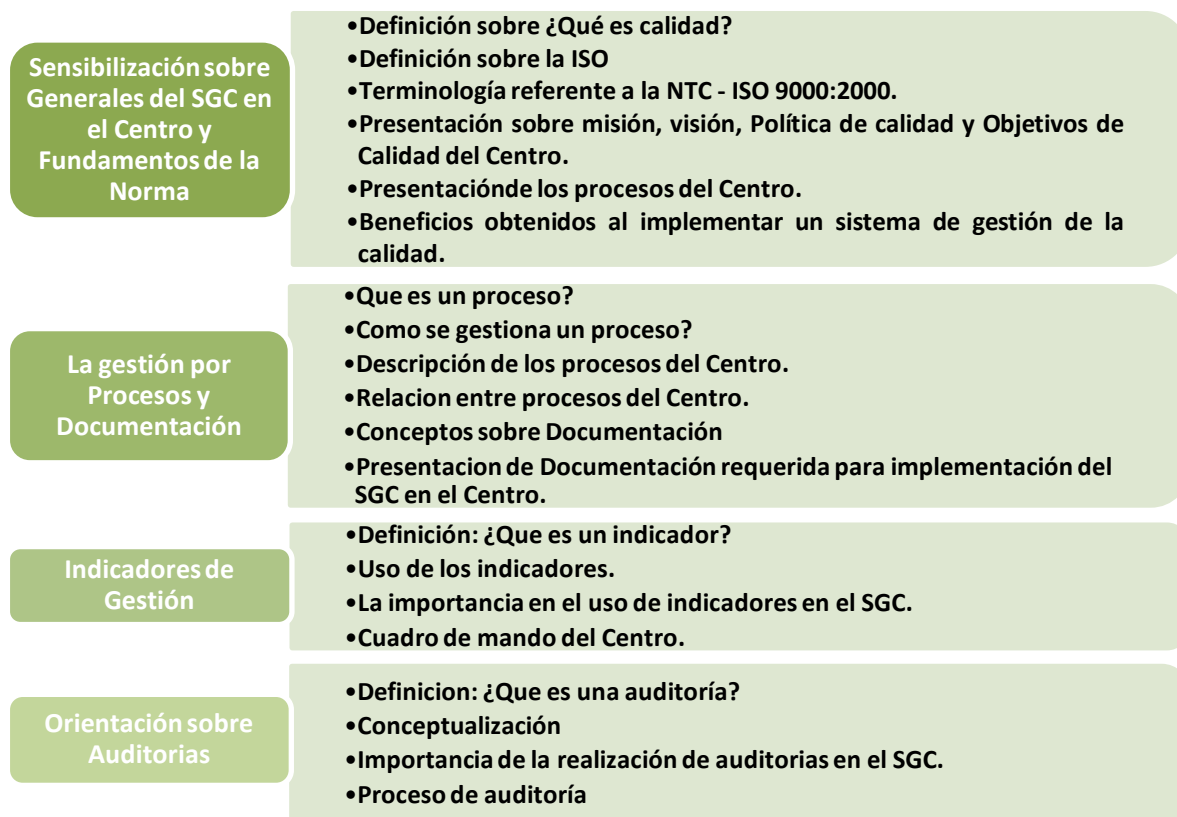
## **6.2 CAPACITACIONES**

Con el objeto de promover y dinamizar una activa participación del personal del Centro conducente al mejoramiento de su desempeño laboral y profesional en la organización, se planeo en reunión efectuada con el coordinador de calidad del Centro, diseñar el cronograma de capacitación, cuyos temas se eligieron de acuerdo a las necesidades detectadas en los resultados de auditorías realizadas anteriormente, con el fin de planificar mejor el desarrollo del SGC.

De igual manera se diseñó un plan de capacitación con el objeto de organizar de forma coordinada y organizada las actividades relacionadas con el SGC, en cuanto al entrenamiento y preparación del personal de tal manera que el sistema fuese más dinámico y eficiente a medida que los conceptos eran aplicados, ejecutados y evaluados, del mismo modo se pretendía intensificar el grado de motivación de los funcionarios en razón a que ésta herramienta permitía a cada uno de ellos participar en las diferentes actividades del SGC aumentando su habilidad y desempeño.

A continuación se expone el plan de capacitaciones del Centro:

**Figura 12. Plan de Capacitaciones del Centro.**



**Fuente: Autora del Proyecto**

En la etapa de planificación del Sistema de Gestión de Calidad, el personal del Centro participó activamente en el desarrollo y la implementación del sistema en cada uno de los procesos, por esta razón fue necesario capacitar a los funcionarios sobre algunos temas específicos dependiendo de las actividades programadas para este momento, esto hace relación a la gestión por procesos y la forma apropiada para organizar, consolidar e implementar la documentación de cada proceso del Centro, con el fin de que los procedimientos, caracterizaciones y las instrucciones escritas sirvieran como instrumento de aporte de información valiosa en el proceso de toma de decisiones y el mejoramiento continuo. A continuación se muestran los formatos de asistencia empleados en las reuniones del SGC en el Centro.

Figura 13. Formato de Asistencia a Reuniones del SGC.

ASISTENCIA EVENTOS								
FECHA: Ayudi 22 de 2007								
LUGAR: SENNA UdeI								
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. CEDULA	EXPEDIDA EN	FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO	DIRECCION	TELEFONO	ESTRATO	NIVEL DE ESTUDIO	FIRMA
Alfonso Suarez Palmino	12955794	Velez	04/07/68	Calle 17 No 12-110	312665944	2	Tecnico	[Firma]
Edgar Pineda Sanchez	1361004	Pt. Nari	Cra 9 N 31 P.R	BB-05-78	312262250	2	Tecnologo	[Firma]
Yamin de la S	63436141	Velez	05/12/75	Cra 10E #10-22	312422350	2	Profesional	[Firma]
Rosemary Solorzano	5746862	Ban	04/08/68	Via de Boyaca C. 37	312604075	3	ESP. GEN DE PROYECTO	[Firma]
Sonia Ricardo Cuadros	9101137	Ban	04-05-64	Via de Boyaca C. 37	313441105	4	Profesional	[Firma]
Carlos A Villamil	13956035	Velez	70-10-20	Cra 4 # 9-39	313223090	3	Tecnico	[Firma]
Dioselina Lázaro S	63431269	F/blanca	10-10-63	calle 10 # 6-39	7563591	1	Bachiller	[Firma]
Argemiro Castellano C.	13956152	Velez	31-07-2007	calle 7 # 3-30	7563040	2	profesional	[Firma]
Giana Brita Haysa	57671332	Barbosa	3-07-2007	Cra 9 # 10-63	7485132	3	profesional	[Firma]
Jonathan Ruiz Gonzalez	110403454	Cuba	09-09-81 - Buenavista	Profesional	314491694	2	Universitario	[Firma]
Yabe G Cruz Guillen	13955368	Velez	03-04-89 Velez	calle 12 No 4f-07	312941731	2	Universitario	[Firma]
Maria Eugenia Duarte	63435120	Velez	16/11/21 Velez	calle 12 # 3-73	313219508	2	Universitario	[Firma]
Celia Maria Diaz R	28170214	San Juan	14/02/46 - Sucre	San Juan	38322678	2	Bachiller	[Firma]
OMAR Pachon Mantilla	91290063	Buenavista	04/03/71 Buenavista	Boque 2 T/Vo 2-01	31274394	3	UNIVERSITARIO	[Firma]
Gilberto Pinzon Cuervo	13818493	Buenavista	09/05/51 Buenavista	Cra 7 N 9-70 Socorro	3127669216	3	Universitario	[Firma]
Adriana del P. Yonche	37895800	San Gil	San Gil, 14/08/75	Cra 5 # 5-63	3166786234	2	Universitario	[Firma]
Marta Rueda Mancada	09033958	Bolivar	12-06-73 Bolivar	Cra 8 # 12-59	3112530617	2	Un	[Firma]
Yafra Cabeza Velez Castro	3767131	Buenavista	24-04-84 - Sucre	Calle 115 # 32-04	310575170	3	Universitario	[Firma]
Yamile Haza Barron	39176145	Falces	21-04-79 Falces	Cra 4 Buenavista	3103852165	2	Profesional Universitario	[Firma]
Sandra H. Gonzalez	63447405	Falces/Blanca	11-Feb-1978	Calle 8 # 3-13 Bolivar	313304290	2	Ingenieria y Comp	[Firma]
Martha J. Olayo	63366697	Buenavista	19-01-71	Cra 21 # 21-09 Barbosa	332621844	2	Profesional Universit.	[Firma]
Elder J. Cortes	13952210	Velez	10-DIC-59-Chipote	Cra 1 # 9-14 Velez	3123053384	3	profesional	[Firma]
Juis Augusto Diaz Guerra	13956353	Velez	31-Dic-71 Velez	Calle 8 N 3-47 Velez	7564517	3	Universitario	[Firma]
Gerardo B. Guzman Lopez	7671471	Buenavista	15 Julio 2007 Medellin	Cra 11 # 13-60 San Gil	316752408	3	T. Profesional	[Firma]
Letecia Duarte Suarez	63436453	Velez	01-01-74 Velez	Calle 8 N 4-53 Velez	312057731	2	UNIVERSITARIO	[Firma]
OSCAR Y. SOTO	17420883	Medellin	21-01-88 - Medellin	Cra 6 - 8 # 21 Bolivar	316000211	3	UNIVERSITARIO	[Firma]
Nancy Milena Prieto	63432177	Ban	12-08-79	Cra 9 # 9-65	312143632	2	UNIVERSITARIO	[Firma]

ASISTENCIA EVENTOS

FECHA:	LUGAR:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. CEDULA	EXPEDIDA EN	FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO	DIRECCION	TELEFONO	ESTRATO	NIVEL DE ESTUDIO	FIRMA
Agosto 22 de 2007	SENA Ule	Julio Antonio Aguante Tledo	27 797 189	Bucarama	14 En/80 Bucarama	Ulas del Baque,	3156109619		Universitario	[Firma]
		Elisana Santiago Alba	63438382	Veles	06 Nov. 84 Veles	Cll 12 No 1-61	311499110	2	Universitario	[Firma]
		Abelardo Ruiz Pujante	19400055	Bol.	07.12.57 Sombrio	Puerto Nacional	816889948	2	Tecnico	[Firma]
		FELIX JOE JIMENEZ	41118933	Bolón	01-09-63 Bolón	Cra 101 # 22-26	311343260	3	T.P	[Firma]
		Gregorio Ruiz Medina	13616132	La Bodega	27-09-72 La Bodega	vib. Parra 2 casa 4	314482720	2	Universitario	[Firma]
		JOSÉ GONZALO CARRERA	79364897	Paedo	26/09/65 Paedo	Cra 6 N° 26-20	314553101	3	Universitario	[Firma]
		Samuel M. Fontecha Castro	73958072	Veles	07/28/79 Veles	Cra 6A # 7A-06	3733585962	2	Técnico Profesional	[Firma]
		Daniel P. Vaca Duarte	63433397	Veles	03/108/1980 Veles	Calle 7 # 7-35	316378908	3	Ingeniero Sistemas	[Firma]
		Fernando Quintero	13 955 881	Veles	28.12.68 Veles	Cra 6 N° 8A-43	315372013	3	Universitario	[Firma]
		William Antonio Godalla	13951117	Veles	10-05-83 Veles	Calle 12 No. 1-49	316643448	2	Universitario	[Firma]
		EDDY JOHANNA ARIKA GONZALEZ	52354540	Bucarama	10-07-80 Bucarama	Cra 4 N-11-04	3144707171	2	Tecnico	[Firma]
		EDICCE LICHT ARDILA	63437209	Veles	11-11-79	Cra 6 # 5-10	3002812861	2	Universitario	[Firma]
		patricio Suárez	12954544	Veles	02-10-2006	V. San Carlos	712 288444	2	Universitario	[Firma]
		Yenny Patricia Ariza	83445113	Veles	08-12-72	La Parra Para 44	3123422661	2	Tecnico	[Firma]
		Diana Castellanos Jimena	63434125	Veles	01-16-68	Calle 7 # 444	311269600	2	Tecnico	[Firma]
		Wendel Cristina Barranto	27981785	Barbosa	25-05-05 Girardot	Calle 8 # 10-35 Bol.	3012290256	2	Universitario	[Firma]
		Wanda Orlando Pérez	5646 839	Girardot	31-08-05 Barrio Barrio	Calle 85 # 25-70 Bol.	3162293625	4	Tecnico Profesional	[Firma]
		Diego E. Barranto	79351182	Veles	24/10/79 Veles	Cra 2 N° 49-49 Veles	310300444	3	Universitario	[Firma]
		Silviano Duarte	5789382	Ule	20/10/1951 Ule	off. 12-18-18	314338111	3	Bachiller	[Firma]
		Juliana Carolina Holo	51810600	Soyatú	25-01-05 Soyatú	Torre 3 # 50-151	310483410	2	especialista	[Firma]
		Josce Jefferson Quiñe	13616641	Pre Nal	24-01/76 (Barr. Nal)	Cra B N° 4-53	311612862	3	Tec. prof. inspección	[Firma]
		Jairo Ariza Delgado	13956530	Veles	10-02-72 Veles	Cra 3 # 8-23	315448862	2	Tec. prof. Contro Pro In	[Firma]
		Wendel César Zamora	63448319	Bucarama	11-02-72 Bucarama	Cra 1 # 10-52	35659448	3	Bachiller T.P. Bucarama	[Firma]
		Gilberto Arzola	1376070	Bucarama	24-08-07 Bucarama	Calle 4 # 4-17	311-15110	3	Voice training	[Firma]
		Oliverio Castillo	5632504	Chipatá	02-09-78 Chipatá	Calle 10 # 3-35	3147 0812	3	Bachiller Académico	[Firma]
		William Hernández	13956537	Veles	11-02-73 Veles	Cra 2 # 11-118	312275971	3	Universitario	[Firma]
		Juan Carlos P. Acosta	13956537	Veles	14/03/83	Calle 12 N° 261	31189097402	7 P.		[Firma]

Revisión Tributaria Marzo

FECHA:	LUGAR:	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. CEDULA	EXPEDIDA EN	FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO	DIRECCION	TELEFONO	ESTRATO	NIVEL DE ESTUDIO	FIRMA	
26 de Marzo de 2006	SENA Ule	WILSON ALBA DEGRAN CORA	7161441	Boyacá	15 Julio 1974	Cra 11 # 15-60 Sengil	316752206	3	T. p. adm emp. mstr	[Firma]	
		Ademar Suarez Patino	1395297	Veles	04-07-68	Calle 12 No 1E-40	3168659111	2	Tecnico	[Firma]	
		José Ignacio Jimena	2329238	Soyatú	Soyatú, 07.12.16	(10/10/16-14-07)	3112392648	5	Tecnico	[Firma]	
		Edgar José Pineda	513616824	Pre Nal	05-28-78 chipatá	Cra 9 N° 2A-2A	312894936	2	Universitario	[Firma]	
		OSCAR YESID MORALES J.	17420897	Acandía	21-01-81 Acandía	Cra 6 # 8-21	316528291	3	Univer. si. farm.	[Firma]	
		Diego Mario Zabaleta	71578375	Bol.	14.01.72	Cra 8 # 13-03	3114626476	2	Universitario	[Firma]	
		Tany Vanelli Forero Hespel	35525413	Tacahú	03-Oct-72 Bolívar	Bolívar.	311465495	2	universitario	[Firma]	
		Jairo Ariza Dely	13956530	Veles	10-02-72	Calle 11 A-31	3147312505	2	Tecnólogo	[Firma]	
		José Hernandez C.	18034480	Bolívar	25-06-80	Bolívar	Cra 5 # 14-63	3138928446	2	Medica Veterinaria 2o	[Firma]
		Joselin Fede Rincón	13707390	Bolívar	23-04-81 Veles	Cra 5 # 9-31. P. A. Bol.	312077856	2	H. U. E.	[Firma]	
		Wendel Juancho F.	4101951	Bolívar	28-09-76 Veles	Torre 6 # 9-80	313569307	2	H. U. E.	[Firma]	
		Hans Estelena Ariza	6525154	Veles	17-08-79 Veles	Torre 6 # 9-80	3112192619	2	Ingeniero - sistemas	[Firma]	
		EDUARDO GONZALEZ	8958811	Veles	17-11-1981	CALLE 6 No 4-26	312050445	2	UNIVERSITARIO	[Firma]	
		Wendel César Hernández	63448319	Bucarama	11-02-1972	Cra 1 # 10-52 Veles	75659448	3	C.P.E. Planes Contable	[Firma]	
		Wendel Ángel Zambrano Bernal	31686591	Pre Nal	23-07-1967	of. 6 # 8-102	314472492	2	Universitario	[Firma]	
		Luz Helena Aguado F.	37747183	Bol.	14 En. 1980 Bucarama	Cll 10 # 3-34	3156109619	3	Universitario	[Firma]	
		WILFON YESID SANCHEZ	91018425	Bucarama	17/02/79 Bucarama	Cll 14 # 10-25 Bucarama	3108185505	2	UNIVERSITARIO	[Firma]	
		Edwin J. Barbosa León	13957366	Veles	22/05/77 Veles	Cll 12 # 3A-05 Veles	312339296	2	Universitario	[Firma]	

Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente

Asimismo, fue importante realizar un taller a los instructores del Centro con el fin de exponer las ventajas y oportunidades proporcionadas al Sistema con la participación de cada uno de ellos. Esta jornada se llevo a cabo en las instalaciones del Centro y contó con los representantes de los instructores especializados en las diferentes áreas (agropecuaria, comercio, servicios, manualidades, confecciones, civil, sistemas, entre otras); el registro de asistencia a esta actividad se muestra a continuación:

ASISTENCIA EVENTOS										
TALLER GESTION DE LA CALIDAD JORNADA TARDE										
FECHA: 20 DE FEBRERO DE 2008										
LUGAR: SALA DE REUNIONES DE INSTRUCTORES										
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Nº. CEDULA	EXPEDIDA EN	FECHA Y LUGAR DE NACIMIENTO	DIRECCION	TELEFONO	ESTRATO	NIVEL DE ESTUDIO	FIRMA		
OSWALDO Adolfo Quiroz	671671471	Proyecto	15 Julio 1974	Enl 17 # 13 60-77	314237922	3	T. profesoral	<i>[Firma]</i>		
Isabel Gabriela Castillo	27981785	Barranquilla	25-05-53	Ciriadob Calle 8 # 10-35	3012290202	3	Administrador Empresa	<i>[Firma]</i>		
Fernando Cadena	2558122	Velez	29-05-70	Cra 5 No. 6-38	312194576	3	Universitario	<i>[Firma]</i>		
William Antonio Gardella	13959117	Velez	10-05-83	Calle 12 No 1-49	316603218	2	Universitario	<i>[Firma]</i>		
Spinó Ricardo Cardenas	9101137	Proyecto	04-05-64	Pto Nublado Cristales	313041741	2	Universitario	<i>[Firma]</i>		
Juan Mario Zaldívar Rivas	77598375	Cofe.	14 de Enero / 1972	Cy B B # 13 A-08	3114626076	2	Universitario	<i>[Firma]</i>		
Aracely Múscara Barrios	59761445	Proyecto	Cra 4 barrio La Rosa	27 abril de 1973	3107852169	2	Universitario	<i>[Firma]</i>		
Fernando Dante Palascoso	12455.581	Velez	28-12-69	Velez	Cra 6 No 1743	315372031	3	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Maximiliano Ojeda Chaves	55451052	Velez	14-02-1983	Velez	Cra E # 10-10	310232822	1	Técnico	<i>[Firma]</i>	
Genaro Ariel Morales Ariza	13958682	Velez	Ene 28/81	Velez	Calle 10 # 1-93	312477768	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Isabel Alexandra Pizar	13750032	Velez	28 Mayo / 74	Velez	Calle 12 # 2-59	314424702	2	Bachiller	<i>[Firma]</i>	
Dafnam E. Hernandez A	63427157	Velez	25-09-79	Velez	Calle 6 # 6A18	313453871	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Martina Cecilia Gonzalez	28033958	Bolivar	12-06-73	Bolivar	Calle 22A # 855	312030074	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Gilber Antonio Arilla Arilla	13760708	Sucre	24-08-71	Sucre	Calle 7 # 9-12	317932381	3	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Adelina Gonzalez Mateo	51240690	Chiriquí	25-02-68	Chiriquí	Cra 34 # 3A-181 Ps	312463560	2	Especialista	<i>[Firma]</i>	
Oliviero Castillo Ayala	5632504	Chiriquí	09-02-68	Chiriquí	Calle 10 # 3-35	314341052	3	Bachiller	<i>[Firma]</i>	
RUBEN DARIO MORENO Q	18929172	Malaga	15-09-79	Malaga	Cra 2 N° 7-123	311808708	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
San Angelo Santamaria	33762112	Pk Nublado	09-07-23	La Palma	C/le 6 # 8 102	310271945	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
FREDY RAMIRO YERGIN	9128816V	Barranquilla	21-08-72	Velez	Carrera 8 # 11-29	3106006706	2	UNIVERSITARIO	<i>[Firma]</i>	
Francisbarricio Torresca Ortiz	11485012	Velez	04-12-77	Velez	Cra 6A # 7A-06	372365762	2	Tecnólogo	<i>[Firma]</i>	
ROSE DIANA SANCHEZ	57416842	Proyecto	04-08-68	Proyecto	Cra 33 V. Anasora	311263497	3	BA. GEN. DE ADM.	<i>[Firma]</i>	
Dioselina Lázaro Samán	63431369	Florida	10-10-62	Abrera	Calle 10 # 6-39	3142247464	2	Bachiller C.A.P SENIA	<i>[Firma]</i>	
Dora Catalina Parra	6344875	Velez	01-16-69	Bolivar	Calle 7 # 14-49	31769602	2	TEC.	<i>[Firma]</i>	
Cecilia Gutierrez	91619751	Barranquilla	22-07-76	Velez	Cra 6 # 869	315367507	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Fanny Leneth Forero	35225413	Facata	03-10-72	Bolivar	Proyecto	314695475	2	universitario	<i>[Firma]</i>	
Luis Augusto Diaz Guaran	13956253	Velez	31-12-71	Velez	Calle 8 No 3-47	3153973661	3	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Oscar José Muñoz Sep	1340285	Acacía	31-1-81	Acacía	Cra 6 # 21	316527079	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	
Edmar Fernando Rincon	13707340	Bolivar	23-04-81	Velez	Cra 5 # 9-51	312077856	2	Universitario	<i>[Firma]</i>	

## **7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE**

La implementación, es considerada como una etapa de gran valor durante el proceso, en razón a que se establece el asentamiento de los elementos del SGC necesarios para poder cumplir eficazmente con los objetivos propuestos en la etapa de planificación y desarrollo, asimismo, permite a la organización contar con un proceso de mejoramiento continuo más dinámico, eficaz y fortalecido que inicia desde la etapa de diagnóstico en donde es analizado y valorado, posteriormente continúa con las etapas de planificación y desarrollo con el fin de estructurar un proceso más organizado y regulado.

En el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se desarrolló simultáneamente con las etapas de Planificación, Desarrollo y verificación de la documentación, demostrando un avance importante en el desarrollo de las actividades debido a las jornadas de sensibilización y capacitación proporcionadas a los funcionarios del Centro que permitieron un mejoramiento significativo como respuesta a las inconsistencias encontradas en los procesos de la organización.

Para la implementación del sistema de gestión de la calidad en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Revisión de la documentación.
- Validación de la documentación.
- Implementación de la documentación.

### **a) Revisión de la documentación**

Esta etapa se ejecutó a medida que se iba revisando la documentación existente en el Centro con el fin de comprobar si estaba siendo implementada por los funcionarios en los procesos o en su defecto si se estaba llevando registro de las actividades desempeñadas por los mismos, los criterios a tener en cuenta para este estudio fueron: facilidad en el manejo, interpretación de los funcionarios, facilidad en su diligenciamiento, nivel de utilidad proporcionado para el proceso y finalmente el requerimiento establecido dentro de éste.

### **b) Validación de la documentación**

En las continuas reuniones del comité de calidad se expuso a los funcionarios los formatos que debían ser implementados y registrados en los procesos, de igual manera se comunicaba a los asistentes la importancia de la información recopilada con el uso de estos registros, esto con el propósito de vincular y comprometer mas al personal del Centro en el desarrollo del SGC, logrando así la consecución de los resultados esperados. Después de instruirlos, se les entregó el formato de registro para que lo comenzaran a utilizar y posteriormente realizaran las respectivas sugerencias de los cambios respectivos, con el objeto de hacerlos parte del diseño definitivo de los formatos del sistema de gestión de la calidad.

### **c) Implementación de la documentación**

Después de revisar y validar alguna documentación se prosiguió a realizar su comunicación, difusión e implementación. Esta actividad se desarrollo por medio de sensibilizaciones efectuadas al personal del centro en las diferentes reuniones programadas por la subdirección, de igual manera se publicaron en la cartelera de información el listado de documentos que iban a ser implementados en los diferentes procesos. Durante la realización de ésta labor se contó con la

colaboración del coordinador de Calidad del Centro y líder de cada proceso alcanzando el éxito en esta etapa.

Es importante mencionar que en éste proceso de implementación se realizaron actividades tales como:

- A medida que se iba revisando la documentando para su posterior aceptación en cada proceso se realizó la entrega de una carpeta de calidad al responsable de éste, la cual contenía la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad, calendario de reuniones planificadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, de igual forma se anexó, la caracterización, tabla de retención documental y alguna documentación particular de cada proceso como instructivos y formatos de registro; con el propósito de que el personal del Centro se apropiara, estudiara e implementara y de ésta manera contribuyera de forma eficiente en el logro de los objetivos no solo a nivel de cada proceso sino a nivel organizacional.
- Se llevaron a cabo reuniones con el personal del Centro con la finalidad de dar a conocer la documentación a implementar, además de la manera adecuada de diligenciar los formatos con el fin de ejercer un mayor control sobre los procesos.
- De igual manera el coordinador de calidad orientó a los funcionarios del Centro hacia la correcta aplicación, organización almacenamiento y conservación de la documentación necesaria para la implementación del Sistema de Gestión de la calidad.
- Asimismo se publicó en las carteleras informativas del Centro la información general sobre el Sistema de Gestión de Calidad (Directrices de calidad, listado de documentación requerida en los procesos, beneficios obtenidos al

implementar el SGC en el Centro, generalidades del Centro (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad) y publicación de la fecha de auditoría. En el Anexo D se evidencian algunos documentos publicados en las carteleras del Centro.

- Se detectaron fallas e inconsistencias durante el desarrollo del sistema y fueron tomadas las acciones respectivas que a su vez podían ser correctivas y preventivas para cada proceso con el fin de establecer una mejora continua en los mismos.

## **7.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

La encuesta de satisfacción al Cliente del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente fue rediseñada por la auxiliar de Calidad, se realizó durante los meses de Octubre y Noviembre del año 2007, para la ejecución de ésta actividad se tuvo en cuenta la participación del personal, con el propósito de que cada miembro se apropiara del proceso y entendiera el compromiso que asume una organización al brindar un servicio al cliente oportuno, eficaz y de calidad.

La jornada comenzó con una orientación sobre la intención de realizar la encuesta de satisfacción en el Centro, así como el correcto diligenciamiento de la misma, la forma cómo iba a ser tabulada para hacer el respectivo análisis y la toma de decisiones y de esta manera se pudieran tomar acciones para realizar las mejoras pertinentes en los procesos del Centro. En el Anexo F, se muestra el formato que se implementó para realizar la encuesta de satisfacción al cliente.

Asimismo, la encuesta de Satisfacción al Cliente se determinó como un instrumento que a su vez permitía medir:

- Solicitudes acerca de las necesidades Formación.
- El nivel de los contenidos Formación, experiencia de los instructores, cumplimiento de horarios.
- Coordinación y administración del proceso.
- El servicio prestado a través de los materiales de Formación.
- Entrega oportuna de Certificados.
- Difusión de Portafolio de Servicios del Centro.
- Información para contactos posteriores.
- Seguimiento a proyectos.

La encuesta se realizó en las sedes de los principales municipios que el Centro atiende (Barbosa, Vélez y Puente Nacional) debido a que allí se concentra la mayor población de aprendices que reciben Formación Profesional Integral por parte de la organización, por otro lado la encuesta de Satisfacción al Cliente se aplicó a aprendices en Formación, egresados del Centro, trabajadores Independientes o microempresarios, mujeres cabeza de hogar, población vulnerable, entre otros.

El análisis se complementó con la verificación efectuada en el nivel de preguntas contestadas, comprobando por medio de las frecuencias halladas en los diferentes contextos la veracidad de la información suministrada por estas encuestas y así de este modo tomar decisiones más acertadas que permitan un mejoramiento efectivo.

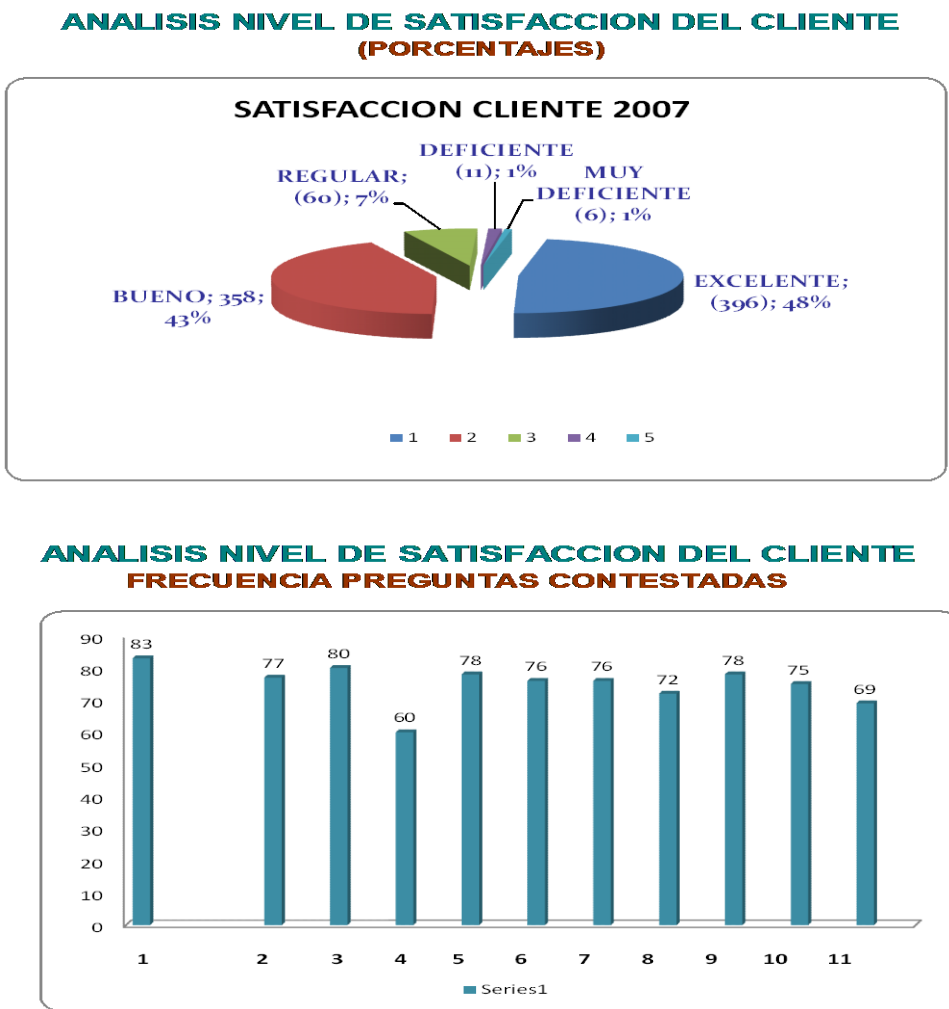
Igualmente, éstos resultados se analizaron en las reuniones de Comité de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, cuyos registros se presentan en las Actas del Comité de Calidad del presente proyecto (Ver Anexo G).

A continuación se evidencian los resultados de las encuestas obtenidos en los principales municipios de la provincia de Vélez y Ricaurte:

**a) Municipio de Barbosa.**

Los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada en el municipio de Barbosa Santander, se muestran en los siguientes gráficos.

**Figura 14. Resultados Encuestas para medir el Nivel de Satisfacción al Cliente**



Fuente: Autora del Proyecto



**ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

VERSIÓN: 2

<b>REGIONAL:</b> SANTANDER	<b>FECHA:</b> OCTUBRE- NOVIEMBRE
<b>DEPENDENCIA:</b> CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE	<b>MUNICIPIO:</b> BARBOSA

**Objetivo:** Recopilar y Analizar el Nivel de satisfacción de los usuarios en respuesta del servicio prestado por el SENA en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente -Vélez, en sus diferentes programas y servicios.

**TIPO DE POBLACIÓN.**

Señale con una X el tipo de población al que pertenece:

POBLACION	FRECUENCIA	POBLACION	FRECUENCIA
EMPRENDEDORES ( )	50	MUJERES CABEZA DE HOGAR	8
MICROEMPRESARIOS ( )	10	CAMPESINOS ( )	1
JÓVENES VULNERABLES ( )	8	DESPLAZADOS ( )	
DISCAPACITADOS ( )		OTRA ( )	
NEGRITUDES ( )		INDEPENDIENTES ( )	
ESTUDIANTES ( )	3	ASALARIADOS ( )	4
		PENSIONADOS ( )	1

	CONCEPTO	E B R D M D					FRECUENCIA		
		E	B	R	D	M	D		
1	Cuando ha realizado solicitudes acerca de necesidades de formación, como ha sido la respuesta							<b>83</b>	
	<b>Cuando ha recibido formación por parte del SENA Vélez, como considera usted que ha sido la calidad respecto a:</b>								
2	Contenidos de la formación							<b>77</b>	
3	Experiencia del docente							<b>80</b>	
4	Coordinación y administración del proceso							<b>60</b>	
5	Cumplimiento de horarios							<b>78</b>	
6	Materiales de formación							<b>76</b>	
7	Técnicas didácticas							<b>76</b>	
8	Tiempo de entrega de los certificados							<b>72</b>	
9	Difusión acerca del portafolio de servicios del SENA							<b>78</b>	
10	Información para contactos posteriores							<b>75</b>	
11	Seguimiento a proyectos productivos							<b>69</b>	
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>396</b>	<b>358</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>6</b>		<b># ENCUESTAS REALIZADAS 85</b>	

*CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE - SENA*

*RUMBO A LA CERTIFICACION ISO 9001:2000*

- **Análisis:**

A nivel general la población encuestada en el municipio de Barbosa aportó un resultado Excelente con una participación del 48% en la satisfacción percibida entre el total de los encuestados, lo que evidencia una beneficiosa aceptación en cuanto a la formación impartida por el Centro, seguido por un resultado del 43% que aseguran que el servicio prestado por la organización es Bueno y finalmente se cuenta con un proporción del 7%, 1% y 1% que corresponden a un servicio Regular, Deficiente y Muy Deficiente respectivamente entre las personas encuestadas.

Sin embargo se acordó en reunión del Comité de Calidad por medio de lluvia de ideas, realizar las siguientes mejoras en aspectos relevantes como:

- a. Hacer más eficiente el proceso de atención a solicitudes de formación por medio de los diferentes canales de difusión: Se acordó realizar la publicación y divulgación de la oferta educativa del periodo programado por medio de perifoneo en las calles, plegables de información ubicados en los principales establecimientos de la ciudad e información anunciada a través de la emisora comunitaria del municipio.
- b. Agilizar el proceso de entrega de Certificados: Para ésta situación presentada se acordó en reunión con el comité de calidad informar a los funcionarios responsables de registro y certificación del Centro cumplir con las fechas de entrega planificadas.
- c. Ofrecer Formación por medio de cursos cortos en las diversas áreas: Para ésta situación presentada se decidió realizar la encuesta de requerimiento de formación, con el propósito de detectar y analizar el tipo de programas solicitados por la población en las diferentes áreas pedagógicas.

De igual manera se acordó tener en cuenta las mejoras planteadas para la elaboración del POA (Plan Operativo Anual) con el fin de dar cumplimiento a los anteriores requerimientos de los clientes.

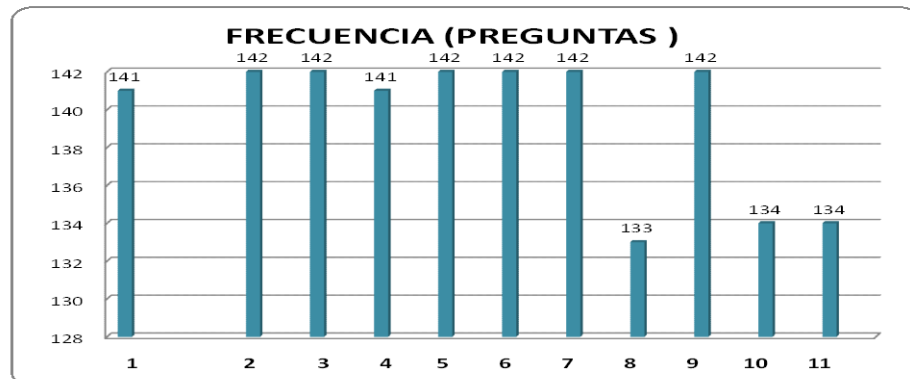
**b) Municipio de Vélez.**

El municipio de Vélez forma parte esencial en la elaboración de ésta herramienta para medir el bienestar del cliente, en razón a que es el punto de atención de la provincia debido a la localización y administración del Centro en dicha población. A continuación se presenta el análisis efectuado:

**ANALISIS NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE (PORCENTAJES)**



**ANALISIS NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE FRECUENCIA PREGUNTAS CONTESTADAS**



Fuente: Autora del Proyecto



## ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

VERSIÓN: 2

<b>REGIONAL:</b> SANTANDER	<b>FECHA:</b> OCTUBRE- NOVIEMBRE
<b>DEPENDENCIA:</b> CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE	<b>MUNICIPIO:</b> VELEZ

**Objetivo:** Recopilar y Analizar el Nivel de satisfacción de los usuarios en respuesta del servicio prestado por el SENA en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente -Vélez, en sus diferentes programas y servicios.

### TIPO DE POBLACIÓN.

Señale con una X el tipo de población al que pertenece:

POBLACION	FRECUENCIA	POBLACION	FRECUENCIA
EMPRENDEDORES ( )	99	MUJERES CABEZA DE HOGAR	23
MICROEMPRESARIOS ( )	20	ARTESANOS ( )	3
JÓVENES VULNERABLES ( )	3	DESPLAZADOS ( )	
DISCAPACITADOS ( )		OTRA ( )	
NEGRITUDES ( )		INDEPENDIENTES ( )	8
ESTUDIANTES ( )		ASALARIADOS ( )	6
		PENSIONADOS ( )	

	CONCEPTO	E	B	R	D	MD	FRECUENCIA	
1	Cuando ha realizado solicitudes acerca de necesidades de formación, como ha sido la respuesta						141	
	<b>Cuando ha recibido formación por parte del SENA Vélez, como considera usted que ha sido la calidad respecto a:</b>							
2	Contenidos de la formación						142	
3	Experiencia del docente						142	
4	Coordinación y administración del proceso						141	
5	Cumplimiento de horarios						142	
6	Materiales de formación						142	
7	Técnicas didácticas						142	
8	Tiempo de entrega de los certificados						133	
9	Difusión acerca del portafolio de servicios del SENA						142	
10	Información para contactos posteriores						134	
11	Seguimiento a proyectos productivos						134	
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>433</b>	<b>824</b>	<b>229</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b># ENCUESTAS REALIZADAS</b>	<b>154</b>
<b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE - SENA</b>							<b>RUMBO A LA CERTIFICACION ISO 9001:2000</b>	

- **Análisis:**

La población encuestada en éste municipio, proporcionó un resultado Excelente con una contribución del 29% de la satisfacción estimada por los encuestados, demostrando así una aceptación favorable en cuanto a la Formación Profesional brindada por el Centro, igualmente se tiene un resultado del 55% de las personas que manifiestan que la atención ofrecida por la organización es Buena y por último se cuenta con una razón del 15%, 17% y 0% que pertenecen a la apreciación de un servicio Regular, Deficiente y Muy Deficiente entre los encuestados respectivamente. Los resultados que se presentan a nivel general son aceptables, pero es clave analizar el porcentaje suministrado por la población que asegura que el servicio asistido por el Centro es regular, esto se debe a factores manifestados generalmente por la poca o baja divulgación que se efectúa para propagar la Oferta educativa por medio de algunos canales de difusión.

De la misma forma, se precisó en reunión con el Comité de Calidad del Centro efectuar las mejoras concernientes a prestar un servicio de alta calidad a los clientes del municipio en aspectos relacionados con:

- a. Realizar una divulgación más amplia de información de los cursos ofertados a través de diferentes medios de comunicación: En éste aspecto presentado en éste municipio se acordó informar y divulgar oportunamente a la población en general la oferta educativa vigente en el programa que efectúa el Centro en la emisora comunitaria, de igual manera publicar avisos con los programas dispuestos para ese trimestre con el fin de que la comunidad tuviese mayor comunicación sobre el tipo de formación impartida por el Centro.
- b. Capacitar a los funcionarios del Centro encargados de recibir las solicitudes de los clientes, con el propósito de que puedan ofrecer información clara y

precisa acerca de la Oferta Educativa planeada para cada trimestre del Año: Se acordó en reunión junto a los funcionarios encargados de esta actividad, tener una comunicación estrecha con los responsables del proceso de gestión y alistamiento de la FPI con el fin de averiguar permanentemente los respectivos cursos programados por el Centro.

- c. Agilizar el proceso de entrega de Certificados: En el caso de la presente situación manifestada en éste municipio, se llegó a la conclusión que muchas veces los certificados eran expedidos por el área de registro y certificación del Centro, mas sin embargo el problema radicaba principalmente en razón a que en algunas situaciones los certificados eran entregados a los instructores encargados de los diferentes cursos y ellos mismos demoraban el tiempo de entrega de los certificados, aún llegando en ciertas ocasiones a no hacer entrega de los mismos. Debido a lo anteriormente revelado, se acordó comunicar en reunión con los instructores del Centro, sobre la presencia de ésta situación con el fin de buscar mejoras y de esta manera cumplir con los requisitos demandados por los clientes.
  
- d. Socializar más el portafolio de servicios del Centro en las diferentes entidades: Para tal efecto se resolvió con la Ingeniera Herika Ariza responsable del proceso de Relacionamiento Corporativo y Servicio al cliente, la realización de socializaciones con los alcaldes de los municipios, gerentes de las principales empresas aportantes de parafiscales de la región, rectores y profesores de las instituciones educativas, con el fin de que ellos en su calidad de clientes puedan tener mayor información y conocimiento sobre los programas atendidos por el Centro.
  
- e. Ofrecer información oportuna de la oferta cursos cortos: En esta situación revelada se decidió así como en los demás municipios de la región la

realización de la encuesta de requerimiento de formación, con el fin de detectar y analizar el tipo de programas requeridos por la población del municipio.

**c) Municipio de Puente Nacional.**

**ANALISIS NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE  
(PORCENTAJES)**



Fuente: Autora del Proyecto

**ANALISIS NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE  
FRECUENCIA PREGUNTAS CONTESTADAS**





## ANÁLISIS DE ENCUESTAS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

VERSIÓN: 2

<b>REGIONAL:</b> SANTANDER		<b>FECHA:</b> OCTUBRE- NOVIEMBRE						
<b>DEPENDENCIA:</b> CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE		<b>MUNICIPIO:</b> VELEZ						
<b>Objetivo:</b> Recopilar y Analizar el Nivel de satisfacción de los usuarios en respuesta del servicio prestado por el SENA en el Centro de Gestion Agroempresarial del Oriente -Vélez, en sus diferentes programas y servicios.								
TIPO DE POBLACIÓN.								
<b>Señale con una X el tipo de población al que pertenece:</b>								
POBLACION	FRECUENCIA	POBLACION	FRECUENCIA					
EMPRENDEDORES ( )	7	MUJERES CABEZA DE HOGAR						
MICROEMPRESARIOS ( )		ARTESANOS ( )						
JÓVENES VULNERABLES ( )	1	DESPLAZADOS ( )						
DISCAPACITADOS ( )		OTRA ( )						
NEGRITUDES ( )		INDEPENDIENTES ( )						
ESTUDIANTES ( )		ASALARIADOS ( )						
		PENSIONADOS ( )						
	CONCEPTO	E	B	R	D	M D	FRECUENCIA	
1	Cuando ha realizado solicitudes acerca de necesidades de formación, como ha sido la respuesta						5	
	<b>Cuando ha recibido formación por parte del SENA Vélez, como considera usted que ha sido la calidad respecto a:</b>							
2	Contenidos de la formación						5	
3	Experiencia del docente						5	
4	Coordinación y administración del proceso						5	
5	Cumplimiento de horarios						5	
6	Materiales de formación						5	
7	Técnicas didácticas						5	
8	Tiempo de entrega de los certificados						5	
9	Difusión acerca del portafolio de servicios del SENA						5	
10	Información para contactos posteriores						5	
11	Seguimiento a proyectos productivos						5	
	<b>FRECUENCIA</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>2</b>			<b># ENCUESTAS REALIZADAS</b>	<b>8</b>
<b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE - SENA</b>							<b>RUMBO A LA CERTIFICACION ISO 9001:2000</b>	

- **Análisis:**

En el municipio de Puente Nacional los encuestados mostraron un resultado favorable a pesar de la limitada participación de la población, esto en razón a que la mayoría de atención suministrada por el Centro Agroempresarial del Oriente se centra en la articulación con el Colegio Aurelio Martínez Mutis según el convenio con el Ministerio de Educación Nacional SENA-MEN. Teniendo como referencia que el 57% de la población encuestada considera que el servicio en cuanto a las necesidades de Formación es excelente, acompañado por el 41% que aseguran que el servicio prestado por la organización es Bueno y finalmente se cuenta con un proporción de 2%, 0% y 0% que corresponden a la percepción de un servicio Regular, Deficiente y Muy Deficiente entre las personas encuestadas respectivamente.

Sin embargo se acordó en reunión con el Comité de Calidad del Centro realizar mejoras en algunos aspectos destacados, así:

- a. Ofrecer Formación de nuevos Cursos en diversas áreas: Sobre ésta situación presente en el municipio de Puente Nacional se decidió así como en los demás distritos de la región la elaboración de la encuesta de requerimientos de formación, con el objeto de revelar y analizar qué tipo de cursos son requeridos por la población atendida por el Centro en ésta zona.
- b. Agilizar el proceso de entrega de Certificados: En el municipio de Puente Nacional se encontró que el problema se presentaba en razón a la tardanza de los instructores por hacer entrega de los certificados a los aprendices debido a la lejanía existente entre el Centro y el lugar de recepción de los mismos. Para tal efecto se acordó hacer entrega de los certificados a los

profesores o representantes de las instituciones de tal manera que ellos se encargaran de hacer entrega de los mismos a los aprendices.

- c. Realizar una promoción más amplia acerca del Portafolio de Servicios atendidos por el Centro: Al igual que la situación presentada en el municipio de Vélez, se acordó con la Ingeniera Herika Ariza responsable del proceso de Relacionamento Corporativo y Servicio al cliente, la planificación y realización de socializaciones con el alcalde del municipio, los gerentes de las principales empresas del municipio, rectores y profesores de las diversas instituciones educativas, con el fin de que ellos en su calidad de clientes puedan obtener mayor información y conocimiento sobre los programas atendidos por el Centro.

## **7.2 ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS Y CAUSAS EN LOS PROCESOS DEL CENTRO.**

Esta actividad se desarrolló en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente con el propósito de detectar las deficiencias existentes en los procesos para establecer acciones que contribuyan al mejoramiento continuo en cada uno de éstos, dando cumplimiento paralelamente a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.

Las jornadas se programaron inicialmente con los responsables de los procesos del Centro, se tomó como referencia la herramienta de calidad diagrama Causa-Efecto<sup>14</sup>, con el objeto de determinar las fuentes principales que estaban


---

<sup>14</sup> Los Diagramas de Ishikawa (Causa - Efecto) muestran las relaciones principales entre atributos de calidad y los factores que los afectan directamente.

obstaculizando el desempeño eficiente de los procesos dentro de la organización y a su vez dificultaban la eficacia de toda la organización.

El formato que se utilizó para desarrollar esta actividad en el Centro se evidencia a continuación.

**Figura 15. Formato de Acción Correctiva y Preventiva**

 <p><b>Sistema de la</b></p>	<p><b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b></p> <p><b>ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA</b></p> <p><b>DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO</b></p>	<p>Versión 2 F -303 -006 / 3 -0</p>	
<p>Fecha de (AAAA/MM/DD): _____</p> <p>Proceso _____</p> <p>Grupo Trabajo _____</p>	<p>Requisito _____</p> <p>Líder del Proceso _____</p> <p>Fuente _____</p>		
<b>CAUSA</b>			
<p>CAUSAS RELACIONADAS CON MÉTODO DE _____</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>CAUSAS RELACIONADAS CON PERSONA _____</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>CAUSAS RELACIONADAS CON EL AMBIENT _____</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA EFECT</p> <div style="border: 1px solid black; height: 120px; width: 100%;"></div>
<p>CAUSAS RELACIONADAS HARDWARE O _____</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>CAUSAS RELACIONADAS EQUIPO O _____</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	<p>CAUSAS RELACIONADAS MATERIALE _____</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	

**Fuente: Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.**

En la siguiente tabla se detallan los principales problemas y las causas derivadas de los mismos para cada uno de los procesos del Centro.

**Tabla D. Análisis de los Problemas y sus Causas**

#	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE PRINCIPAL (ES) PROBLEMA (S)	PRINCIPALES CAUSAS
1	Planeación Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta evidencia de Control y ejecución del Plan Operativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentar las actividades realizadas en los procesos para dar cumplimiento a las metas establecidas en el POA (Plan Operativo Anual).</li> <li>Informe periódico al personal sobre ejecución del POA.</li> </ul>
2	Identificación de Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta identificación de las Fuentes de Información del Centro.</li> <li>No se encuentra evidencia sobre requerimientos de Información del Entorno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con las respectivas notificaciones respecto a diversas Fuentes de información pero falta efectuar la clasificación de las mismas, con el fin realizar el análisis respectivo.</li> <li>Falta operación para analizar y tener en cuenta las necesidades y los requerimientos de Información.</li> </ul>
3	Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se tiene conocimiento sobre existencia de procedimiento documentado para identificar, almacenar, proteger y administrar la documentación de los procesos.</li> <li>No se evidencia la manera de evitar el uso de documentos obsoletos.</li> <li>Falta control para organizar, proteger y almacenar correctamente el archivo del Centro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene el procedimiento documentado pero falta capacitar al responsable del proceso acerca de la función y el manejo del mismo.</li> <li>Falta identificar y almacenar separadamente la documentación Obsoleta, con el fin de prevenir su utilización.</li> <li>Falta implementación a nivel de todos los procesos de la Tabla de retención documental.</li> </ul>
4	Contratación (2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falencias presentes en el proceso con respecto a la organización de la documentación.</li> <li>No existe evidencia sobre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de organización en el archivo del proceso para garantizar la conservación, foliación y utilización de los documentos.</li> <li>Falta registro de la acción efectuada en el proceso</li> </ul>

		<p>el establecimiento de criterios para la evaluación y reevaluación de proveedores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de documentación soporte para llevar a cabo algunas actividades del proceso.</li> <li>• Falta evidencia donde conste que los bienes adquiridos cumplen con los requerimientos solicitados.</li> </ul>	<p>(Análisis de evaluación y reevaluación de proveedores).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuenta con el Manual de contratación administrativa.</li> <li>• La no utilización de los formatos del proceso para registrar los requerimientos solicitados al momento de adquirir los bienes.</li> </ul>
5	Gestión y Alistamiento de la FPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplimiento del Anexo C respecto a las sesiones informativas, descritas en el Procedimiento para Ingreso de aspirantes a la FPI.</li> <li>• No existe listado de materiales requeridos para la FPI.</li> <li>• Inexistencia del requerimiento de infraestructura Física del Centro.</li> <li>• Desorganización en la documentación del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta apropiación y acatamiento del Procedimiento para el ingreso de aspirantes a la FPI.</li> <li>• Verificación y determinación de los requerimientos de Materiales presentes en los Programas del Centro.</li> <li>• Condiciones inadecuadas en la infraestructura Física del Centro que no permiten garantizar un ambiente de aprendizaje de Calidad.</li> <li>• Falta organizar, revisar y foliar la documentación existente en el proceso.</li> </ul>
6	Ejecución y Seguimiento de la FPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe evidencia sobre evaluación realizada a los instructores. (Orden 6212).</li> <li>• Aprendices del Centro manifiestan inconformidad con los daños presentes en algunas aulas del Centro.</li> <li>• No se presenta reporte por parte de los instructores en cuanto a la deserción de los alumnos.</li> <li>• Alumnos matriculados con documentación incompleta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de organización, establecimiento de cronograma y registro para realizar la evaluación a instructores.</li> <li>• Algunas Instalaciones del Centro se encuentran deterioradas para impartir una adecuada FPI.</li> <li>• Los instructores no cumplen con los horarios de entrega de la documentación y no revisan la documentación que debe contener para la realización de la inscripción de los aspirantes al Centro.</li> <li>• Falta de compromiso por parte del instructor y del responsable de Registro y Certificación en la recopilación completa de la documentación exigida.</li> </ul>

7	Gestión de la Infraestructura Física, Maquinaria y Equipos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura inadecuada para el almacenamiento de elementos de consumo y devolutivos.</li> <li>• No se evidencia un instructivo para el manejo de almacén.</li> <li>• No existe mecanismo para conservar la identificación de los elementos devolutivos</li> <li>• Inexistencia de Plan de mantenimiento de Edificios y Vehículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Centro no cuenta con la infraestructura apropiada para llevar a cabo el almacenamiento de elementos de consumo y devolutivos.</li> <li>• Desconocimiento por parte de la funcionaria acerca de la existencia de un instructivo para el manejo del almacén en el Centro.</li> <li>• Falta directriz expedida por la Subdirección del Centro para establecer el mecanismo para la identificación de elementos devolutivos.</li> <li>• No se elaboro durante la realización del Plan Operativo Anual.</li> </ul>
8	Medición, Análisis y Mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia la ejecución de acciones de seguimiento y mejora a los procesos del Centro.</li> <li>• Falta actualizar el mapa de riesgo del Centro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se presenta planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro.</li> <li>• Falta incluir dentro de la elaboración del POA la actualización y dispositivos de análisis del mapa de riesgo del Centro.</li> </ul>
9	Servicio al Cliente y Relacionamento Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El listado existente de empresas del sector (4 empresas) no corresponden a empresas que han realizado promoción.</li> <li>• No se evidencia requerimiento de productos y servicios de las empresas.</li> <li>• No se encuentra evidencia de la definición de estrategias para brindar una atención a los clientes más eficaz.</li> <li>• No se registra el análisis y seguimiento a las quejas y reclamos de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere actualizar la base de datos de las empresas que realizan e aporte de parafiscales en la Región.</li> <li>• No existe registro de atención a los clientes.</li> <li>• Falta soporte escrito sobre la definición e implementación de estrategias de atención al cliente.</li> <li>• Falta registro de evidencia de análisis de quejas y reclamos realizadas por los clientes.</li> </ul>
10	Administración Presupuestal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se cuenta con la ley</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta solicitar a la Dirección Regional o General del</li> </ul>

		<p>anual de Presupuesto (Fija los parámetros y las reglas para Apertura Presupuestal Nacional).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se expide el CDP (Certificado de Disponibilidad Presupuestal) sin Diligenciamiento del Formato.</li> <li>• No se evidencia sobre reportes oportunos de la Ejecución Presupuestal del Centro.</li> </ul>	<p>SENA la ley anual de Presupuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el momento realizar la gestión presupuestal no se realiza el diligenciamiento del formato para expedir el CDP, por falta de apropiación del registro dentro del proceso.</li> <li>• Falta realizar el reporte presupuestal Semanal o en fecha programada cuando el Servicio lo Requiera.</li> </ul>
11	Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia la documentación requerida para garantizar el cumplimiento de los Requisitos dentro del proceso.</li> <li>• No se evidencian los formatos de Evaluación a los Contratistas del Centro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso no cuenta con la documentación descrita en los requisitos legales y reglamentarios definidos dentro de la caracterización del mismo, debido a la desorganización del archivo en el proceso.</li> <li>• Algunos contratistas son evaluados durante la etapa precontractual del proceso, pero no se registran las acciones que se tuvieron en cuenta para su selección y vinculación al Centro.</li> </ul>

Fuente: Autora del Proyecto

### 7.3 BENEFICIOS OBTENIDOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los beneficios obtenidos durante la etapa de implementación del SGC en el Centro, hacen parte de una etapa importante en el mejoramiento de la organización en respuesta al desempeño evidenciado y proporcionado por cada funcionario en su respectivo proceso, generando mayor eficacia y agregando valor en el ofrecimiento de la Formación Profesional Integral, satisfaciendo las necesidades de los clientes externos e internos del Centro.

A continuación se presentan los cambios que se obtuvieron al finalizar la fase de implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

**Tabla E. Logros alcanzados durante la Etapa de Implementación.**

<b>ANTES</b>	<b>DESPUÉS</b>
<p>1. No se tenían formalizados mecanismos de comunicación interna y externa, que impedían tener una trazabilidad continua en los procesos debido a la interrupción del SGC.</p> <p>2. No se disponía de indicadores puntuales que midieran el desempeño del los procesos.</p> <p>3. No se estaban implementando los procedimientos para control de documentos y registros.</p> <p>4. No se contaba con un mecanismo que verificara el cumplimiento y mejora del SGC.</p> <p>5. Los documentos y registros de los</p>	<p>1. Se crearon espacios como reuniones semanales con los representantes de los procesos o Comité de Calidad del Centro con el fin de mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, dejando como evidencia el registro de las acciones tomadas en las actas del comité de Calidad.</p> <p>2. Se establecieron indicadores en los procesos que miden el desempeño del SGC, así: *Eficacia: Se mide según el periodo programado (Trimestral, Semestral o anual). *Desempeño del talento humano: Permite medir Anualmente el Nivel de desempeño de los funcionarios.</p> <p>3. Se cuenta con el manejo del procedimiento actualizado del control de documentos y registros, con la finalidad de estandarizar la metodología para la creación y modificación de la documentación del Centro.</p> <p>4. Se estandarizó una metodología para efectuar la planificación, realización y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de los procesos del Centro con el fin de identificar la conformidad frente a los requisitos estipulados por la norma.</p> <p>5. Mediante la utilización del Control de registros y</p>

<p>procesos se encontraban desorganizados obstaculizando el manejo y control de los mismos.</p> <p>6. El Centro no contaba con el Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>7. No contaba con el procedimiento para ejercer seguimiento y medición al producto no conforme.</p> <p>8. En el formato de Encuesta para medir la Satisfacción del Cliente no se encuentra claramente especificado el tipo de población a encuestar, además de algunos detalles específicos para evaluar la calidad del servicio ofrecida por el Centro.</p> <p>9. No se realizaba el registro de algunas actividades efectuadas en los procesos del Centro, incumpliendo con los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001:2000.</p>	<p>Documentos en medio digital se registra el código y las especificaciones del documento, con el fin de que el personal del Centro tenga acceso a los mismos, comprobando su disponibilidad, versión actual, modificaciones realizadas, proceso al cual pertenece, entre otros.</p> <p>6. Se diseño, elaboro y socializó el Manual de Calidad del Centro Agroempresarial del Oriente por parte de la auxiliar de calidad, con el propósito de consolidar éste importante documento como la carta de presentación de la organización respecto a la implementación del SGC.</p> <p>7. Se cuenta con el procedimiento de Producto no Conforme que permite realizar el seguimiento trimestral a las Quejas y Reclamos de los clientes, logrando mayor calidad en el servicio prestado a los clientes.</p> <p>8. Se analizó y modificó la encuesta para medir la Satisfacción del Cliente, especificando el tipo de población a estudiar y el concepto a evaluar para estimar la calidad del Servicio proporcionado por el Centro.</p> <p>9. Se estandarizo la documentación en cada uno de los procesos, además se empezó a hacer uso de los formatos y registros requeridos con el fin de conservar la evidencia de las actividades desempeñadas consiguiendo una mejor trazabilidad en los mismos y así pode cumplir con las exigencias requeridas por la norma.</p>
---	---

## 7.4 MANUAL DE CALIDAD

La elaboración y presentación del Manual de calidad del Centro, se efectuó por parte de la auxiliar de calidad del Centro bajo la supervisión del Coordinador de Calidad de la institución, éste esencial documento para la implementación del sistema, comienza con el estudio de la Norma ISO 9001:2000, en razón a que es el fundamento para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de una Organización. El Manual de Calidad es quizás el documento más importante del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que en éste se encuentra claramente detallado: El alcance del sistema de gestión de la calidad del Centro, los procedimientos o documentos referenciados, una descripción detallada de las actividades ejercidas por el Centro, el mapa de procesos, las caracterizaciones de los procesos, las exclusiones realizadas, entre otros. En el Anexo B se presenta el Manual de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.

#### ***7.4.1 Tabla de contenido Manual de Calidad***

1. CONTROL DE DOCUMENTO.
2. REGISTRO DE CAMBIOS.
3. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO.
4. OBJETIVO DEL MANUAL.
5. RESPONSABILIDADES.
6. ALCANCE DEL SISTEMA.
7. EXCLUSIONES.
8. PRESENTACIÓN DEL CENTRO.
  - 8.1. MISIÓN
  - 8.2. VISIÓN.
  - 8.3. POLÍTICA DE CALIDAD.
  - 8.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.

8.5. ORGANIGRAMA CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.

9. PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

9.1. Principios

9.2. Valores

9.3. Compromisos

10. MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

11. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.

12. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS.

12.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.

12.2. PLANEACIÓN OPERATIVA.

12.3. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

12.4. GESTIÓN Y ALISTAMIENTO DE LA F.P.I.

12.5. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA F.P.I.

12.6. PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO CORPORATIVO.

12.7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

12.8. ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL.

12.9. CONTRATACIÓN.

12.10. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, MAQUINARIA Y EQUIPO.

12.11. GESTIÓN DOCUMENTAL.

13. CONCEPTOS TÉCNICOS



## **8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.**

Una vez cumplidas las fases de Diagnóstico, Sensibilización y Capacitación e Implementación, se presenta la necesidad de evaluar la eficacia del SGC en el Centro con el fin de verificar el cumplimiento de los numerales de la NTC ISO 9001:2000, para la ejecución de ésta evaluación fue necesario realizar la Auditoría Interna en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, la presente auditoría estuvo a cargo de la Dr. Beatriz Helena Ruiz Coordinadora de Calidad del SENA Regional Antioquia, el Ingeniero Juan Carlos Hernández Coordinador de Calidad del Centro y la auxiliar de Calidad Diana Patricia Hoyos Abaunza.

Asimismo, la elaboración de ésta actividad apoyaría la realización de la pre-auditoria y auditoria de certificación del Centro, es importante resaltar que dichas auditorías se efectúan de acuerdo a las acciones estipuladas por parte de las áreas de Certificación en Calidad y Competencias laborales del SENA, que su vez sirven como guía para seleccionar los perfiles indicados de los auditores que evaluarán y certificarán el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente según la Norma ISO 9001:2000.

La auditoria siguió los parámetros establecidos en las etapas para la planificación, la realización y el seguimiento de la auditoria, estas etapas se describen a continuación.

### **8.1 PROGRAMACIÓN DE AUDITORIA**

En la presente fase el representante de la dirección y coordinador de calidad, el Ing. Juan Carlos Hernández Vega en conjunto con la Auxiliar de Calidad Diana

Patricia Hoyos Abaunza, realizaron la programación de la auditoría interna en los procesos del Centro del Centro, teniendo en cuenta aspectos relevantes como:

- Efectuar la evaluación del SGC en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.
- Comprobar que el SGC del Centro cumple con criterios estipulados en la auditoria (Políticas, Protocolos, procedimientos y demás documentación tomada como referencia).
- Las falencias y fortalezas presentes en los procesos del Centro.
- La puesta en marcha de acciones de mejora con el fin de eliminar las falencias detectadas en las auditorias.

Debido a lo mencionado anteriormente se planeó realizar la auditoría interna en el primer trimestre del año 2008 por motivos de disposición de la Auditora de la Regional Antioquia, además de algunas actividades programadas en los procesos del Centro que no permitieron la elaboración de la misma en fechas anteriores.

## **8.2 EQUIPO DE AUDITORÍA INTERNA.**

La elección y conformación del Equipo Auditor interno en el Centro es una decisión importante para la evaluación de los procesos del Centro, en razón a que el personal seleccionado debe contar con un perfil adecuado y competente debido a la responsabilidad que amerita la realización de esta actividad.

Asimismo, la Subdirección del Centro planificó y dispuso los recursos necesarios para la participación de dos profesionales del SENA y una auxiliar de Calidad, así:

**Auditora Líder:**

- Dr. Beatriz Helena Ruiz Coordinadora de Calidad del SENA Regional Antioquia.

**Acompañantes durante el proceso de Auditoría Interna:**

- Ingeniero, Juan Carlos Hernández Coordinador de Calidad del Centro.
- Auxiliar de Calidad, Diana Patricia Hoyos Abaunza.

**8.3 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, ALCANCE Y DEMÁS CRITERIOS DE LA AUDITORIA.**

Una vez fijada la programación para realizar la Auditoría Interna en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, se elaboró la Agenda de Auditoría Interna del SGC en los procesos de la Organización resaltando los siguientes aspectos:

- Verificación de los objetivos y alcance de la auditoria.
- Identificación de los funcionarios responsables de los procesos del Centro.
- Identificación de los Procesos del Centro a auditar
- Las fechas programadas y el lugar donde se va a efectuar la auditoria.
- La revisión de la documentación de los procesos.
- Duración de la auditoria de apertura, de cierre y la efectuada en cada uno de los procesos.

A continuación se presenta la Agenda que fue empleada para la realización de la auditoría interna en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente.

Figura 16. Presentación Agenda de Calidad.

<p><b>Agenda</b> <i>Agenda</i> SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL SANTANDER</p> <p>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE VÉLEZ</p>	<p><b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ</b></p> <p><b>AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD.</b></p> <p><b>FECHAS: 18 DE Febrero – 22 de Febrero de 2008.</b></p> <p><b>HORA: 8:00 a.m.</b></p>
<p><b>PARTICIPANTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Subdirector de Centro.</i></li><li>• <i>Coordinador de Formación Profesional</i></li><li>• <i>Coordinadora de Relaciones Corporativas.</i></li><li>• <i>Coordinadora Administrativa.</i></li><li>• <i>Coordinadora Oficina de Empleo.</i></li><li>• <i>Supervisor de Contratistas.</i></li><li>• <i>Contratista Gestión Académica de Centros.</i></li><li>• <i>Contratista Unidad de Emprendimiento.</i></li><li>• <i>Coordinadora de Presupuesto.</i></li><li>• <i>Asistente Gestión Académica de Centros</i></li><li>• <i>Auxiliar de Calidad.</i></li><li>• <i>Asistente Subdirección.</i></li><li>• <i>Asistente Supervisión de Contratistas.</i></li></ul>
	<p><i>Oficina sub.-Dirección Centro Gestión Agro empresarial del Oriente de Vélez</i></p>

<b>CALENDARIO</b>	<b>REUNIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
	<b>1</b>	Lunes 18 Feb.	<p>8:00am Reunión de Apertura (Bienvenida Dr.: Beatriz Helena Ruiz), acompañamiento y verificación del estado del SGC del centro.</p> <p>10:45am Verificación de la Documentación del los procesos.</p> <p>2:00pm Reunión con responsables de Procesos: (FRANCISCO QUIROGA, JUAN E. DUARTE, YANETH DUARTE, FRANCISCO QUIROGA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y Alistamiento de la FPI.</li> <li>• Ejecución y Seguimiento de la FPI.</li> </ul>
	<b>2</b>	Martes 19 Feb.	<p>7:00am Reunión con responsables de Procesos: (NELSY REYES).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental.</li> </ul> <p>9:15am Reunión con responsables de Procesos: (ORLANDO ARÍZA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación Operativa e Identificación de Necesidades.</li> <li>• Direccionamiento Estratégico.</li> </ul> <p>4:00pm Reunión con responsable de Proceso:(NIDIA HERNÁNDEZ).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Infraestructura Física, maquinaria y Equipo.</li> </ul>
	<b>3</b>	Mier 20 Feb.	<p>7:00am Reunión con responsable de Proceso: (HERIKA ARÍZA, NELLY QUIROGA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionamiento Corporativo e Internacional.</li> <li>• Bienestar al Alumnado.</li> </ul> <p>2:00pm Reunión con responsables de Procesos:</p>

			(Instructores). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución y seguimiento de la FPI.</li> </ul>
	4	Jueves 21 Feb.	7:00am Reunión con responsable de Proceso:(CLAUDIA PARDO). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del Talento Humano.</li> <li>• Administración Presupuestal.</li> <li>• Gestión Ambiental y Salud ocupacional.</li> </ul> 11:00am Reunión con responsables de Procesos: (HERIKA ARÍZA, JUAN ERNESTO DUARTE, NOHORA DUARTE, CLAUDIA PARDO, NIDIA HERNÁNDEZ). <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Instructores, Compras Y Suministros).</li> <li>• Contratación.</li> </ul> 4:00am Reunión con responsables de Procesos: (JUAN CARLOS HERNÁNDEZ). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental del SGC.</li> <li>• Medición Análisis y Mejora.</li> </ul>
	<b>JUAN CARLOS HERNÁNDEZ</b> <b>COORDINADOR GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		

### **8.3.1 Realización de la Auditoria en el Centro**

Las auditorias efectuadas al SGC en el Centro, dan inicio con una reunión de apertura en la oficina de la Subdirección del Centro, en éste momento el coordinador de calidad presenta el Equipo Auditor a los funcionarios del Centro, posteriormente el auditor líder revisa el alcance y los objetivos de la auditoria, se

expone ante el personal la metodología a aplicar para el desarrollo de la auditoría, se permite un espacio para la socialización de la documentación haciendo una presentación breve de las actividades y condiciones en cada proceso y se manifiestan las posibles dudas o inquietudes que tienen los funcionarios.

La auditoría se realizó durante la semana del 18 al 22 de febrero de 2008 en las oficinas del área administrativa del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente de acuerdo a lo previsto, se contó con una excelente disposición y participación activa de los funcionarios del Centro, con el propósito de reunir las evidencias necesarias para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.

### ***8.3.2 Informe de Auditoría Interna***

El auditor líder del proceso presentó en el mes de Marzo el informe de resultado de la auditoría interna aplicada en el Centro, con las respectivas recomendaciones. Este informe detalla cada uno de los procesos auditados destacando los aspectos por resaltar y por mejorar con respecto a la documentación verificada, las fortalezas y debilidades halladas y las conclusiones generales. El informe se presentó ante el comité de calidad Centro con el fin de emprender las acciones de mejora convenientes. (Ver Anexo I).

- **Cuadro resumen del proceso de Auditoría Interna.**

A continuación se presenta el informe de auditoría interna realizada a los procesos del Centro en el mes de febrero de 2008, en éste se exponen los aspectos positivos, los aspectos por mejorar, las no conformidades y las observaciones encontradas en los mismos.

Figura 17. Informe Auditoría Interna Realizada al Centro.

 <p><b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p>	<p><b>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE</b></p> <p><b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE REGIONAL SANTANDER</b></p>
	<p><b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>

Versión: 2

Auditor Líder: Beatriz Helena Ruiz Posada.	Fecha de Informe: 12-03-08
--	----------------------------

<p align="center"><b>ALCANCE DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Todos los procesos que conforman el SGC expuestos dentro del Mapa de procesos del Centro de Gestión Agroempresarial de Oriente</p>
<p align="center"><b>EQUIPO AUDITOR</b></p> <p>Beatriz Helena Ruiz Posada, Juan Carlos Hernández V, Diana Patricia Hoyos A.</p>
<p align="center"><b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Norma ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Caracterizaciones de los Procesos, Procedimientos, Instructivos, entre otros.</p>
<p align="center"><b>ASPECTOS FAVORABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La disposición y compromiso por parte de la subdirección del Centro.</li> <li>• El subdirector del Centro presenta un alto nivel de profesionalismo, conocimiento y experiencia respecto a las actividades coordinadas en la organización.</li> <li>• El compromiso y responsabilidad por parte de los funcionarios de la organización para lograr la consecución de los objetivos propuestos dentro de la implementación del SGC logrando un avance significativo en sus respectivos procesos representado en las actividades de desarrollo y mejora del sistema.</li> <li>• Se planifico el plan de mantenimiento de la Infraestructura física del Centro con el fin de garantizar un adecuado ambiente de aprendizaje.</li> </ul>
<p align="center"><b>ASPECTOS DÉBILES</b></p> <p>A pesar de que se evidencian aspectos por mejorar en cada uno de los procesos del Centro, es</p>

<p>importante destacar que la labor existente en cuanto al registro de las actividades desempeñadas por los funcionarios es débil, impidiendo una trazabilidad efectiva en los respectivos procesos.</p>	
<p><b>Proceso:</b> Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional Integral.</p>	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la normatividad que le aplica al proceso</li> <li>• Tabular y analizar las solicitudes realizadas al Centro por las empresas, instituciones y personas naturales, identificando los tiempos de respuestas y los cursos solicitados por municipio, de acuerdo al área de influencia del Centro. Ello con el objetivo de servir de insumo para el Proceso de Identificación de Necesidad y emprender acciones de mejora.</li> <li>• Aunque se tiene la oferta del 2do trimestre del 2008, no se evidencia la instancia que la aprobó para su posterior divulgación y ejecución.</li> <li>• El Control Operativo Inicial se debe diligenciar, en las variables que competen al Centro, previo a la aprobación y divulgación de la oferta educativa. Además, éste se debe llevar tanto para formación titulada, complementaria, jóvenes rurales, convenio con la Escuela de Carabineros y demás cursos impartidos directamente por el Centro.</li> <li>• Es necesario dejar evidencia de la buena y oportuna calidad de la comunicación con el cliente externo “aspirante a la formación”, cuando alguno de los cursos ofertados son cancelado por cualquier circunstancia.</li> <li>• Es necesario ajustar la ficha de matrícula para incluir la caracterización de la población según como lo indica la última versión del Sistema de Gestión Académica de Centros.</li> <li>• En el procedimiento de Ingreso es necesario definir el mínimo número de alumnos con los cuales se deben abrir los grupos, por especialidad o módulo de formación, según aplique.</li> <li>• El trabajo de los instructores sin contrato y liquidar un contrato de instructor pagándolo totalmente sin haberlo ejecutado al 100%.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>m</p> <p>m</p> <p>Observación</p> <p>M</p> <p>m</p> <p>m</p> <p>M</p> <p>M</p>

**Acciones Tomadas:**

Se solicitó a los funcionarios responsables de los procesos realizar la búsqueda de la normatividad requerida para cada uno de ellos vía web o intranet del SENA, con el fin de que los funcionarios se apropiaran y estudiaran las normas citadas en las caracterizaciones de los procesos.

- Se acordó con los responsables del proceso Identificación de Necesidades tomar las solicitudes (telefónicas, web, personales) requeridas por los clientes, con el propósito de consolidar dicha información y llevarla a las reuniones administrativas programadas con el fin de ser analizadas y de esta manera tomar las respectivas decisiones para atender las necesidades de los clientes.
- Para la presente observación encontrada se informó a los responsables de la divulgación de la oferta educativa del Centro reportar la publicación de la misma al funcionario Juan Ernesto Duarte para efectuar su aprobación.
- Se acordó con el responsable del proceso Gestión y Alistamiento de la FPI realizar el Control Operativo inicial a todos los tipos de formación del Centro como requisito para empezar el desarrollo de los cursos programados.
- Se acordó publicar en las carteleras del Centro los cursos que no iban a ser impartidos, con el fin de efectuar una comunicación más oportuna a los aprendices.
- Se modificó la ficha de matrícula de los aprendices caracterizando la población requerida con el fin de cumplir con el requisito exigido por la Dirección de Centros.
- Se concretó el número de alumnos necesarios para abrir los grupos, por especialidad o módulo de formación correspondiente.
- Se acordó realizar el pago a los instructores contratados después de haber cumplido con las horas programadas, con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el manual de contratación del Centro.

**Proceso:** Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional Integral.

<b>Resultado:</b>	<b>No Conformidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentar todas las acciones correctivas preventivas y de mejora que emprenda el equipo de trabajo.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los alumnos de formación complementaria se inscriben pero no se matriculan.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante calcular y analizar los porcentajes y causales de deserción, diferenciando formación titulada, complementaria, jóvenes rurales, convenios, y si fuere necesario hasta por jornada o municipio o ubicación geográfica, de tal manera que el Centro tenga en los resultados un punto de mejora importante y representativo para el sistema. Esto nos serviría para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema. En una muestra aleatoria en tres o cuatro grupos la deserción nos dio más o menos del 50%.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unificar el manejo y diligenciamiento de los formatos de la Carpeta en Condiciones Controladas.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con los instructores la asesoría y acompañamiento para que gestionen los cursos a través de la plataforma Black Board.</li> </ul>	Observación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrenamiento en los conceptos de “producto no conforme” y “propiedad del cliente” y motivación para que lo documenten en el día a día y lo hagan llegar a la Coordinación Académica.</li> </ul>	m
<p><b>Acción Correctiva:</b></p>	
<p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p>	
<p><b>Acciones Tomadas:</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se están consolidando y documentando las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se han realizado en los procesos del Centro, con el fin de cumplir con los requisitos exigidos por la Norma.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ajustó en reunión de Calidad inscribir a los alumnos de formación complementaria en un listado aparte y en el día de la introducción al curso realizar la respectiva matrícula.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acordó revisar la información suministrada por el software de Gestión de Centros SIGAC, con el fin de verificar el porcentaje de aprendices desertados y posteriormente realizar el respectivo análisis para tomar las acciones de mejora.</li> <li>• Se entrenaron los instructores mediante reuniones y publicaciones realizadas con el objetivo de unificar los criterios respecto al diligenciamiento y uso de la Carpeta en Condiciones Controladas.</li> <li>• Se inscribieron los instructores al curso virtual sobre el manejo de la plataforma Black Board, de modo que emplearan esta herramienta para impartir una formación de Calidad.</li> <li>• Se socializó en el taller de calidad con los instructores del Centro la importancia que se debe dar en el manejo de la documentación correspondiente a “producto no conforme” y “propiedad del cliente” con el fin de retroalimentar el Sistema en Gestión de Centros.</li> <li>•</li> </ul>	
<p><b>Proceso:</b> Medición, Análisis y Mejora.</p>	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustar el Mapa de Riesgos del Centro con la participación de todo el personal (administrativo e instructores), y dejar las acciones del mismo como responsabilidad de los procesos.</li> <li>• Aunque cada líder de proceso es responsable de la medición de los indicadores del cuadro de mando, no son conscientes de que dichas mediciones sirven para evaluar su proceso.</li> <li>• Las acciones correctivas que se han emprendido hasta la fecha son derivadas sólo de los resultados de la auditoría interna, es necesario emprenderlas por otras causas (resultados de indicadores, desviaciones de los procesos, quejas, reclamos, derechos de petición, tutelas, entre otros); igualmente, es necesario evidenciar acciones preventivas y de mejora.</li> <li>• Diseñar y ejecutar plan de copias de respaldo de la información que está en medio magnético.</li> <li>• Realizar talleres de entrenamiento a los responsables de los proceso sobre la identificación, documentación y tratamiento de Control de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Preventiva y Acción de Mejora.</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>M</p> <p>m</p> <p>m</p> <p>m</p>

**Acción Correctiva:**

Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).

**Acciones Tomadas:**

- Se realizó un taller con los responsables de los procesos empleando la metodología fundamentada en el Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI), obteniendo la actualización del Cuadro de mando del Centro.
- En el taller realizado para efectuar la actualización del Cuadro de Mando del Centro, los funcionarios pudieron identificar los indicadores que aplicaban a su proceso.
- Se planteó en reunión de calidad analizar la información suministrada por las diferentes fuentes (resultados del comité técnico del Centro, quejas y reclamos recibidos, encuesta de satisfacción al cliente, encuesta de requerimiento de formación, entre otros), con el fin de emprender las respectivas acciones de mejora.
- Se acordó con el funcionario encargado de los sistemas informáticos del Centro realizar copias de seguridad a todos los computadores de las oficinas del Centro con el fin salvaguardar la información contenida en los mismos, además de contribuir con los requerimientos de la norma.
- Se socializó en el taller de calidad con los funcionarios del Centro la importancia que se debe dar en el manejo de la documentación correspondiente a “producto no conforme” y “propiedad del cliente” con el fin de retroalimentar el Sistema en Gestión de Centros.
- Se inscribieron los instructores al curso virtual sobre el manejo de la plataforma Black Board, de modo que emplearan esta herramienta para impartir una formación de Calidad.

**Proceso:** Servicio al Cliente y Relacionamiento corporativo

<b>Resultado:</b>	<b>No Conformidad</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con Plan de Comunicaciones Externas pero tienen fecha de 2006, por lo tanto es necesario ajustarlo para el 2008. Incluir la segmentación del mercado e identificar las empresas y clientes objeto del Centro.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar plan de comunicaciones internas teniendo en cuenta MECI y NTCGP:1000 (Misión, visión, principios, valores, política de calidad, política ambiental, política de salud ocupacional, política de gestión del riesgo, plan estratégico nacional y de centro, plan operativo, resultados de las evaluaciones y de las acciones realizadas para la mejora).</li> </ul>	M
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario poder evidenciar el desarrollo y ajuste de ambos planes.</li> <li>• El Centro ha realizado algunos esfuerzos de internacionalización que se deben evidenciar de una manera sistemática.</li> </ul>	Observación m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar evidencia de todas las visitas a alcaldías, empresas, gremios y demás clientes externos, en los formatos remitidos por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas e internacionales</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dejar evidencia de la divulgación del portafolio de productos y servicios y de la oferta educativa (titulada, jóvenes rurales, complementaria, y en general aquella oferta abierta) del Centro.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcular y analizar periódicamente el porcentaje de alumnos con contrato de aprendizaje, teniendo en cuenta el total de alumnos activos, aquellos que tienen apoyo de sostenimiento, FIC, en pasantía, con proyecto productivo, integración con la media técnica o relación laboral vigente. Emprender acciones de mejora.</li> </ul>	m
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades con el personal interno para mejorar el servicio al cliente.</li> </ul>	Observación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de las principales debilidades identificadas en el análisis de la encuesta de evaluación de la calidad de la formación.</li> </ul>	Observación
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabular periódicamente las quejas, reclamos y sugerencias, analizar el resultado y emprender acciones.</li> </ul>	m
<p><b>Acción Correctiva:</b></p>	
<p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato</p>	

de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).

**Acciones Tomadas:**

- Se actualizó el plan de comunicaciones externas del Centro 2008, teniendo en cuenta los lineamientos estipulados por la organización.
- Se incluyó dentro del sistema del Centro el proceso que se llevo a cabo para realizar los convenios de internacionalización.
- Después de haber realizado algunas reuniones con alcaldes y representantes de las diferentes instituciones se dejó constancia de su asistencia y los temas tratados.
- En las diferentes reuniones llevadas a cabo con aprendices se dejó constancia a la asistencia de la misma por medio del informe presentado por el funcionario encargado de su realización, soportadas con el respectivo registro fotográfico.
- La funcionaria encargada del proceso designó a algunos instructores para realizar el seguimiento y análisis de los egresados del Centro. Con el fin de verificar cuántos de ellos tenían contrato de aprendizaje, para verificar el estado del proceso, tomar las respectivas acciones de mejora y brindar un acompañamiento más acertado a los egresados.
- Se llevaron a cabo en las reuniones de comité de calidad y las programadas con instructores del Centro presentaciones para mejorar el servicio al cliente de manera dinámica por parte de la funcionaria encargada del proceso.
- Se analizaron las principales causas generadas por las debilidades encontradas en la encuesta de Satisfacción al Cliente con el objeto de tomar las acciones de mejora oportunas y brindar un servicio efectivo y de calidad. (Ver análisis encuesta de Satisfacción, capítulo 7).
- Se planteó en reunión de calidad analizar la información suministrada por las diferentes fuentes (resultados del comité técnico del Centro, quejas y reclamos recibidos, encuesta de satisfacción al cliente, encuesta de requerimiento de formación, entre otros), dejando registro de la misma con el fin de emprender las respectivas acciones de mejora.

<b>Proceso:</b> Gestión Documental.	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere realizar mayor Control de Documentos Internos, Control de Documentos Externos y el Control de los Registros de Calidad.</li> <li>• Es necesario evidenciar los cambios que se realizan a los documentos entre una versión y otra y por su divulgación a los responsables de aplicar el documento en cuestión.</li> <li>• Como acción de mejora, se propone diseñar y liderar proyecto para implementar la oficina sin papeles.</li> <li>• Se debe gestionar la implementación de la aplicación On Base para el control de las comunicaciones.</li> <li>• Por la falta de una conservación adecuada de los documentos, no se cuenta con los soportes necesarios para atender los trámites legales o requerimientos de los entes de control.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p> <p><b>Acciones Tomadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se implementó el control de documentos y registros por parte del funcionario responsable del proceso, actualizando las bases de datos que contenían dicha información dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Se cuenta con un control de documentos registrados y actualizados en el cual los funcionarios pueden verificar la disposición y la versión vigente de los mismos, contribuyendo con el proyecto a nivel general de la organización (SENA sin papeles).</li> <li>• Se solicitó a la Dirección Regional la aplicación On Base para el control de comunicaciones, se están adquiriendo los equipos necesarios para la implementación de la misma.</li> <li>• Se formalizó el proyecto (SENA SIN PAPELES) con el objeto de realizar un manejo adecuado de la documentación del Centro.</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>M</p> <p>m</p> <p>Observación</p> <p>Observación</p> <p>m</p>

<b>Proceso:</b> Identificación de Necesidades.	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las evidencias del proceso.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p> <p><b>Acciones Tomadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acordó con el funcionario encargado del proceso registrar por medio de actas las acciones correctivas, preventivas y de mejora emprendidas, de tal forma que se dejara constancia de la realización de las reuniones especificando de manera concisa los temas tratados en las mismas.</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>m</p>
<b>Proceso :</b> Planeación Operativa	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar el Plan Operativo aprobado al Comité Técnico, a los alcaldes (haciendo énfasis en los recursos destinados para su municipio), clientes externos que se considere necesario y a todo el personal del Centro dejando explícito el compromiso de cada uno de los servidores.</li> <li>• Evaluar el Plan Operativo (no sólo metas) vs. Plan Estratégico periódicamente, divulgar los resultados y emprender acciones de mejora.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p> <p><b>Acciones Tomadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se acordó en reunión de calidad con el responsable del proceso, la divulgación anual del Plan Operativo del Centro con las diferentes</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>Observación</p> <p>m</p>

<p>organizaciones que componen la estructura de la Institución, con el fin de mostrar el cumplimiento del Centro en cuanto a la ejecución de las metas propuestas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó en reunión administrativa la confrontación del POA (Plan Operativo Anual) vs el Plan Estratégico de la institución con el fin de revisar las directrices estipuladas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en dichos documentos.</li> </ul>	
<p><b>Proceso:</b> Talento Humano.</p>	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los criterios para la selección del personal contratista deben ir alineados con los perfiles exigidos por el Manual de requisitos y funciones de la institución, última versión.</li> <li>• Se deben unificar criterios para evaluar al personal contratista tanto administrativo como instructores.</li> <li>• Con base en el resultado de las evaluaciones de desempeño, elaborar plan de capacitación para el personal de planta</li> <li>• El Centro debe conservar: Evaluación de desempeño, plan de capacitación y hoja de vida de los funcionarios de planta.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p> <p><b>Acciones Tomadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La funcionaria responsable del proceso solicitó a la Dirección General del SENA la última versión del Manual de contratación Administrativa, posteriormente se reunió con los responsables de efectuar la contratación en el Centro con el fin de consolidar los criterios para la selección del personal.</li> <li>• Se elaboró el Plan de Capacitaciones semestrales para el personal administrativo del Centro, con el fin de mejorar su competencia y actitudes profesionales.</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>m</p> <p>Observación</p> <p>m</p> <p>m</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>La funcionaria del Proceso recopiló los resultados de la evaluación de desempeño realizada al talento humano de la institución, asimismo a través de una jornada de actualización de hojas de las hojas de vida de los funcionarios del Centro logro efectuar la respectiva actualización de las mismas.</li> </ul>	
<p><b>Proceso:</b> Gestión de la Infraestructura, mantenimiento maquinaria y equipo.</p>	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es necesario sensibilizar a los responsables de los demás procesos sobre la importancia de entregar a éste las especificaciones técnicas precisas, completas y oportunas con respecto a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Insumos</li> <li>Compra y mantenimiento de maquinaria y equipo</li> <li>Adquisición, adecuación o mantenimiento de infraestructura</li> </ul> </li> </ul> <p>Para que éste pueda cumplir su objetivo con calidad y oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dadas las limitaciones que tiene el centro para el almacenamiento, se recomienda revisar la posibilidad de compra por orden de suministro, con entrega en el momento y lugar de uso del bien o servicio. Esta estrategia podría reducir el número de contratos para gestionar y controlar, y por lo tanto podría ser más eficiente.</li> <li>Es necesario evaluar y reevaluar a los proveedores frente a su capacidad para prestar el servicio, y una vez prestado el servicio o entregado el producto.</li> <li>Se recomienda evaluar los bienes que no están en uso (maquinas y equipos para ebanistería y soldadura) y tomar decisión frente a ellos.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p> <p><b>Acciones Tomadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se efectuó una reunión con los funcionarios responsables de los procesos de Contratación y Gestión y Alistamiento de la FPI, con el fin de revisar la documentación correspondiente a los requerimientos exigidos en las</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>m</p> <p>Observación</p> <p>m</p> <p>Observación</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• especificaciones técnicas sobre la adquisición de materiales, equipos e insumos para consolidar los criterios estipulados y determinar las acciones a emprender.</li> <li>• Debido a que el proceso de contratación del Centro se rige mediante la última versión del manual de contratación del SENA, no se puede llevar a cabo el proceso de adquisición de insumos y materiales por medio de varias entregas de los proveedores en las instalaciones del Centro, en razón a que se deben seguir una serie de criterios que exigen el suministro de estos, dentro de los disposiciones ordenadas por las diferentes etapas de contratación.</li> <li>• Se acordó con la funcionaria encargada de ejercer la contratación de insumos, materiales y equipos anexar dentro del proceso de contratación de los mismos, la evaluación realizada al proveedor o proveedores para verificar su cumplimiento y calidad con el Centro.</li> <li>• La funcionaria del proceso verificó el listado de cuentadantes responsables de los equipos y maquinas del Centro, con el objeto de entregar un informe detallado sobre el estado de estos bienes y así efectuar las respectivas reparaciones y el mantenimiento.</li> </ul>	
<p><b>Proceso:</b> Administración Presupuestal.</p>	
<p><b>Resultado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben emprender acciones correctivas, preventivas o de mejora.</li> <li>• Recopilar la normatividad, estudiarla y hacer ajuste a los procesos si se requiere.</li> </ul> <p><b>Acción Correctiva:</b></p> <p>Para dar tratamiento a estas inconformidades encontradas se utilizó el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, mostrado en el (Anexo J).</p> <p><b>Acciones Tomadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se emprendieron algunas acciones de mejora dentro del proceso entre las que encontramos (pago en línea a contratistas, informe mensual sobre</li> </ul>	<p><b>No Conformidad</b></p> <p>M m</p>

<p>ejecución presupuestal, elaboración de CDP para cada uno de los movimientos financieros de adquisición de bienes, equipos, suministros y contratistas del Centro).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron reuniones personalizadas con la responsable del proceso Ing. Claudia Pardo, con el objeto de recopilar la normatividad descrita en la caracterización del proceso con el propósito de instruirse y apropiarse de la misma.</li> </ul>	
--	--

#### **8.4 VERIFICACIÓN FINAL DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS.**

Esta actividad se realizó en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos por cada uno de los responsables de los procesos durante la etapa de implementación del SGC.

Es importante resaltar que para la verificación de los compromisos acordados fue necesario revisar periódicamente en reuniones de Comité de Calidad el nivel de cumplimiento de los mismos en cada uno de los procesos, con el fin de eliminar las no conformidades evidenciadas en la auditoria y así proceder a plantear las acciones de mejora para aumentar la eficacia en el Sistema de Gestión de la Calidad. (Ver Anexo H).

##### ***8.4.1 Revisión por la Dirección***

El proceso de Revisión por la Dirección del Centro es una labor desarrollada por el subdirector de la organización en la cual verifica los resultados obtenidos de las actividades planificadas, analiza las actividades que se efectuaron para lograr dichos resultados y por ultimo toma decisiones para emplear y mejorar estos

resultados, así se da cumplimiento a la acción de mejora continua con el fin de atender y satisfacer las necesidades de los clientes.

Esta actividad se llevó a cabo en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, después de ser implementado y evaluado el Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de verificar y analizar los logros conseguidos por el sistema en la organización respecto al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000, garantizando así la prestación de un servicio de calidad con eficiencia satisfaciendo las necesidades de los clientes. La realización de esta actividad de revisión por la dirección, se realizó según las directrices proporcionadas por la Dirección General de la institución que establecen un mejoramiento continuo en todos los procesos de la organización con el fin de cumplir los objetivos planificados en el Plan Estratégico del SENA.

Las acciones tomadas en el desarrollo de esta actividad se muestran en las Actas de Calidad del Centro (Ver Anexo G).

## **8.5 INDICADORES DE CALIDAD**

Se diseñaron indicadores de eficacia con el objeto de medir el desempeño de los procesos del Centro y evaluar los resultados arrojados y de esta forma tomar acciones conducentes a la mejora.

Por tal razón se definieron algunos indicadores de gestión en respuesta a la intención expuesta por la Subdirección del Centro con el fin de administrar eficazmente los procesos y Mejorar continuamente el Servicio al Cliente, cuando sea preciso:

- Tomar medidas de acción cuando las variables establecidas se desvíen de los límites establecidos.
- Definir la necesidad de fijar cambios y mejoras, con el propósito de evaluar las inconsistencias manifestadas en los procesos en el menor tiempo posible.

Asimismo, la Subdirección del Centro planteó la necesidad de definir estos indicadores para dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué se debe medir?, ¿Cómo se debe medir?, ¿Dónde se debe medir?, ¿Cuándo hay que medir?, ¿En qué momento o con qué frecuencia se debe medir?, ¿Cuál es el responsable de medir? Y ¿Cuál es la fuente de verificación para evaluar el cumplimiento del indicador?

Por tanto, se elaboro una tabla de indicadores expuesta a continuación, que a su vez contiene el despliegue de indicadores con respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad del Centro con su correspondiente: Meta, Frecuencia, Sentido, Proceso Responsable y Fuente de información.

Es importante que la organización implemente métodos eficaces para realizar el seguimiento, el control y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad con el objeto de demostrar la capacidad de cada uno de estos, para alcanzar los resultados planificados<sup>15</sup>. En respuesta a lo anteriormente expuesto se definieron en el Centro indicadores para poder inspeccionar e interpretar el comportamiento y desempeño de cada proceso, asimismo tomar acciones en el momento que las variables se desvíen de los límites determinados y de esta manera planificar e implementar mejoras que contribuyan a un mejor desempeño de las actividades planificadas.

---

<sup>15</sup> Norma ISO 9001:2000

### **8.5.1 Descripción de la Tabla de Indicadores.**

**\*Nombre del indicador:** Nombre completo del Indicador.

**\*Indicador:** Expresa la fórmula matemática para el cálculo del Indicador.

**\*Fuente de Información:** Descripción de área, instrumento o aplicativo habilitados para la producción de información empleada como insumo para la elaboración del indicador.

**\*Meta:** Logro o resultado que se espera obtener en un plazo establecido para cumplir un determinado objetivo.

**\*Frecuencia:** Tiempo determinado o Periodicidad en el cual se compila y analiza la información, éste puede ser: mensual, trimestral, semestral, anual, etc.

**\*Sentido:** El sentido puede ser positivo o negativo según el criterio que se establezca para medir el indicador.

**\*Proceso Responsable:** Se especifica el proceso responsable de realizar la recopilación, registro y análisis de la información, con el fin de hacer el cálculo de los indicadores y así poder cumplir el objetivo predeterminado.

- **MEDICIÓN DE LOS INDICADORES.**

Luego de diseñar la tabla de indicadores del Centro Agroempresarial del Oriente se prosiguió a efectuar un análisis que demostrara el impacto proporcionado por el Sistema de Gestión de la Calidad en el cumplimiento de los objetivos planificados

por la organización. Por tal razón se tomaron algunos de los indicadores de la tabla debido a que ciertos presentaban periodicidad mayor a un semestre, en la siguiente tabla se evidencia el cálculo de los indicadores propuestos de acuerdo a la información disponible en el Centro hasta ese momento.

INDICADOR	FÓRMULA	CÁLCULO	VALOR
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ALUMNOS EN FORMACIÓN (Junio de 2007)	(No. de alumnos en formación )/ (Meta anual de alumnos en formación )	$\frac{15824}{20251}$	<b>78.1%</b>  A Diciembre de 2007 (100%)
% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL IMPARTIDA	(#Aprendices encuestados satisfechos) / (# total de aprendices encuestados) * 100	$\frac{215}{247}$	<b>87.04%</b>

Los indicadores hallados muestran un buen desarrollo del sistema hasta ese momento, en el caso del indicador de Porcentaje de cumplimiento de alumnos en formación complementaria el porcentaje de 78.1 evidenciado hasta junio del 2007, muestra un excelente avance con respecto a la meta proporcionada hasta el mes de diciembre del 100%. Por otro lado el porcentaje de personas satisfechas con la FPI del Centro, presenta un resultado favorable correspondiente al 87.04, con lo anterior se evidencia que la institución satisface en parte las necesidades de los clientes con un servicio oportuno y eficiente a través de sus programas de FPI proporcionados en las principales provincias de la región.

Sin embargo es importante revisar las metas establecidas en los demás indicadores de los procesos, en razón a que en algunos casos es conveniente replantearlas para validar optimizar el uso de los indicadores. Lo anterior se propuso debido a que el cálculo de los indicadores de eficacia muestran valores de cumbres que no reflejan la eficacia real de los procesos del Centro. Asimismo, se deben considerar e implementar instrumentos de recolección de información que permitan medir todos los indicadores y de esta manera no sesgar los resultados.

El Anexo C, se expone la tabla de indicadores diseñada para medir el desempeño de los procesos del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente y de esta manera verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.

## **8.6 CONTRATACIÓN DEL ENTE CERTIFICADOR**

La contratación del ente certificador se llevo a cabo durante los meses de Febrero y Marzo del 2008, esta actividad se desarrollo por parte de la auxiliar del Comité de calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente a través de correos enviados a los representantes de las certificadoras reconocidas a nivel nacional debido a su prestigio y calidad demostrada.

Durante este proceso de selección se tomaron dos propuestas expresadas por las compañías Bureau Veritas y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Una vez, estudiadas las propuestas por parte de la subdirección del Centro se acordó la contratación con el ICONTEC debido a su mejor desempeño y experiencia en la certificación de otros Centros y Regionales del SENA nacional nivel nacional. En el (Anexo J) se evidencian los correos

correspondientes a los contactos establecidos con la compañía para acordar el proceso de Certificación del Centro, de igual manera se presenta el Certificado de Registro presupuestal # 273, con el cual se celebra la contratación en la prestación del servicio de personal de auditoría inicial del Sistema de Gestión de la Calidad implementado por el Centro Agroempresarial del Oriente - SENA.

## CONCLUSIONES

- Fue importante contar con la disposición, participación y apoyo de todos los funcionarios de la Organización para llevar a cabo las acciones de mejoramiento continuo en el SGC del Centro, debido a que de su compromiso y desempeño en el proceso dependió el dinamismo y eficacia del Sistema en general.
- Fue esencial el compromiso de la alta dirección para el éxito del diseño, implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Las reuniones periódicas del Comité de Calidad del Centro permitieron llevar a cabo un mejor seguimiento a las actividades planificadas dentro del SGC, en total se efectuaron 14 reuniones dejando constancia y evidencia por medio de actas, indicando las acciones tomadas en los procesos, cumpliendo con los requerimientos exigidos por la NTC ISO 9001:2000.
- La realización de la etapa Diagnóstico en todos los procesos del Centro, se caracterizó como un eficaz cimiento para lograr el buen desarrollo del SGC en el Centro, debido a que permitió verificar el estado real de los procesos respecto a los requisitos exigidos por la norma, teniendo presente que el porcentaje de cumplimiento inicial del sistema era del (19.08%) según el resultado arrojado por la tabla diagnóstico. A partir de éste, se efectuaron las diferentes acciones de mejora evidenciadas en el diseño e implementación del sistema cumpliendo con los requerimientos establecidos por la norma.
- La elaboración y análisis de la encuesta de Satisfacción al Cliente por parte de la auxiliar de calidad, permitió al Centro identificar los puntos a favor y

las debilidades presentes en la atención ofrecida a los clientes, que a su vez permitieron el establecimiento de acciones de mejora favoreciendo el cumplimiento de los requerimientos exigidos por los usuarios.

- La revisión, ajuste y establecimiento de la Documentación en el Centro se consideró como una fase importante dentro del SGC, en razón a que a pesar de que los funcionarios desarrollaban correctamente las actividades en los procesos descritas en los procedimientos, no se conservaba evidencia o se empleaba el registro, impidiendo la trazabilidad de los mismos incumpliendo con los requisitos establecidos por la norma.
- La ejecución de las etapas de sensibilización y capacitación desarrolladas en el Centro fueron muy eficaces, debido a que se evidenció el interés del personal por la apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de sus procesos, lo que permitió mayor dinamismo en las actividades desempeñadas contribuyendo a la mejora no solo en su respectivo proceso sino en toda la organización. Asimismo, se efectuaron reuniones personalizadas con los responsables de los procesos del Centro con el fin de realizar un acompañamiento y seguimiento más efectivo a los mismos, contribuyendo a la eliminación de las inconsistencias encontradas en los procesos.
- Durante el avance de la fase de implementación del SGC, se evidenció que el Centro no cumplía con la infraestructura física en óptimas condiciones para impartir FPI a los aprendices, por tal razón fue importante diseñar y elaborar el requerimiento de infraestructura física del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, con el fin de garantizar un ambiente de aprendizaje apropiado y adecuado mejorando las condiciones del servicio ofrecido por la organización, obteniendo como resultado la elaboración y

aprobación del plan de adecuación de infraestructura Física del Centro 2008.

- La fase de evaluación del SGC dentro del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, permitió descubrir las fortalezas y las oportunidades de la organización por medio de la realización de la auditoría interna a los procesos, en donde se generaron las acciones correctivas en cada uno de los mismos , con el propósito de tomar acciones que contribuyeron a la eliminación de las no conformidades evidenciadas, logrando una mejora significativa en la eficacia y el dinamismo de los procesos dentro sistema.
- Los indicadores de calidad se plantearon con la finalidad de medir y evaluar el desempeño de algunas actividades de los procesos, teniendo en cuenta que estos deben tener características fundamentadas en la simplicidad, validez y confiabilidad para que su empleo agregue valor a las actividades desempeñadas en los procesos.
- El aporte por parte de la autora del proyecto al aplicar sus conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera se presentó en el desarrollo de actividades relacionadas con el mejoramiento de los procesos del Centro, acompañamiento y asesoría en las funciones planificadas por la organización en los convenios establecidos con instituciones y empresas de la región, apoyo en la realización de reuniones con los instructores, entre otras; con la satisfacción de haber proporcionado un aporte valioso para la Organización cumpliendo a su vez con los objetivos propuestos para la realización del proyecto.

## RECOMENDACIONES

- Es importante seguir implementando la cultura de registro y reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora con el propósito de que el SGC del Centro no se enfoque solo en el mejoramiento de algunos procesos, sino que invierta sus esfuerzos en la mejora global de todos los procesos.
- Revisar y analizar en las reuniones del Comité de Calidad del Centro, los indicadores concernientes a cada proceso, con el objetivo de adaptarlos hacia el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos logrando un mejor desempeño del sistema en general.
- Efectuar el plan de capacitaciones del Centro, con el fin de lograr un personal más entrenado y competente que agregue mayor valor a las actividades desempeñadas en cada uno de los procesos.
- Durante el desarrollo de la etapa de implementación del sistema, se evidenció en el proceso de Gestión y Alistamiento de la FPI, la ausencia del requerimiento para la mejora de la infraestructura física de la Organización, debido a esta inconsistencia presentada la autora del proyecto planteó las propuestas para efectuar el plan de adecuación de la Infraestructura Física del Centro, por tal razón es conveniente para el Centro continuar realizando el mantenimiento periódico a sus instalaciones con el propósito de garantizar un ambiente de aprendizaje en óptimas condiciones.
- Continuar con la etapa de certificación del Centro con el fin de demostrar la competencia y mejoramiento de la organización hacia el adelanto en el servicio de FPI de calidad, con eficiencia y oportunidad.

- Efectuar y analizar periódicamente las Encuestas de Satisfacción a los Clientes, con el fin de mejorar continuamente el servicio de FPI brindado por el Centro.
- Durante el desarrollo del proyecto se detectó la necesidad de que el Centro pudiera ofrecer mayor atención a el gremio de los bocadilleros de la provincia a través de programas de formación en áreas relacionadas con las buenas prácticas para la elaboración del producto y comercialización del mismo, se recomienda evaluar la factibilidad de esta propuesta con el fin de promover el desarrollo regional por medio de la promoción de éste manjar considerado como uno de los productos más distinguidos del país.
- Implementar completamente el programa “SENA sin papeles”, con el fin de garantizar la conservación, preservación y disposición de los documentos dentro del Centro, evitando el papeleo excesivo en las oficinas y logrando mayor eficiencia en las actividades desempeñadas por los funcionarios.

## BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9000. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario, Bogotá D.C. ICONTEC. 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC. 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. ISO 9001:2000. Guía para las pequeñas empresas. ICONTEC. 2001.
- Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión, Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Diciembre 2003, ISO.
- HOYOS TORRES, William. “Un libro de Calidad, La Ingeniería Industrial aplicada a la Calidad en las empresas”, Universidad Pontificia Bolivariana.
- ARTURO INDA CUNNINGHAM. “El Mapa: una guía para el mejoramiento de la calidad”, Organización de los Estados Americanos (OEA).

### **Sitios Web Consultados**

- [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)
- [www.senasantander.org](http://www.senasantander.org)
- [www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)
- [www.normas9000.com](http://www.normas9000.com)

# **ANEXOS**

**Anexo A. Diagnóstico del Centro Agroempresarial del Oriente a Septiembre 29 del 2007.**

REQUISITO DE LA NORMA ISO 9001:2000	NUMERAL NORMA	ESTADO VIGENTE	% CUMPLIMIENTO
Identificación de los procesos necesarios para el SGC	4.1 <sup>a</sup>	Los procesos están definidos, pero se va a realizar una revisión para verificar si éstos procesos son pertinentes en el desarrollo del S.G.C.	66
Determinación de la interacción de los procesos	4.1 <sup>b</sup>	Se está iniciando	33
Determinación de los criterios para asegurar la operación y control de los procesos	4.1 <sup>c</sup>	Se encuentran establecidos pero falta actualizarlos	66
Disponibilidad de recursos e información	4.1 <sup>d</sup>	El Centro cuenta con la disposición de los recursos e información necesarios para garantizar el desarrollo de SGC	100
Declaraciones de las políticas y objetivos de calidad	4.2.1 <sup>a</sup>	Se encuentran establecidos pero falta verificar su pertinencia y	66

		realizar algunas modificaciones apropiadas debido al cambio de nombre del Centro	
Manual de calidad	4.2.1b	No existe	0
Procedimientos documentados	4.2.1c	En proceso de documentación	33
Documentos requeridos por la organización para la planificación de las operaciones y control de procesos	4.2.1d	En proceso de documentación	33
Registros requeridos	4.2.1e	En proceso en documentación	33
Manual de calidad	4.2.2	No existe	0
Control de documentos (procedimiento)	4.2.3	Existente	100
Control de registros (procedimiento)	4.2.4	Existente	100
Enfoque al cliente	5.2	En desarrollo	33
Política de calidad	5.3	Establecida pero faltan modificaciones debido al cambio de nombre del Centro.	66
Objetivos de calidad	5.4.1	Establecidos pero faltan modificaciones debido al cambio de nombre del Centro.	66

Planificación del SGC	5.4.2	En proceso	33
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	Definidas y Constituidas	100
Representante de la dirección	5.5.2	Nombrado	100
Comunicación interna	5.5.3	Establecido parcialmente, falta revisión y modificación por parte del comité administrativo.	66
Revisión por la dirección	5.6	Se realizan periódicamente pero falta dejar constancia de las reuniones realizadas y diligenciar los respectivos registros.	66
Recursos humanos	6.2	Se encuentran destinados para cada proceso.	100
Infraestructura	6.3	El Centro cuenta con infraestructura en condiciones normales para la prestación de Formación Profesional Integral más sin embargo es necesario realizar	100

		<p>algunas mejoras concernientes a la reparación, reubicación y mantenimiento de la misma, para el óptimo desarrollo del S.G.C.</p> <p>Por otro lado los equipos disponibles en el Centro cumplen las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los requerimientos del SGC.</p>	
Ambiente de trabajo	6.4	En proceso de desarrollo	66
Planificación de la realización del producto	7.1	En desarrollo	33
Determinación de los requisitos relacionados con el producto y su revisión	7.2.1 7.2.2	Se cuenta con parte de los requisitos requeridos por el cliente, mas sin embargo falta actualización de los requisitos legales y reglamentarios,	66

		administrados por la Institución.	
Comunicación con el Cliente	7.2.3	Se presenta una valiosa comunicación con el cliente, mas sin embargo el procedimiento de quejas y reclamos no se está aplicando correctamente.	33
Diseño y Desarrollo	7.3	No aplica (N.A)	X
Proceso de compras	7.4.1	Se realiza adecuadamente el proceso de compras pero aún falta la evaluación y reevaluación de proveedores.	66
Información de las compras	7.4.2	Se desarrolla correctamente	100
Verificación de los productos comprados	7.4.3	Se efectúa correctamente mas sin embargo es importante que se especifique en el comprobante de recepción de pedidos, la persona autorizada para la	66

		verificación y validación del pedido a conformidad.	
Control de la producción	7.5.1	En desarrollo pero falta realizar las actividades de medición y seguimiento.	33
Validación de los procesos de la prestación del servicio	7.5.2	En desarrollo	33
Identificación y trazabilidad	7.5.3	Se ha desarrollado en algunos casos, pero no existe evidencia sobre la trazabilidad efectuada en algunos procesos.	33
Propiedad del cliente	7.5.4	No documentado	0
Preservación del producto	7.5.5	Se desarrolla, pero no se cuenta con un registro que evidencie sobre la manipulación de toda la documentación entre los funcionarios.	33
Control de los dispositivos de seguimiento y control	7.6	No aplica	X

Satisfacción del cliente	8.2.1	En desarrollo	33
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	No desarrollado	0
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	En desarrollo	33
Control de producto no conforme	8.3	No desarrollado	0
Análisis de datos	8.4	No desarrollado	0
Mejora continua	8.5.1	En desarrollo	33
Acción correctiva	8.5.2	En desarrollo falta documentarlas	33
Acción preventiva	8.5.3	En desarrollo falta documentarlas	33

**Fuente: Autora del Proyecto**

Anexo B. Manual de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente

# MANUAL DE CALIDAD

CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Marzo de 2008.

VERSIÓN 2.0.



CENTRO DE GESTIÓN  
AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

## TABLA DE CONTENIDO

<u>1. CONTROL DE DOCUMENTO</u> .....	148
<u>2. REGISTRO DE CAMBIOS</u> .....	148
<u>3. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO</u> .....	149
<u>4. OBJETIVO DEL MANUAL</u> .....	149
<u>5. RESPONSABILIDADES</u> .....	149
<u>6. ALCANCE DEL SISTEMA</u> .....	150
<u>7. EXCLUSIONES</u> .....	150
<u>8. PRESENTACIÓN DEL CENTRO</u> .....	150
<u>8.1. MISIÓN</u> .....	151
<u>8.2. VISIÓN</u> .....	151
<u>8.3. POLÍTICA DE CALIDAD</u> .....	152
<u>8.4. OBJETIVOS DE CALIDAD</u> .....	152
<u>8.5. ORGANIGRAMA CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL         ORIENTE</u> .....	152
<u>9. PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES</u> .....	153
<u>9.1. Principios</u> .....	153
<u>9.2. Valores</u> .....	153
<u>9.3. Compromisos</u> .....	154
<u>10. MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</u> .....	154
<u>11. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS</u> .....	155

<b><u>12.</u></b>	<b><u>CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS</u></b> .....	<b>156</b>
<b><u>12.1.</u></b>	<b><u>IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</u></b> .....	<b>156</b>
<b><u>12.2.</u></b>	<b><u>PLANEACIÓN OPERATIVA</u></b> .....	<b>158</b>
<b><u>12.3.</u></b>	<b><u>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</u></b> .....	<b>159</b>
<b><u>12.4.</u></b>	<b><u>GESTIÓN Y ALISTAMIENTO DE LA F.P.I.</u></b> .....	<b>161</b>
<b><u>12.5.</u></b>	<b><u>EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA F.P.I.</u></b> .....	<b>162</b>
<b><u>12.6.</u></b>	<b><u>PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO COPORATIVO</u></b> .....	<b>164</b>
<b><u>12.7.</u></b>	<b><u>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</u></b> .....	<b>165</b>
<b><u>12.8.</u></b>	<b><u>ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL</u></b> .....	<b>166</b>
<b><u>12.9.</u></b>	<b><u>CONTRATACIÓN</u></b> .....	<b>168</b>
<b><u>12.10.</u></b>	<b><u>GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA, MAQUINARIA Y EQUIPO</u></b> .....	<b>169</b>
<b><u>12.11.</u></b>	<b><u>GESTIÓN DOCUMENTAL</u></b> .....	<b>170</b>
<b><u>13.</u></b>	<b><u>CONCEPTOS TÉCNICOS</u></b> .....	<b>171</b>

## 1. CONTROL DE DOCUMENTO

Versión 2

Elaboro:

DIANA PATRICIA HOYOS ABAUNZA.

Comité de Calidad del Centro.

Revisó:

ING. JUAN CARLOS HERNÁNDEZ VEGA.

Coordinador de Formación Profesional, Gestión de la Calidad y Competencias Laborales.

NELSY REYES OLAYA.

Coordinadora Gestión Documental.

Aprobó:

DR. ORLANDO ARIZA ARIZA.

Subdirector de Centro.

## 2. REGISTRO DE CAMBIOS.

NUMERAL DEL DOCUMENTO	CAMBIO REALIZADO	CAUSA DEL CAMBIO	FECHA
-----------------------	------------------	------------------	-------

General.	Cambio General en todo el Documento.	Revisión, Ajuste y Actualización de los procedimientos del Centro.	Marzo 2008

### **3. PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO.**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, considerando la importancia que tiene el Manual de Calidad para el Sistema de Calidad Institucional del SENA y reconociendo su implementación como una herramienta eficaz que facilita la organización y el desarrollo eficiente de la Gestión, presenta en el siguiente documento una descripción General del Centro, sus Procesos y Procedimientos y demás especificaciones esenciales para el desarrollo de las actividades relacionadas con la Formación Profesional Integral que a su vez contribuye al crecimiento, desarrollo y fortalecimiento continuo regional y nacional de todos los Colombianos.

Es útil notar que la disposición de éste manual por procesos permite la racionalización, simplificación e intervención de varios grupos y dependencias en su elaboración, posibilitando fijar las responsabilidades, ejecución de funciones y puntos de Control necesarios para el ajuste, la interrelación y la retroalimentación de todos los procesos.

### **4. OBJETIVO DEL MANUAL.**

El Objetivo del Manual de Calidad del Centro es Integrar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, incluyendo la presentación del Centro, el alcance, las exclusiones, presentando los diferentes procesos y procedimientos precisando las actividades y responsabilidades relacionadas con la conformación y organización del Centro, con el propósito de dar cumplimiento a las Políticas, Planes, Objetivos y Normas.

### **5. RESPONSABILIDADES.**

La responsabilidad de asistir el cumplimiento del Manual de Calidad del Centro así como su implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del SGC es del Subdirector y el grupo Administrativo del Centro.

## **6. ALCANCE DEL SISTEMA.**

El Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente establece como alcance: El diseño y prestación de servicios de Formación Profesional Integral en las áreas agrícola y empresarial en la región Oriental del territorio Colombiano.

## **7. EXCLUSIONES.**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente; excluye de su Sistema de Gestión de la calidad, los siguientes numerales de la norma NTC GP1000.

- **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO:** No aplica al sistema de Gestión de la Calidad del Centro debido a que no está contemplado en la Institución diseñar el servicio que presta.
- **7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO:** No aplican al Sistema de Calidad, porque no se requiere ningún equipo de medición para proporcionar evidencia de la conformidad de la FPI con los requisitos definidos por los clientes.

## **8. PRESENTACIÓN DEL CENTRO.**

En 1997, la División de Plantación del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Santander presento ante el consejo Directivo Nacional el proyecto "Centro Multisectorial de Vélez" con el propósito de satisfacer las necesidades de formación del talento humano de la Provincia de Vélez y su zona de influencia; región ávida de progreso, encontraron en el SENA una alternativa de solución para su problema de formación laboral. En acuerdo con los sectores económicos estratégicos definidos por los gobiernos municipales de la provincia, se justifico razón de ser Multisectorial.

El centro Multisectorial de Vélez, se creó según el acuerdo No. 0035 del 8 de octubre de 1997. En diciembre de ese mismo año se creó el primer Comité técnico del Centro, dirigido por el Dr. Orlando Aríza Aríza, e inicio labores en enero de 1998, con un presupuesto de trescientos millones de pesos (\$ 300.000.000).

Actualmente éste Centro atiende a los municipios de la provincia Veleña (Vélez, Barbosa, Puente Nacional, Florián, La Belleza, Bolívar, Sucre, Albania, Chipatá, La paz, La Aguada,

San Benito, Landázuri, Jesús María, Guavatá, El Peñón y Güepesa), 5 municipios del Bajo Ricaurte – Boyacá (Chítaraque, Moniquirá, Togüi, San José de Pare y Santana), 2 municipios de la Provincia Comunera (Súaita y Santa Helena del Opón) y el municipio del Páramo en la provincia Guanentina.

El 26 de marzo de 2007 según la resolución 0521, el Director General del SENA determina el cambio de nombre para los diferentes centros de Formación Profesional a nivel nacional, teniendo en cuenta que el centro Multisectorial de la Provincia de Vélez cambia su nombre y a partir del 3 de mayo de 2007 empieza a identificarse como Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, con el propósito de facilitar el establecimiento de un ordenamiento institucional estratégico de mercado e imagen corporativa, así como de administración de los sistemas de Información y comunicaciones.

### **8.1. MISIÓN**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente como institución oficial con un elevado nivel de compromiso cumple con la función estatal de invertir en el desarrollo social, técnico y tecnológico de los trabajadores del Oriente Colombiano, a través de la ejecución de formación profesional y actualización permanente, favoreciendo las tecnologías agrícolas, agroindustriales y empresariales como pilares fundamentales del desarrollo, fortalecimiento y competitividad de la región.

### **8.2. VISIÓN.**

El actuar organizacional dentro de los Principios y los valores permitirá a la Institución construir su deber ser dentro de su orientación Misional. Por ello el SENA deberá liderar, asegurar, medir y consolidar la función misional de la Entidad. El SENA en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, será una organización de conocimiento para todos los Colombianos con una vocación global, comprometida en la Formación Profesional Integral de los Trabajadores, promotora y facilitadora de la innovación del desarrollo tecnológico y de una cultura de Emprendimiento, como el camino para mejorar la calidad de vida y la equidad frente a la igualdad de oportunidades, base de la Paz y el Crecimiento Nacional.

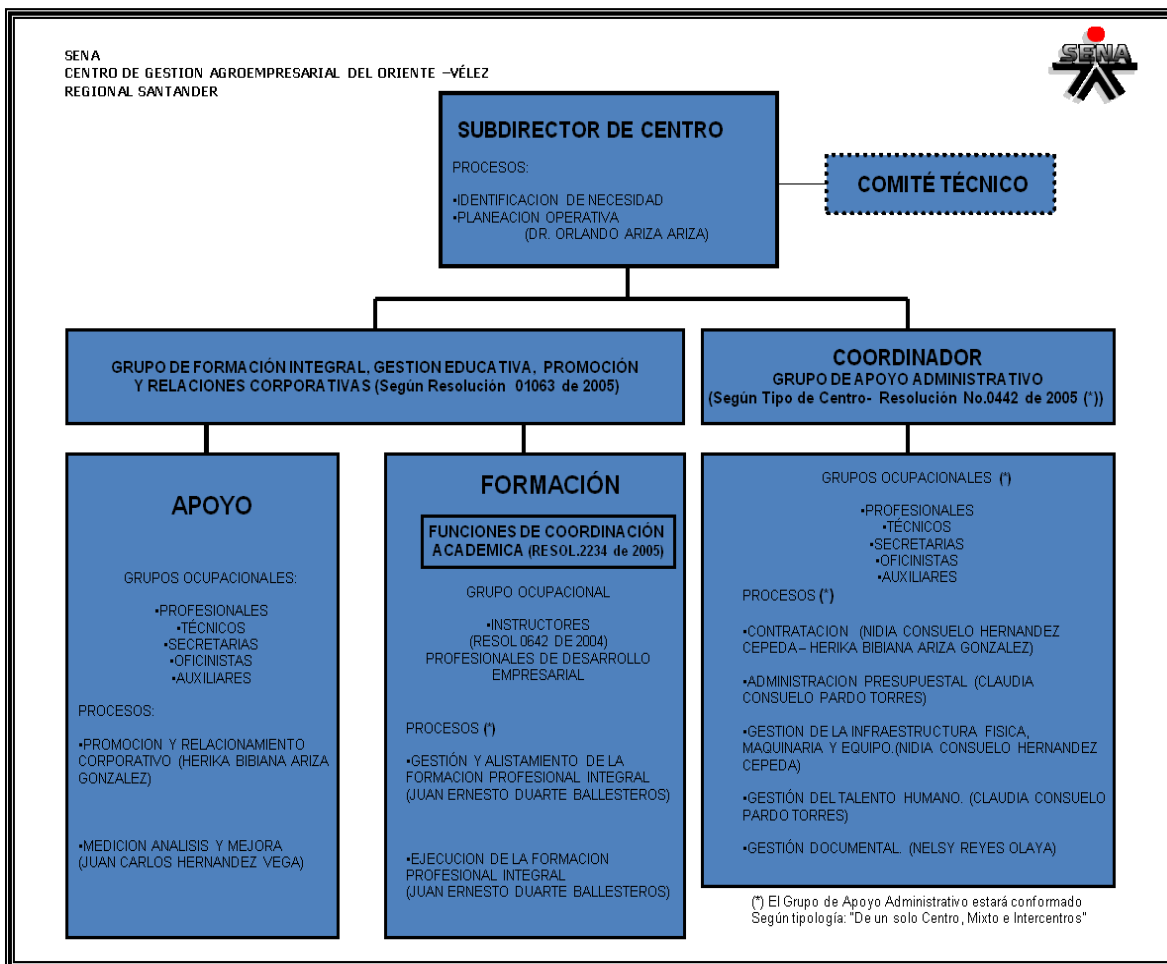
### **8.3. POLÍTICA DE CALIDAD.**

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente del SENA, se compromete a mejorar continuamente sus procesos para garantizar la CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD de las acciones de Formación Profesional Integral con el propósito de satisfacer de manera permanente las necesidades de los sectores primario y extractivo, industrial y del comercio y servicios, contando con un recurso humano competente y comprometido.

### **8.4. OBJETIVOS DE CALIDAD.**

- ◆ Proveer servicios de FPI con calidad, pertinencia y oportunidad.
- ◆ Determinar y mantener el ambiente de aprendizaje para la prestación del servicio de Formación Profesional Integral.
- ◆ Determinar y mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
- ◆ Conformar un equipo de alto desempeño mediante programas de formación y capacitación, orientados al conocimiento de nuestros procesos y servicios.
- ◆ Mantener y mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **8.5. ORGANIGRAMA CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.**



## 9. PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes principios, valores y compromisos:

### 9.1. Principios

- ◆ Primero la vida
- ◆ La dignidad del ser humano
- ◆ La libertad con responsabilidad
- ◆ El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- ◆ Formación para la vida y el trabajo

### 9.2. Valores

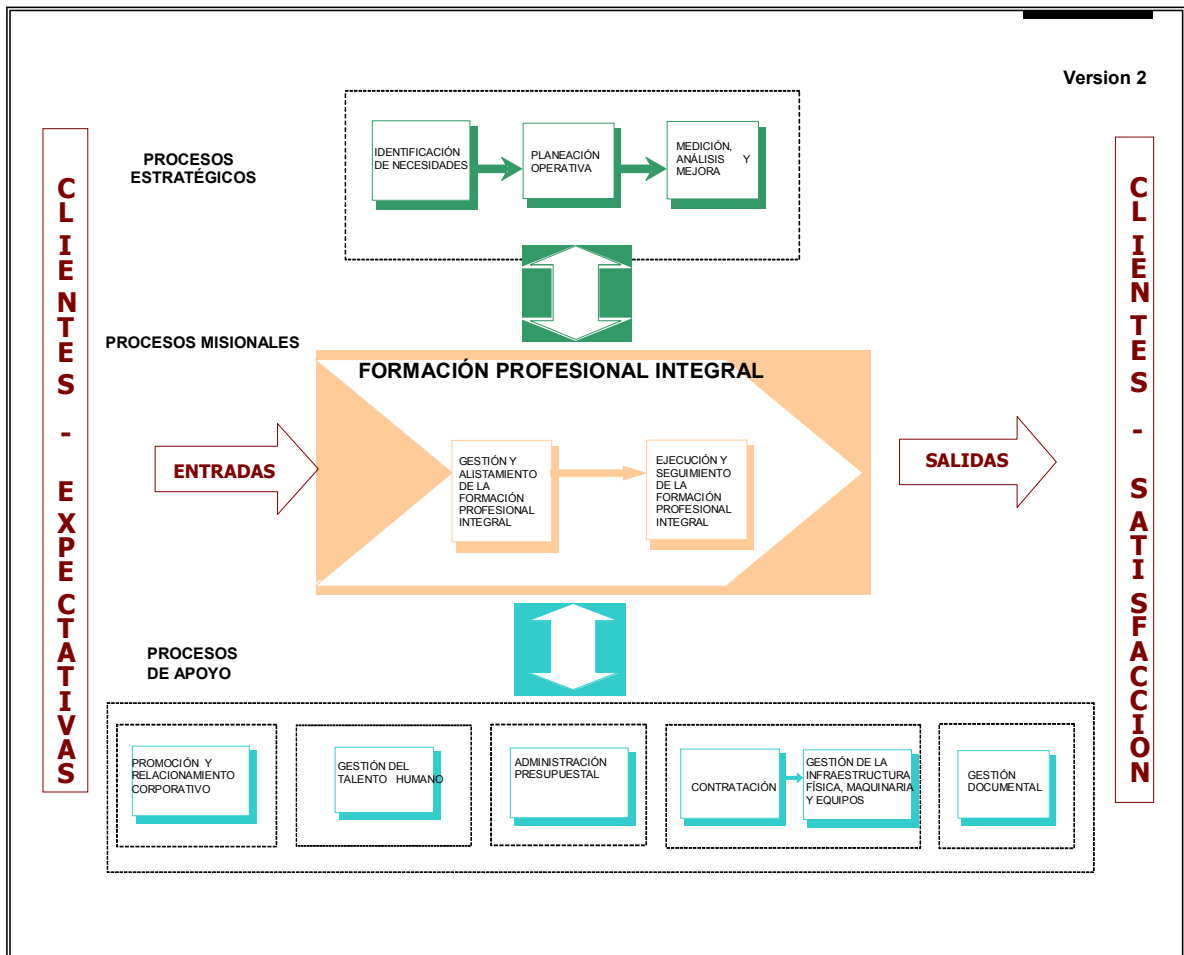
- ◆ Respeto

- ◆ Librepensamiento y actitud crítica
- ◆ Liderazgo
- ◆ Solidaridad
- ◆ Justicia y equidad
- ◆ Transparencia
- ◆ Creatividad e innovación

### 9.3. Compromisos

- ◆ Convivencia pacífica
- ◆ Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- ◆ Disciplina, dedicación y lealtad
- ◆ Promoción del emprendimiento y el empresarismo
- ◆ Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente
- ◆ Honradez
- ◆ Calidad en la gestión

## 10. MAPA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.



## **11. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS.**


- 1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES:** Determinar las necesidades del entorno para definir los requisitos relacionados con la FPI (Formación Profesional Integral) y aumentar la satisfacción del cliente.
- 2. PLANEACIÓN OPERATIVA:** Planificar los recursos necesarios que aseguren la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios.
- 3. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA:** Planificar e implementar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4. GESTIÓN DE ALISTAMIENTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL:** Proporcionar la infraestructura, el ambiente educativo y los recursos específicos para lograrla conformidad de la Formación Profesional Integral.
- 5. EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL:** Desarrollar las acciones de Formación Profesional Integral, que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, con criterios de pertinencia, eficiencia y calidad.
- 6. PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO CORPORATIVO:** Articular los servicios del centro con los requerimientos del sector productivo, atendiendo las sugerencias de los clientes y usuarios y garantizando una respuesta oportuna para aumentar la satisfacción.
- 7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Garantizar la idoneidad y competencia del Talento Humano que afecta directamente la calidad de la formación profesional, a través de procesos técnicos y confiables de acuerdo con las normas vigentes.
- 8. CONTRATACIÓN:** Garantizar la adquisición de bienes, obras o servicios de forma transparente y en cumplimiento de la normatividad legal vigente.

- 9. ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL:** Garantizar la ejecución de los recursos de acuerdo con lo programado.
- 10. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, MAQUINARIA Y EQUIPOS:**  
Proporcionar, adecuar y mantener la infraestructura física, maquinaria y equipos en óptimas condiciones para la ejecución de la formación profesional.
- 11. GESTIÓN DOCUMENTAL:** Administrar y controlar los documentos generados por el sistema de gestión de la Calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- 12. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS.**
- 12.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES.**

	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			C05-3030-001 / 03 08		
				Versión: 4.1		
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M05		
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Dirigir la entidad con fundamento en información confiable, con procesos y procedimientos normalizados, planes de acción debidamente soportados y evaluando permanentemente los resultados e impacto.					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subdirector de Centro. Funcionario asignado a las Funciones de Planeación en el Centro de Formación.			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Determinar las necesidades del entorno para definir los requisitos relacionados con la formación profesional integral y aumentar la satisfacción del cliente.	<b>ALCANCE:</b>	El presente proceso aplica para todas las actividades que se llevan a cabo para la identificación de necesidades, dentro de las líneas de acción por vector estratégico y comprende desde la identificación de fuentes de información y acercamiento al sector productivo, hasta la definición de los requerimientos de la oferta educativa en función de las necesidades detectadas por los sectores productivos.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>		<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		
<b>Acuerdo 00008 de 1997</b> - Estatuto de la Formación Profesional <b>Decreto 249 de 2004.</b> <b>Ley 119 de 2004</b> - Reestructuración del SENA. <b>Circulares.</b>		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5.2 Enfoque al cliente 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8.0 Medición análisis y mejora		Pertinencia y oportunidad de la Formación Profesional		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Información de los sectores productivos (primaria y secundaria). Información externa sobre el mercado laboral, estudios sectoriales y del entorno	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Plan Estratégico Institucional. Plan Estratégico del Centro.			
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>						
Ver matriz de indicadores						
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Directrices y políticas Plan Estratégico de la Entidad	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	P	Definir necesidades y fuentes de información	Subdirector de Centro. Funcionario asignado a las funciones de planeación en el Centro de Formación	Fuentes de información identificadas. Requerimientos de información definidos.	N.A
Necesidades específicas de Formación y capacitación	Medio externo (Empresas, gremios, alcaldías etc.)	H	Definir y desarrollar estrategias de acercamiento con el sector productivo	Subdirector de Centro	Alianzas estratégicas definidas Convenios	Planeación Operativa
Requerimientos de información. Planes de desarrollo regional y territorial. Información del mercado laboral. Agendas de competitividad. Necesidades específicas de formación y Capacitación. Información de la oferta y demanda laboral. Información de requerimientos de Aprendizices.	Sector externo. (Empresas, gremios, alcaldías etc.). Servicio Público de Empleo.	H	Recopilar, analizar e interpretar la información relacionada con las demandas o requerimientos del entorno social, económico y tecnológico Regional	Subdirector de Centro. Funcionario asignado a las funciones de planeación en el Centro de Formación.	Resultados de análisis del sector productivo. Análisis del Mercado de Influencia de Sectores cadenas y clúster prioritarios a atender	Planeación Operativa


Resultados de análisis del sector productivo Análisis del Mercado de Influencia Sectores , cadenas y clúster prioritarios a atender	Subdirector de Centro, Responsable de la planeación del centro	H	Definir las necesidades de formación de acuerdo a los requerimientos del sector identificados	Subdirector de Centro, Funcionario asignado a las funciones de planeación en el centro de formación	Demanda de formación por sector Requerimientos de oferta educativa en función de las necesidades detectadas por el sector productivo	Planeación Operativa
Resultados de análisis del sector productivo Análisis del Mercado de Influencia Sectores , cadenas y clúster prioritarios a atender	Subdirector de Centro, Responsable de la planeación del centro	H	Definir la orientación estratégica del centro con visión prospectiva	Subdirector de Centro, Funcionario asignado a las funciones de planeación en el centro de formación	Plan Estratégico de Centro	Planeación Operativa
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Subdirector de Centro, Funcionario asignado a las funciones de planeación en el centro de formación	Acciones de mejora definidas e implementadas	Medición, análisis y mejora

## 12.2. PLANEACIÓN OPERATIVA.

	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		C05-3030-002 / 03-08
			Versión: 5.1.
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M05
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Dirigir la entidad con fundamento en información confiable, con procesos y procedimientos normalizados, planes de acción debidamente soportados y evaluando permanentemente los resultados e impacto.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PLANEACIÓN OPERATIVA	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subdirector de Centro. Funcionario asignado a las funciones de planeación en el Centro de Formación.
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Planificar los recursos necesarios que aseguren la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios	<b>ALCANCE:</b>	El presente proceso aplica para la realización del plan operativo del centro y comprende desde la revisión de pautas e información emitidas por la Dirección General hasta la aprobación del mismo.
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	
<b>Decreto 249 de 2004</b> <b>Ley 152 de 1994</b> - Plan Nacional de Desarrollo <b>Estatuto Orgánico de Presupuesto</b> <b>Ley de Presupuesto General de la Nación</b> de cada vigencia <b>Decreto 2209 de 1998</b> - Austeridad y eficiencia en el gasto público <b>Acuerdo 00008 de 1997</b> - Estatuto de la Formación Profesional <b>Resolución 02234 de 2004</b> <b>Circulares</b>	4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 6.1 Provisión de Recursos 6.2 Talento Humano. 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planeación de la realización del producto 8.0 Medición, análisis y mejora	N.A.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Información externa sobre el mercado laboral, estudios sectoriales y del entorno Información interna del Centro de Formación	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Pautas para la elaboración del Plan Operativo (anual) Plan Operativo para la Vigencia

INDICADORES DE PROCESO						
Ver matriz de indicadores						
INSUMO (ENTRADA)	PROCESO PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Pautas para la elaboración del plan operativo anual	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	P	Recibir y analizar pautas	Subdirector de Centro. Comité de Centro.	Pautas analizadas	Planeación Operativa
Demanda de Formación por sector. Requerimientos de oferta educativa en función de las necesidades detectadas por el sector productivo.	Identificación de necesidades	H	Revisar el resultado de los análisis de los sectores productivos	Subdirector de Centro Comité de centro	Prioridades de atención identificadas	Planeación Operativa
Información de instructores, aulas, talleres, laboratorios,	Gestión de la Infraestructura física, maquinaria y equipos Gestión y alistamiento de la Formación Profesional Integral	H	Realizar diagnóstico de recursos internos	Subdirector de Centro Comité de centro	Diagnóstico interno	Planeación Operativa Gestión y alistamiento de la Formación Profesional
Demanda de formación por sector Requerimientos de oferta educativa en función de las necesidades detectadas por el sector productivo Diagnóstico Interno	Planeación Operativa	H	Elaborar y divulgar plan operativo para la vigencia	Subdirector de Centro Comité de centro	Plan Operativo para la vigencia	Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento a la ejecución del plan operativo e implementar acciones de mejora	Subdirector de Centro Comité de centro	Acciones de mejora definidas	Medición, análisis y mejora

### 12.3. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		C05-3030-003 / 02-08
			Versión: 2.1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M05
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Dirigir la entidad con fundamento en información confiable, con procesos y procedimientos normalizados, planes de acción debidamente soportados y evaluando permanentemente los resultados e impacto.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subdirector de Centro Representante de la Dirección
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Planificar e implementar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y eficacia del sistema de gestión de calidad.	<b>ALCANCE:</b>	Aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	
Decreto 249 de 2004 Circulares	4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5.6 Revisión por la dirección 8.0 Medición, análisis y mejora	N.A.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Información del desempeño de los procesos	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Procedimiento de Revisión por la Dirección Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas Procedimiento de Control del Producto No Conforme


INDICADORES DE PROCESO						
Ver matriz de indicadores						
INSUMO (ENTRADA)	PROCESO PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Plan Estratégico Plan Operativo de Centro Lineamientos y directrices para la evaluación de la Gestión (Cartillas de desempeño, metas, batería de indicadores).	Planeación Operativa Dirección de Planeación Y direccionamiento Corporativo	P	Definir y/o diseñar y aplicar los instrumentos y mecanismos para realizar el seguimiento y medición de la gestión, de los procesos y del servicio prestado.	Subdirector de Centro Representante de la Dirección Funcionario designado	Instrumentos y mecanismos para el seguimiento a los procesos y a la gestión definidos y diseñados	Todos los procesos
Instrumentos y mecanismos para el seguimiento a los procesos y a la gestión definidos y diseñados Información del desempeño de los procesos	Todos los procesos	H	Programar y desarrollar Auditorias Internas de Calidad	Audidores Internos	Plan de Auditorias Internas de Calidad Informes de Auditorias Planes de Mejoramiento	Todos los procesos
Política y objetivos de calidad, resultados de auditorias, retroalimentación del cliente, desempeño de Procesos y Conformidad del producto, Informe de estado de las Acciones correctivas y preventivas implementadas, Cambios que afectan al SGC, Recomendaciones para la mejora, Informes de Resultados de la Gestión, Planes de Mejoramiento, Mapas de riesgos, Informes de seguimiento de las revisiones por la Dirección anteriores.	Todos los procesos	H	Programar y desarrollar Revisiones por la Dirección	Comité de Calidad del Centro	Informes de Revisión por la Dirección	Todos los procesos
Información del desempeño de los procesos Resultados de indicadores Información de la satisfacción del cliente		H	Recopilar y analizar la información y datos del desempeño del sistema	Comité de Calidad del Centro	Información y datos analizados	Todos los procesos
Informes de Auditorias Informes de Revisión por la Dirección Información y datos analizados		V/A	Definir e implementar acciones de mejora y realizar seguimiento	Responsables de los procesos	Acciones de mejora implementadas	Todos los procesos

## 12.4. GESTIÓN Y ALISTAMIENTO DE LA F.P.I.

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			C02-3030-001 / 02-08		
	Versión: 4.1					
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M02		
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Ofrecer y ejecutar Formación Profesional Integral, pertinente, eficiente y de calidad que permita a las personas actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN Y ALISTAMIENTO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subdirector de Centro Coordinadores académicos Coordinador del Grupo de Apoyo a la Formación Instructores		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Proporcionar la infraestructura, el ambiente educativo y los recursos específicos para lograr la conformidad de la Formación Profesional Integral.		<b>ALCANCE:</b>	Este proceso aplica para todas las acciones de Formación Profesional y comprende desde la planeación de los recursos necesarios hasta la disponibilidad del ambiente educativo.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>		<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		
Acuerdo 00008 de 1997 - Estatuto de la Formación Profesional Decreto 249 de 2004 - Estructura del SENA. Resolución 001063 de 2005 - Crea el Grupo de FPI, Gestión Educativa y Rel. Corporativas en los Centros de Formación. Resolución 02234 de 2004- Reglamenta las funciones de Coordinación Académica en los centros de formación. Circulares.		4.2 Requisitos de la Documentación 6.3 Infraestructura 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos relacionados con el cliente 8.0 Medición, análisis y mejora		N.A.		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver Mapa de Riesgos del Centro de Formación Profesional.		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional		
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Programas de Formación para cada especialidad (Guías de aprendizaje, Instrumentos de evaluación, listas maestras de materiales) Infraestructura tecnológica Materiales de Formación, Recursos Didácticos, Equipos y talleres Aplicación Gestión Académica de Centros Talento Humano con los perfiles requeridos		<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Lineamientos para elaborar la oferta educativa Lineamientos para elaborar la programación específica de acciones de formación Procedimiento para el ingreso de aspirantes Plan Operativo de Centro Programación de la Oferta Vigente		
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>						
Ver matriz de indicadores						
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Plan Operativo Requerimientos de oferta educativa en función de las necesidades detectadas por el sector productivo	Identificación de necesidades Planeación Operativa	P/H	Elaborar y publicar la Oferta Educativa	Funcionario asignado	Oferta Educativa del Centro elaborada y publicada Portafolio de servicios del Centro	Promoción y Relaciones Corporativas
Perfiles de ingreso de los alumnos Pruebas y talleres de selección Oferta Educativa	Diseño Curricular Planeación Operativa Aspirantes	P/H	Desarrollar acciones para el ingreso de aspirantes a la formación profesional	Funcionarios asignados para desarrollar el Ingreso en los Centros de Formación	Registro de aspirantes inscritos Registros de pruebas de selección realizadas Registro de alumnos matriculados (Documentos soportes de matrícula)	Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional Promoción y Relaciones Corporativas


Listas maestras de materiales de formación por especialidad Información de instructores Perfiles de docentes por especialidad Requerimientos de infraestructura para cada especialidad	Planeación Operativa Diseño Curricular Gestión de la infraestructura física, maquinaria y equipos	H/V	Verificar y determinar los requerimientos de Programas de Formación debidamente actualizados para cada especialidad ofertada. Materiales de formación, disponibilidad de instructores, condiciones de infraestructura (aulas, biblioteca, equipos y talleres)	Coordinadores académicos Instructores	Requerimientos de materiales de formación Requerimientos de contratación de instructores Requerimientos de mantenimiento Requerimientos de infraestructura	Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional Contratación
Oferta educativa Portafolio de servicios del centro Diagnóstico Interno	Planeación Operativa	P	Elaborar la programación específica de acciones de Formación	Coordinadores académicos	Programación Específica elaborada (Horarios de instructores, programación de aulas y talleres)	Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional
Condiciones de Ambiente educativo	Gestión y alistamiento de la F.P.I.	H	Determinar el cumplimiento de la iniciación de la formación profesional bajo los parámetros definidos	Coordinadores académicos Instructores	Formato Control Operativo diligenciado Materiales de formación, instructores, infraestructura disponibles	Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional
Plan de bienestar Requerimientos de los alumnos	Planeación Operativa Dirección de Formación Profesional Ejecución de la Formación Profesional	H	Verificar la disponibilidad de recursos para el desarrollo de los programas de bienestar	Coordinadores académicos Coordinador del Grupo de apoyo a la formación en los centros	Programas de bienestar definidos	Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional
Resultados de auditorías, seguimiento del proceso y planes de mejora	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento e implementar acciones de mejora	Subdirector de Centro	Acciones de mejora definidas	Medición, análisis y mejora

## 12.5. EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA F.P.I.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>		C02-3030-003 / 02-08
			Versión: 4.1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>	M02
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Ofrecer y ejecutar Formación Profesional Integral, pertinente, eficiente y de calidad que permita a las personas actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Coordinadores académicos Coordinador del Grupo de Apoyo a la Formación Instructores
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Desarrollar las acciones de Formación Profesional Integral, que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios, con criterios de pertinencia, eficiencia y calidad.	<b>ALCANCE:</b>	Este proceso aplica a todas las acciones de Formación Profesional, comprende desde la elaboración de instrumentos para la recolección de evidencias y preparación de la formación por parte de los instructores hasta la certificación de la FPI.
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	
<b>Acuerdo 008 de 1997</b> - Estatuto de la Formación Profesional Integral del SENA <b>Acuerdo 10 de 1999</b> , <b>Acuerdo 10 de 2003</b> , <b>Acuerdo 11 de 2003</b> y resoluciones números <b>01807/2004 - 0564/ 2005</b> relacionadas con la oferta de Formación Profesional del SENA y los oficios contrato de aprendizaje <b>Decreto 249 de enero de 2004</b> <b>Resolución 02243 de 2004 y Resolución 344 de 2005</b> <b>Circulares.</b>	4.1 Requisitos generales. 7.1 Planificación para la realización del producto y/o prestación del servicio. 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. 7.2.3 Comunicación con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio 8.0 Medición análisis y mejora	Reglamento de alumnos Manual de convivencia Perfil de salida del alumno	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Programas de Formación Aulas, talleres, materiales de formación de acuerdo con lo establecido en el diseño curricular para cada especialidad Instructores con los perfiles requeridos Aplicación Gestión Académica de Centros Infraestructura tecnológica (hardware - software)	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Procedimiento para la ejecución de acciones de Formación Profesional Lineamientos para la Inducción al SENA y al oficio Lineamientos para el control de la producción y la prestación del servicio Procedimiento Registro y Certificación


INDICADORES DE PROCESO						
Ver matriz de indicadores						
INSUMO (ENTRADA)	PROCESO PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Programas de Formación	Diseño Curricular	P	Elaborar los instrumentos para la recolección de evidencias, instrumentos de evaluación del aprendizaje (Si no están definidos en el Programa de Formación)	Instructores	Guía para la inducción al Módulo de Formación de Formación Guías de aprendizaje Técnicas e Instrumentos de Evaluación, según requerimientos del Módulo de Formación.	Aprendices.
Guía para la inducción al Módulo de Formación. Programa de Formación Horario	Diseño Curricular Gestión y Alistamiento para la Formación Profesional Integral	P	Preparar las acciones de formación profesional	Instructores	Diagrama de Gantt	Aprendices.
Programas de formación y sus módulos Programación específica de acciones de F.P.I. Oferta educativa Plan Nacional y programas de Bienestar para alumnos Registro de Alumnos matriculados Registro de alumnos con y sin contrato de aprendizaje Registro de empresas con alumnos patrocinados	Diseño Curricular Gestión y Alistamiento para la Formación Profesional Integral	H	Ejecutar acciones de Formación Profesional Integral	Instructores	Portafolio de evidencias de aprendizaje del alumno Registros del proceso (Carpeta del Instructor, Documentos de coordinación académica, documentos de grupo) Planes de Mejoramiento de alumnos concertados Alumnos Formados	Aprendices por Sector Productivo
Portafolio de evidencias de aprendizaje del alumno (Registros de evaluaciones etapa lectiva - etapa productiva Registros de evidencias del aprendizaje) Manual de Gestión Académica de Centros	Instructores	H	Realizar el registro académico de las acciones de Formación Profesional Integral	Funcionario responsable de la aplicación Gestión Académica de Centros - Coordinadores académicos	Alumnos Registrados Registros del Proceso (Documentos de Grupo)	Alumnos
Portafolio de evidencias de aprendizaje del alumno (Registros de evaluaciones etapa lectiva - etapa productiva Registros de evidencias del aprendizaje)	Instructores	H	Certificar la Formación Profesional Integral	Funcionario responsable de la aplicación Gestión Académica de Centros - Coordinadores académicos Subdirector de centro	Alumnos Certificados, constancias académicas, reportes y consolidados académicos	Alumnos
Registro de novedades de los alumnos	Instructores Coordinadores académicos Alumnos	V	Realizar seguimiento y evaluación a la Formación Profesional Integral	Coordinadores académicos Instructores	Resultado de Evaluaciones de los procesos de Formación Profesional Actas de Comités de evaluación y seguimiento	Alumnos Sector Productivo
Programas de Formación del Centro. Plan Operativo del Centro.	Planeación Operativa Identificación de Necesidades	P/A	Asesoría a Empresas de la Región y Capacitación en Planes de Negocios.	Subdirector de Centro. Coordinadores Académicos. Instructores.	Servicios Prestados a Empresas.	Asesor de Promoción y Relacionamento Corporativo. Empresas.
Programas de Centro. Identificación de Necesidades.	Planeación Operativa Coordinadores Académicos Instructores	P/A	Participación en Proyectos de Innovación y Desarrollo Tecnológico.	Subdirector de Centro. Coordinadores Académicos.	Proyectos Generados en empresas	Aprendices. Empresas.
Información y datos del desempeño del proceso Información de evaluaciones de impacto a la formación profesional Información del Servicio Público de Empleo Informes de Quejas y Reclamos Mapas de Riesgos	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento e implementar acciones de mejora	Coordinadores académicos Coordinador de apoyo a la formación Subdirector de centro	Acciones de mejora definidas	Medición, análisis y mejora

## 12.6. PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO CORPORATIVO.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			C10-3030-001 / 03-08		
				Versión: 3.1		
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M10			
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Promocionar y posicionar los servicios institucionales a nivel local, nacional e internacional, con el fin de atender los requerimientos de nuestros clientes, dando lugar a la transferencia de conocimientos y tecnologías, utilizando mecanismos como alianzas.					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO CORPORATIVO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Coordinador del Grupo de apoyo a la Formación Funcionario asignado en el centro de formación			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Articular los servicios del centro con los requerimientos del sector productivo, atendiendo las sugerencias de los clientes y usuarios y garantizando una respuesta oportuna para aumentar su satisfacción.	<b>ALCANCE:</b>	El presente proceso aplica desde la promoción de los servicios del centro, atención al cliente hasta el mejoramiento de la satisfacción del cliente			
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>		<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		
Decreto 249 de 2004 Resolución 001063 de 2005 Ley 789/02 Decreto 933/03 Decreto 2585/03 Decreto 15/03 Acuerdo 909/05 Acuerdos 10 de 1999 - 2003 Ley 190/95 Circulares.		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 5.2 Enfoque al cliente 7.1 Planificación de la realización del producto 7.2 Procesos Relacionados con el cliente 8.0 Medición, análisis y mejora		Oportunidad y calidad en la respuesta al cliente		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento humano con competencias para el desarrollo del proceso Sistema de información SIGE Aplicación de Gestión Virtual de Aprendices.	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Portafolio de Servicios del Centro - Oferta Educativa Lineamientos para el servicio al cliente Lineamientos Quejas y Reclamos Lineamientos para medir la Satisfacción del Cliente			
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>						
Ver matriz de indicadores						
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Portafolio de productos y servicios del centro Listado de empresas del sector	Gestión y Alistamiento para la Formación Profesional Integral	P/H	Promocionar el Centro y su portafolio de servicios	Asesor Corporativo	Requerimientos de productos y servicios de empresas Requerimientos de Aprendices	Identificación de necesidades Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional Integral
Directrices / (marco Normativo) Listado de Alumnos Matriculados Oficios motivo de contrato de aprendizaje Consolidados de solicitudes de empresas Listados de Empresas del sector	Dirección Jurídica - Dirección de Promoción y Relaciones corporativas Proceso Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional Integral Proceso de Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional Integral Empresas	H	Promocionar los Aprendices del Centro.	Funcionario designado	Contratos de aprendizaje de alumnos del Centro	Trabajadores- Alumnos Empresas Proceso de Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional Integral
Normatividad vigente Directrices institucionales	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	H	Definir e implementar estrategias de atención al cliente	Asesor Corporativo	Clientes y usuarios atendidos satisfactoriamente	Empresas Alumnos


Normatividad vigente Directrices institucionales	Dirección jurídica	P/H	Asesorar a alumnos y empresas sobre los servicios institucionales	Asesor Corporativo	Empresas asesoradas Alumnos	Empresas Alumnos
Normatividad vigente Directrices institucionales	Solicitudes de empresas Información de quejas y reclamos	H	Recopilar, analizar y dar respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes y usuarios	Asesor Corporativo	Información del desempeño de los procesos Respuestas a los clientes y usuarios	Medición, análisis y mejora
Información de egresados	Ejecución de la F.P.I.	H	Realizar el seguimiento de los egresados del Centro	Funcionario designado	Indicadores de Empleabilidad	Planeación Operativa.
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento e implementar acciones de mejora	Subdirector de Centro Asesor Corporativo Comité de centro	Acciones de mejora definidas	Medición, análisis y mejora

## 12.7. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			C11-3030-001 / 02-08		
				Versión: 3.1		
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION DEL TALENTO HUMANO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M11		
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Garantizar la vinculación del Talento Humano idóneo y competente a través de procesos técnicos y confiables de acuerdo con las normas vigentes.					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Coordinador del Grupo de apoyo Administrativo Funcionario asignado en el centro de formación			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Administrar el Talento Humano, garantizando su idoneidad y competencia a través de procesos técnicos y confiables de acuerdo con las normas vigentes.	<b>ALCANCE:</b>	Este proceso comprende desde la identificación de perfiles para los procesos de selección, vinculación y desvinculación del Talento Humano, acciones de capacitación y bienestar hasta la evaluación del talento humano.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>				
Decreto 249 de 2004 Ley 909 del 23 de septiembre de 2004. Resolución 018 de 2006 Resolución 442 de 2005 Decreto 1567 de 1998 - Acuerdo 00007 de 1999 - Acuerdo 0017/00 - Resolución 01585/01 Circulares.	4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la Documentación 6. Gestión de los Recursos 6.2 Recursos Humanos	Instructores idóneos por especialidades para la ejecución de las acciones de Formación Profesional y funcionarios de apoyo				
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional y mapa de riesgos de procesos de Gestión del Talento Humano	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional y mapa de riesgos de procesos de Gestión del Talento Humano			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento humano con competencias para el desarrollo del proceso	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Lineamientos para la Formación del Talento Humano Lineamientos para la Evaluación del talento Humano Instructivo de Nómina Metodología para evaluar las habilidades del Talento humano Procedimiento para la vinculación y desvinculación del Talento Humano (opcional) Procedimiento para la Administración del Bienestar del talento Humano (opcional)			
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>						
Ver matriz de indicadores						
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Manual específico de funciones, requisitos mínimos y competencias laborales Requerimientos de instructores según la especialidad	Dirección General - secretaria General Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional	P	Definir los perfiles y competencias del Talento Humano requerido para el cumplimiento de la misión institucional	Director Regional y/o subdirectores de centro Funcionario asignado al proceso en el Centro de Formación Profesional o Grupo de Apoyo Administrativo	Perfiles y competencias de cargos Perfiles y competencias para la contratación de instructores	Contratación

Novedades de personal ( permisos, licencias, comisiones, planta actualizada, retiros, encargos, traslados etc....)	Funcionarios Secretaría General - Grupo de Gestión Humana	H	Realizar Informe de Novedades para tramitar el Pago de Nómina de los Funcionarios del Centro.	Funcionario asignado en el Centro de Formación Profesional O Grupo de Apoyo Administrativo	Informe de Reporte de Novedades Mensuales a Dirección Regional.	Ejecución presupuestal Funcionarios Contratistas
Hojas de vida de funcionarios Certificaciones de Formación y actualización del Talento Humano	Funcionarios	H	Administrar las hojas de vida	Funcionario asignado en el Centro de Formación Profesional O Grupo de Apoyo Administrativo	Hojas de Vida actualizadas	Todos los procesos
Necesidades de capacitación y actualización del Talento Humano identificadas	Planeación Operativa Dirección General	P/H	Elaborar, gestionar los planes de capacitación del centro de formación y evaluar la eficacia de las acciones	Funcionario asignado en el Centro de Formación Profesional O Grupo de Apoyo Administrativo	Planes de capacitación ejecutados Evaluación de la eficacia de la capacitación Hojas de vida actualizadas	Medición, análisis y mejora
Plan Operativo Programa de Bienestar, Salud Ocupacional, higiene y seguridad industrial Institucional	Planeación Operativa Dirección General	P/H	Elaborar y gestionar la ejecución de los planes y programas de bienestar y Salud Ocupacional higiene y seguridad industrial	Funcionario asignado en el Centro de Formación Profesional O Grupo de Apoyo Administrativo	Acciones de Bienestar, Salud Ocupacional, higiene y seguridad industrial Institucional desarrolladas	Todos los procesos
Instrumentos para la evaluación del desempeño del talento humano Instrumentos para la evaluación de contratistas Contratos de instructores	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana	H	Gestionar el desempeño y evaluación del Talento Humano	Funcionario asignado en el Centro de Formación Profesional O Grupo de Apoyo Administrativo	Evaluaciones de desempeño Evaluaciones de contratistas	Medición, análisis y mejora
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento e implementar acciones de mejora	Subdirector de Centro Comité de centro	Acciones de mejora definidas	Medición, análisis y mejora

## 12.8. ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL.

	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		C12-3030-001 / 03-08
			Versión: 3.1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M12
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Preservar el uso, manejo y registro adecuado de los recursos económicos conforme a las prioridades institucionales		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Garantizar la ejecución de los recursos de acuerdo con lo programado.	<b>ALCANCE:</b>	Este proceso aplica para la ejecución del presupuesto de los Centros de Formación y comprende desde el alistamiento y registro del presupuesto hasata la conciliación contable.
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>	<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	
Ley 610 de 2000 (Responsabilidad Fiscal) Estatuto Orgánico de presupuesto Decreto 111 de 1996 Ley Anual de presupuesto Artículos 345, 346 - Constitución Política de Colombia Ley 87 de 1993 Decreto 249 de 2004 Código de Comercio Artículo 731 Ley 179 de 1998 Decreto 1013 de 1995 y Reglamentario 811 de 1998 Circular Externa 019 de 1997 Procedimiento 005 de 1997 C.G.N. Circulares.	4.1 Requisitos Generales 6. Gestión de los Recursos 6.1 Provisión de Recursos	N.A.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Aplicativo Finanzas 2000	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Procedimiento para adelantar la ejecución presupuestal Procedimiento para efectuar pagos


Plan Operativo Resolución de Apertura Presupuestal Comunicación de asignación de PAC (programa anual mensualizado de caja)	Planeación Operativa Dirección Administrativa y Financiera	P	Alistar la Gestión Presupuestal y PAC	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo	Resoluciones de apertura presupuestal registradas e incorporadas en el presupuesto del Centro	Planeación Operativa Contratación
Resoluciones presupuestales de gestión, solicitudes de CDP, Solicitudes de modificaciones presupuestales	Contratación Planeación Operativa	H	Expedir CDP, RDP y realizar modificaciones presupuestales según la necesidad	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo Subdirector de Centro (ordenador del gasto)	Modificaciones al presupuesto	Planeación Operativa
Registros presupuestales	Todos los procesos	H	Generar reportes para el control de la gestión presupuestal	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo Funcionario asignado al proceso	Reportes de ejecución Presupuestal Informes	Planeación Operativa Dirección General
Ingresos y registros de ingresos por todo concepto Ordenes de pago y soportes Resoluciones de pago Cuentas por pagar Nómina	Contratación Gestión del Talento Humano	H	Recibir ingresos y efectuar pagos	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo Funcionario asignado al proceso	Informes de tesorería Registros de Ingresos por todo concepto Reportes de bancos Reportes de tesorerías a nivel nacional Arqueo y cierre de caja realizado Pagos realizados (banca electrónica - cheques) Ordenes de pago	Cientes externos (beneficiarios de pago) Dirección Administrativa y Financiera
Certificados de recibo a satisfacción, CDP, RUT, Notas de Entrada al Almacén, actas parciales o liquidación final. Copia doc. Contractual, facturas, NIT, pólizas vigentes y aprobadas, recibo de pago, impuesto de timbre y publicación en el Diario Oficial Extractos bancarios de cada cuenta. Informes de depreciaciones	Contratación Gestión del Talento Humano	H	Causar contablemente las cuentas y conciliar la información contable	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo Funcionario asignado al proceso	Conciliaciones Informes de gestión contable Estados financieros	Dirección General
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Coordinador Grupo de Apoyo Administrativo	Acciones de mejora definidas e implementadas	Medición, análisis y mejora

## 12.9. CONTRATACIÓN.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			C13-3030-001 / 02-08	
				Versión: 3.1	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION ADMINISTRATIVA		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M13	
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Brindar apoyo a la entidad en los aspectos administrativos, atendiendo oportunamente las necesidades de bienes para cumplir la Misión				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	CONTRATACIÓN	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subdirector de Centro Funcionario asignado a las funciones de contratación Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Garantizar la adquisición de bienes, obras o servicios de forma transparente y en cumplimiento de la normatividad legal vigente	<b>ALCANCE:</b>	El presente proceso aplica para la adquisición de materiales, suministros y equipos; contratación de Servicios profesionales y contratación de servicios de mantenimiento y comprende desde la planeación de la contratación hasta la liquidación del contrato.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>		<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>	
<b>Ley 80 de 1993</b> y sus Decretos reglamentarios. <b>Ley 789 del 28 de diciembre de 2002</b> y sus Decretos reglamentarios. Reforma laboral. <b>Ley 828 de 2003</b> <b>Ley 863 de 2004</b> <b>Decreto 2170 de 2002.</b> Transparencia en la actividad contractual. <b>Resolución 2039 de 2004</b> <b>Resolución 668 de 2005</b> - Manual de Supervisión e Interventoría del SENA. <b>Ley 1150 de 2007.</b> <b>Decreto 066 de 2008.</b> <b>Resoluciones Internas SENA (173 - 159 de 2008).</b> <b>Circulares.</b>		4.1 Requisitos Generales 7.4 Compras - Adquisición de Bienes y Servicios		Los establecidos en los términos de referencia de cada proceso contractual	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional		
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Sistema de Información para la Contratación Estatal Aplicativo Administración 2000 Aplicativo Finanzas 2000	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Manual para la Contratación Administrativa Manual para la Contratación de Instructores Instructivo para la evaluación y reevaluación de proveedores		
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>					
Ver matriz de indicadores					
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Plan Operativo (Plan de Contratación - Plan de Compras) Requerimientos de materiales de formación Requerimientos de contratación de instructores Requerimientos de mantenimiento Requerimientos de infraestructura	Planeación Operativa Gestión y Alistamiento de la FPI	P Realizar etapa preparatoria	Coordinador de Apoyo Administrativo o funcionario responsables de la contratación en el centro Grupo de Apoyo Administrativo - Funcionario asignado	Estudios de conveniencia Pre-cotizaciones Autorizaciones de conformidad a la tabla de autorizaciones Conceptos previos internos	N.A.
Estudios de conveniencia Pre-cotizaciones Autorizaciones de conformidad a la tabla de autorizaciones Conceptos previos internos	Administración Presupuestal	H Realizar la etapa precontractual	Coordinador de Apoyo Administrativo o funcionario responsables de la contratación en el centro Grupo de Apoyo Administrativo - Funcionario asignado	Términos de referencia o pliegos de condiciones definidos Anexos diligenciados de acuerdo al tipo de contratación Certificado de Disponibilidad Presupuestal CDP Resoluciones de adjudicación (Si es licitación pública)	N.A.


Resoluciones de adjudicación (Si es licitación pública) Certificado de disponibilidad presupuestal CDP Documentos legales del contratista	Dirección General - Comité de Licitaciones y Compras Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Contratistas	H	Realizar etapa contractual	Dirección General - Comité de Licitaciones y Compras Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo- Funcionario asignado	Contrato legalizado, perfeccionado y radicado Bien y/o servicio adquirido con el cumplimiento de los requisitos	Gestión y Alistamiento de la FPI
Contrato Informes de supervisión y/o interventoría Registros de recibo a satisfacción	Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Interventoría Supervisor	H	Realizar etapa post-contractual.	Dirección General - Comité de Licitaciones y Compras Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo - Funcionario asignado	Actas de liquidación Contratos liquidados Documentación soporte de contratos	Contratista
Resultados de auditorías, seguimiento al Proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Subdirector de Centro	Acciones de mejora definidas e implementadas	Medición, análisis y mejora

## 12.10. GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA, MAQUINARIA Y EQUIPO.

 <p><b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p><b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b></p> <p><b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b></p>			C13-3030-002 / 02-08		
				Versión: 3.1		
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION ADMINISTRATIVA		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M13		
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Brindar apoyo a la entidad en los aspectos administrativos, atendiendo oportunamente las necesidades de bienes para cumplir la Misión					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA, MAQUINARIA Y EQUIPOS	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Subdirector de Centro Funcionario asignado			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Proporcionar, adecuar y mantener la infraestructura física, maquinaria y equipos en óptimas condiciones para la ejecución de la Formación Profesional	<b>ALCANCE:</b>	El proceso debe ser aplicado en todos los centros de Formación Profesional y comprende las actividades de gestión del almacén y mantenimiento de la infraestructura física, maquinaria y equipos			
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>		<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		
<b>Ley 87 de 1993</b> <b>Resoluciones 1931 de 2004</b> <b>Decreto 249 de 2004</b> <b>Resolución 000089 del 10. de febrero de 2005</b> (Bajas de Bienes muebles). <b>Resolución 442 de 2005</b> <b>Resolución 2286 de 2006-</b> (Bajas por perdida o deterioro de Bienes y Recursos). <b>Circulares.</b>		4.1 Requisitos Generales 6. Provisión de Recursos 6.3 Infraestructura		Infraestructura requerida para cada especialidad		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Aplicativo Administración 2000	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Instructivo Control de Aulas Protocolo de Ingreso y Salida de Elementos del Almacén			
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>						
Ver matriz de indicadores						
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Plan de Compras Oferta de bienes y servicios Catalogo de elementos Elementos de consumo y devolutivos adquiridos	Plan Operativo Contratación	P/H	Administrar y gestionar almacén	Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo Funcionario asignado	Notas de entrada y salida del almacén Catálogo de elementos de consumo y devolutivos	Todos los procesos
Inventarios de bienes	N.A.	H	Administrar y gestionar los inventarios	Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo Funcionario asignado Funcionarios	Inventario de bienes actualizado	Todos los procesos

Plan Operativo (Plan de Mantenimiento) Contratos de mantenimiento o de obras	Planeación Operativa Contratación	H	Gestionar y mantener la infraestructura física	Subdirector de Centro Funcionario asignado Contratista	Información para los Planes de mantenimiento	Planeación Operativa Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional
Plan Operativo (Plan de Mantenimiento) Contratos de mantenimiento de equipos	Planeación Operativa Contratación Ejecución de la Formación	H	Gestionar y mantener Maquinaria y equipos	Subdirector de Centro Funcionario asignado Contratista	Información para los Planes de mantenimiento	Planeación Operativa Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo Subdirector de Centro	Acciones de mejora definidas e implementadas	Medición, análisis y mejora

## 12.11. GESTIÓN DOCUMENTAL.

	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b>			C14-3030-001 / 02-08		
	<b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			Versión: 3.1		
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DOCUMENTAL		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M14		
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Aplicar las reglas y principios generales que regulan la función archivística en el Estado, para asegurar la oportunidad y eficacia en la respuesta a los requerimientos que recibe la institución y en la recuperación y conservación de la información institucional					
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN DOCUMENTAL		<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Funcionario asignado para la Gestión Documental en el Centro de Formación		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Administrar y controlar los documentos generados por el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		<b>ALCANCE:</b>	Este proceso aplica desde la generación de la documentación del Sistema de gestión de la Calidad hasta la disposición final de la misma.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS</b>		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE</b>		<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		
<b>Ley 594/2000</b> - Regula la función archivística del Estado <b>Resolución 01728/2003</b> . Por medio de la cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión de la entidad. <b>Resolución 806 de 2004</b> . <b>Decreto 249 de 2004</b> . <b>Circulares</b> .		4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de la documentación		N.A.		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Ver Mapa de Riesgos del Centro.		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	Ver Mapa de riesgos del Centro de Formación Profesional.		
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Computador, papelería Espacio físico para almacenar Intranet Aplicación para la Gestión Documental (Si se tiene)		<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS:</b>	Instructivo para la elaboración y codificación de documentos Procedimiento Control de Documentos Procedimiento Control de registros Listado Maestro de Documentos Listado Maestro de Registros		
<b>INDICADORES DE PROCESO</b>						
N.A.						
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROCESO PROVEEDOR</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>PROCESO CLIENTE</b>
Solicitudes de creación, modificación o elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Todos los procesos Funcionarios	P/H	Elaborar y/o modificar documentos del Sistema de Gestión de Calidad	Funcionario asignado de acuerdo al proceso	Documentos elaborados	Todos los procesos
Documentos del Sistema de Gestión de Calidad Procedimiento Control de Documentos Procedimiento Control de registros	Todos los procesos Funcionarios	H	Gestionar y Controlar los documentos que afectan el Sistema de Gestión de Calidad	Funcionario asignado para la gestión documental Funcionarios	Documentos gestionados y controlados	Todos los procesos


Registros del Sistema de Gestión de Calidad Procedimiento Control de Documentos Procedimiento Control de registros	Todos los procesos	H	Gestionar y Controlar los Registros del Sistema de Gestión de Calidad	De acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Registros	Registros gestionados y controlados	Todos los procesos
Información del desempeño de los procesos, registros de procesos	Todos los procesos	H	Almacenar y proteger la información	De acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Registros	Información almacenada y protegida	Todos los procesos
Procedimiento Control de Documentos Procedimiento Control de registros	Todos los procesos	H	Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los procedimientos de Control de Documentos y Control de Registros	Funcionario asignado para la gestión documental Funcionarios	Resultado de las verificaciones	Todos los procesos
Resultados de auditorías, seguimiento al proceso	Medición, análisis y mejora	V/A	Realizar seguimiento al proceso e implementar acciones de mejora	Funcionario asignado en el centro de formación y/o responsable de acuerdo al procedimiento de Control de Documentos	Acciones de mejora definidas e implementadas	Medición, análisis y mejora

### 13. CONCEPTOS TÉCNICOS

El SGC emplea los términos y definiciones de la NTC GP1000, fundamentos y vocabulario establecidos en la documentación técnica del SENA para la Formación Profesional Integral. A continuación se establecen las definiciones básicas del sistema para una mejor comprensión:

- **Curso de Formación:** Componente de un programa de formación destinado a impartir conocimientos teórico-prácticos concernientes a un determinado tema, a partir de una formulación y presentación de la modalidad pedagógica seleccionada.
- **Centro de Formación:** Constituye una unidad que imparte formación profesional en una o varias especialidades que corresponden a uno o más sectores económicos. (Decreto 1120 de 1996 Artículo 84).
- **Formación Profesional Integral F.P.I:** Proceso Educativo teórico práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y valores para la convivencia social, que le permiten a la persona actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida. (Estatuto de la Formación Profesional Integral del SENA. Acuerdo 00008 de 1997. Capítulo1, Numeral 1.1).

Anexo C. Tabla de Indicadores del Centro.

 <p style="text-align: center;"><b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE REGIONAL SANTANDER</b></p> <p style="text-align: center;"><b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>TABLA DE INDICADORES</b></p>								
POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	FRECUENCIA	SENTIDO	PROCESO RESPONSABLE
<p>EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE DEL SENA, SE COMPROMETE A MEJORAR CONTINUAMENTE SUS PROCESOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON EL PROPÓSITO DE SATISFACER DE MANERA PERMANENTE LAS NECESIDADES DE LOS SECTORES PRIMARIO Y EXTRACTIVO, INDUSTRIAL Y DEL COMERCIO Y SERVICIOS, CONTANDO CON UN RECURSO HUMANO COMPETENTE Y COMPROMETIDO.</p>	<p>PROVEER SERVICIOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD</p>	<p>CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS EN EL PLAN OPERATIVO DEL CENTRO</p>	<p>(Objetivos del plan operativo logrados por la subdirección / Objetivos del Plan Operativo proyectados por la subdirección)</p>	<p>Numerador: Centro Denominador: Dirección de Planeación</p>	<p>Mayor o igual al promedio nacional</p>	<p>Anual</p>	<p>POSITIVO</p>	<p>PLANEACIÓN OPERATIVA</p>
		<p>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ALUMNOS EN FORMACION TITULADA</p>	<p>(No. de alumnos en formación Titulada, al mes de corte) / (Meta anual de alumnos en formación Titulada)</p>	<p>GAC (Gestión Académica de Centros)</p>	<p>1</p>	<p>Trimestral</p>	<p>POSITIVO</p>	<p>EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL</p>
		<p>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ALUMNOS EN FORMACION COMPLEMENTARIA</p>	<p>(No. de alumnos en formación Complementaria) / (Meta anual de alumnos en formación Complementaria)</p>	<p>GAC (Gestión Académica de Centros)</p>	<p>1</p>	<p>Trimestral</p>	<p>POSITIVO</p>	<p>EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL</p>
		<p>% DE PERSONAS SATISFECHAS CON LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL IMPARTIDA</p>	<p>(# APRENDICES ENCUESTADOS SATISFECHOS / # TOTAL DE APRENDICES ENCUESTADOS) * 100</p>	<p>Encuestas de Satisfacción al Cliente</p>	<p>≥90%</p>	<p>Anual</p>	<p>POSITIVO</p>	<p>SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONAMIENTO CORPORATIVO</p>
		<p>GRADO DE USO DE LA CAPACIDAD INSTALADA</p>	<p>(No. Horas dedicadas directamente a la formación + No. Horas dedicadas a servicios tecnológicos + No. Horas para asesoría a planes de negocio) / (No. Aulas, talleres y laboratorios que tiene el Centro) x 16 Horas / día x No. de días hábiles</p>	<p>Numerador: GAC Denominador: Dirección de Planeación (POA)</p>	<p>≥90%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>POSITIVO</p>	<p>EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL</p>

	OBJETIVOS DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	META	FRECUENCIA	SENTIDO	RESPONSABLE
<p>EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESA- RIAL DEL ORIENTE DEL SENA, SE COMPROMETE A MEJORAR CONTINUAMENTE SUS PROCESOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD DE LAS ACCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL CON EL PROPÓSITO DE SATISFACER DE MANERA PERMANENTE LAS NECESIDADES DE LOS SECTORES PRIMARIO Y EXTRACTIVO, INDUSTRIAL Y DEL COMERCIO Y SERVICIOS, CONTANDO CON UN RECURSO HUMANO COMPETENTE Y COMPROMETIDO.</p>	DETERMINAR Y MANTENER EL AMBIENTE DE APRENDIZAJE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE (FPI) FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL.	PORCENTAJE DEL PRESUPUESTO DESTINADO POR EL CENTRO PARA MATERIALES DE FORMACIÓN	Total presupuesto asignado al rubro materiales de formación / Total del presupuesto asignado al Centro	Finanzas 2000	Mayor o igual al promedio nacional (según tipo de centro)	Anual	POSITIVO	ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTAL
		PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO	Actividades de mantenimiento cumplidas / Actividades de mantenimiento programadas	Coordinación de apoyo administrativo	>80%	Anual	POSITIVO	GESTIÓN Y ALISTAMIENTO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
	DETERMINAR Y MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	DISMINUIR EL NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS	(No de quejas y reclamos en el mes anterior - No de quejas y reclamos en el mes actual) / No de quejas y reclamos del mes anterior	Sistema de Quejas y reclamos * El indicador se comenzará a medir 3 meses después de implementar el uso del aplicativo en web para quejas y reclamos por parte del usuario)	>0%	Trimestral	NEGATIVO	PROMOCIÓN Y RELACIONAMIENTO CORPORATIVO
	CONFORMAR UN EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO MEDIANTE PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, ORIENTADOS AL CONOCIMIENTO DE NUESTROS PROCESOS Y SERVICIOS.	EJECUCIÓN PLAN DE CAPACITACIÓN	No. de acciones de capacitación realizadas / No. de acciones de capacitación programadas	Coordinación Grupo de Apoyo Administrativo	>80%	Semestral	POSITIVO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
	MANTENER Y MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cumplimiento indicadores	No. de indicadores que cumplen metas anuales / No. Total de indicadores	Informe de seguimiento a indicadores	>80%	Anual	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Anexo D. Documentos publicados en la socialización de la Documentación del Centro.



**REGIONAL SANTANDER  
CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL  
DEL ORIENTE  
SENA - VÉLEZ**

## **SEÑORES INSTRUCTORES DE FORMACIÓN TITULADA.**

**LA CARPETA DE CONDICIONES CONTROLADAS DEL  
INSTRUCTOR DEBE CONTENER:**

- \* EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO- ETAPA LECTIVA.
- \* CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN GRUPAL (EVALUACIÓN ACUMULATIVA).
- \* EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO - ETAPA PRODUCTIVA.
- \* REGISTRO DE INASISTENCIA.
- \* HORARIO.
- \* DIAGRAMA DE GANNT DEL MES SIGUIENTE.

**NOTA:** ESTA CARPETA SE ARCHIVARÁ CON EL FIN DE EJERCER UN MEJOR CONTROL SOBRE LOS PROCESOS DE (GESTIÓN Y ALISTAMIENTO) Y (EJECUCIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL) DEL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DE VÉLEZ.

## CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE

### MISION.

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente como institución oficial con un elevado nivel de compromiso Cumple con la función estatal de invertir en el desarrollo social, técnico y tecnológico de los trabajadores del oriente, a través de la ejecución de formación profesional y actualización permanente, favoreciendo las tecnologías agrícolas, agroindustriales y empresariales como pilares fundamentales del desarrollo, fortalecimiento y competitividad de la región.

### VISION.

El actuar organizacional dentro de los Principios y los valores permitirá a la Institución construir su deber ser dentro de su orientación Misional. Por ello el SENA deberá liderar, asegurar, medir y consolidar la función misional de la Entidad. El SENA en el Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, será una organización de conocimiento para todos los Colombianos con una vocación global, comprometida en la Formación Profesional Integral de los Trabajadores, promotora y facilitadora de la innovación del desarrollo tecnológico y de una cultura de Emprendimiento, como el camino para mejorar la calidad de vida y la equidad frente a la igualdad de oportunidades, base de la Paz y el Crecimiento Nacional.

### POLITICA DE CALIDAD.

El Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, se compromete a mejorar continuamente sus procesos para garantizar LA CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD de las acciones de Formación Profesional Integral con el propósito de satisfacer de manera permanente las necesidades de los sectores, contando con un recurso humano competente y comprometido.

### OBJETIVOS DE CALIDAD

- Proveer servicios de FPI (Formación Profesional Integral) con calidad, pertinencia y oportunidad
- Determinar y mantener el ambiente de aprendizaje para la prestación del servicio de Formación Profesional Integral.
- Determinar y mejorar el nivel de satisfacción del cliente.
- Conformar un equipo de alto desempeño mediante programas de formación y capacitación, orientados al conocimiento de nuestros procesos y servicios.
- Mantener y mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Anexo E. Agenda Reuniones Comité de Calidad.

<p><b>Agenda</b></p> <p>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL SANTANDER</p> <p>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE VÉLEZ</p>	<p><b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ</b></p> <p><b>CALENDARIO REUNIONES COMITÉ GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b></p> <p><b>FECHAS: 22 OCTUBRE DE 2007 – 18 DE DICIEMBRE DE 2007</b></p> <p><b>HORA: 7:00 A.M.</b></p>
<p><b>PARTICIPANTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Subdirector de Centro.</i></li> <li>• <i>Coordinador de Formación Profesional</i></li> <li>• <i>Coordinadora de Relaciones Corporativas.</i></li> <li>• <i>Coordinadora Administrativa.</i></li> <li>• <i>Coordinadora Oficina de Empleo.</i></li> <li>• <i>Supervisor de Contratistas.</i></li> <li>• <i>Contratista Gestión Académica de Centros.</i></li> <li>• <i>Contratista Unidad de Emprendimiento.</i></li> <li>• <i>Coordinadora de Presupuesto.</i></li> <li>• <i>Asistente Gestión Académica de Centros.</i></li> <li>• <i>Asistente Subdirección.</i></li> <li>• <i>Asistente Supervisión de Contratistas.</i></li> </ul>
<p><b>LUGAR</b></p>	<p><i>Oficina Sub-Dirección Centro Gestión Agro empresarial del Oriente de Vélez</i></p>

CALENDARIO	REUNIÓN	FECHA	ACTIVIDADES
	1	Lunes 22 Oct.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Definir procesos.</li> <li>Rendir Informe de Compromisos Acordados.</li> <li>Analizar Proceso Gestión y Alistamiento para la FPI.</li> </ol>
	2	Martes 30 Oct.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rendir informe Compromisos Cumplidos.</li> <li>Analizar Proceso Planeación Operativa.</li> </ol>
	3	Martes 6 Nov.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rendir informe Compromisos Cumplidos.</li> <li>Analizar Proceso Ejecución para la FPI.</li> </ol>
	4	Martes 13 Nov.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rendir informe Compromisos Cumplidos.</li> <li>Analizar Proceso Contratación.</li> </ol>
	5	Martes 20 Nov.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rendir informe Compromisos Cumplidos</li> <li>Analizar Proceso Servicio al Cliente y Relacionamento Corporativo.</li> </ol>
	6	Martes 27 Nov.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rendir informe Compromisos Cumplidos</li> <li>Analizar Proceso Infraestructura Física, Maquinaria y Equipos.</li> </ol>
	7	Martes 4 Dic.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Rendir informe Compromisos Cumplidos.</li> </ol>

			2. Analizar Proceso Gestión Documental.	
	8	Lunes 11 Dic.	1. Rendir informe Compromisos Cumplidos 2. Analizar Proceso Administración Presupuestal.	
	9	Lunes 18 Dic.	1. Rendir informe Análisis y Mejora en los Procesos.	
<p>JUAN CARLOS HERNÁNDEZ COORDINADOR GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>				
<p><b>Agenda</b> <i>Agenda</i></p> <p>SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL SANTANDER</p> <p>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE VÉLEZ</p>	<p><b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ</b></p> <p><b>CALENDARIO REUNIONES COMITÉ GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b></p> <p>FECHAS: 31 Enero de 2008 – 13 Marzo de 2008. HORA: 7:00 a.m.</p>			
<p><b>PARTICIPANTES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Subdirector de Centro.</b></li> <li>• <b>Coordinador de Formación Profesional</b></li> <li>• <b>Coordinadora de Relaciones Corporativas.</b></li> <li>• <b>Coordinadora Administrativa.</b></li> <li>• <b>Coordinadora Oficina de Empleo.</b></li> </ul>			


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Supervisor de Contratistas.</b></li> <li>• <b>Contratista Gestión Académica de Centros.</b></li> <li>• <b>Contratista Unidad de Emprendimiento.</b></li> <li>• <b>Coordinadora de Presupuesto.</b></li> <li>• <b>Asistente Gestión Académica de Centros.</b></li> <li>• <b>Asistente Subdirección.</b></li> <li>• <b>Asistente Supervisión de Contratistas.</b></li> </ul>		
<b>LUGAR</b>	Oficina sub.-Dirección Centro Gestión Agro empresarial del Oriente de Vélez		
<b>CALENDARIO</b>	<i>REUNIÓN</i>	<i>FECHA</i>	<i>ACTIVIDADES</i>
	1	Martes 5 Feb.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Balance de los Procesos del Centro.</li> <li>2. Presentación de Agenda para iniciación del Proceso de Certificación.</li> </ol>
	2	Viernes 8 Feb.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunión con responsables de Procesos: (FRANCISCO QUIROGA, JUAN E. DUARTE) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y Alistamiento de la FPI.</li> <li>• Ejecución y Seguimiento de la FPI.</li> </ul> </li> </ol>

<b>CALENDARIO</b>	<i>REUNIÓN</i>	<i>FECHA</i>	<i>ACTIVIDADES</i>
	3	Jueves 14 Feb.	1. Reunión con responsables de Procesos: (ORLANDO ARÍZA, HERIKA ARÍZA). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de Necesidades.</li> <li>• Planeación Operativa.</li> </ul>
	4	Jueves 18 Feb.	1. Reunión Apertura Auditoría Interna de Calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr. Beatriz Helena Ruiz (Regional Antioquia).</li> <li>• Funcionarios responsables y de apoyo de los procesos del Centro.</li> </ul>
	5	Jueves 22 Feb.	1. Reunión de Cierre de Auditoría Interna de Calidad. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr. Beatriz Helena Ruiz (Regional Antioquia).</li> <li>• Funcionarios responsables y de apoyo de los procesos del Centro.</li> </ul>
	6	Jueves 6 Marzo.	1. Reunión con responsables de Procesos: (NIDIA HERNÁNDEZ, JUAN E. DUARTE) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura Física, Maquinaria y Equipos.</li> </ul> 2. Reunión con responsables de Procesos: (NELSY REYES, NOHORA DUARTE). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Documental.</li> </ul>
7	Jueves 12	3. Rendir informe Compromisos	


		Marzo	Cumplidos. 4. Presentación de Estrategias para el Mejoramiento del Centro.	
	<b>JUAN CARLOS HERNÁNDEZ</b> <b>COORDINADOR GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>			

**Fuente: Autora del Proyecto**

## Anexo F. Formato Encuesta de Satisfacción al Cliente.

 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<b>ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>						
VERSIÓN: 2							
<b>REGIONAL: SANTANDER</b>	<b>FECHA:</b>						
<b>DEPENDENCIA:</b> CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE	<b>MUNICIPIO:</b>						
<b>Objetivo:</b> Determinar la percepción de los usuarios acerca del servicio prestado por el Centro Agroempresarial del Oriente - SENA Vélez regional Santander, en sus diferentes programas y servicios.							
<b>TIPO DE POBLACIÓN.</b>							
<b>Señale con una X el tipo de población al que pertenece:</b>							
EMPRENDEDORES ( ).	MUJERES CABEZA DE HOGAR ( ).						
MICROEMPRESARIOS ( ).	ARTESANOS ( ).						
JÓVENES VULNERABLES ( ).	DESPLAZADOS ( ).						
DISCAPACITADOS ( ).	OTRA ( ).						
NEGRITUDES ( ).	CUAL _____						
	<b>CONCEPTO</b>	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>D</b>	<b>MD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Cuando ha realizado solicitudes acerca de necesidades de formación, como ha sido la respuesta						
	<b>Cuando ha recibido formación por parte del SENA Vélez, como considera usted que ha sido la calidad respecto a:</b>						
2	Contenidos de la formación						
3	Experiencia del docente						
4	Coordinación y administración del proceso						
5	Cumplimiento de horarios						
6	Materiales de formación						
7	Técnicas didácticas						
8	Tiempo de entrega de los certificados						
9	Difusión acerca del portafolio de servicios del SENA						
10	Información para contactos posteriores						
11	Seguimiento a proyectos						
NOMBRE: _____ _____		<b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE - SENA</b> <b>RUMBO A LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000</b>					
FIRMA .c.c							

## Anexo G. Listado de Actas de Reuniones del Comité de Calidad.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 16</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 25 Jul. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	---	--

**FECHA:** Martes 25 de Julio de 2007.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Integración de tres miembros al Comité de Gestión de Calidad.
5. Redefinición de los procesos a los responsables del Centro.
6. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

Se socializa con el Comité de Gestión de la Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente la integración de la practicante Diana Patricia Hoyos Abaunza estudiante de Ingeniería industrial de la Universidad Industrial de Santander, quien se encargará de emprender la implementación del SGC del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, la practicante se encargara de planificar, organizar y socializar las actividades y las acciones previstas en los procesos para la óptima implementación del SGC.

También se hace la integración del Señor Francisco Quiroga Martínez y el señor Juan Ernesto Duarte Ballesteros, quienes serán apoyos administrativos y responsables de los procesos de Gestión y Alistamiento de la FPI y Ejecución y Seguimiento de la FPI.

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 16</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Fecha: Martes 25 Jul. 2007  Versión: 1  Página 2 de 3

El coordinador de Calidad Ing. Juan Carlos Hernández V, define una vez más los procesos del Centro, los cuales son concertados de la siguiente manera.

	PROCESO	RESPONSABLE
1	Identificación de Necesidades	Orlando Ariza Ariza
2	Planeación operativa	Orlando Ariza Ariza
3	Gestión Documental	Nely Reyes
4	Gestión y Alistamiento de la FPI	Francisco Quiroga. Juan Ernesto Duarte.
5	Ejecución y Seguimiento de la FPI	Francisco Quiroga. Juan Ernesto Duarte.
6	Servicio al cliente y Relacionamento Corporativo.	Herika Bibiana Ariza.
7	Gestión del Talento Humano.	Claudia Consuelo Pardo
8	Administración Presupuestal.	Claudia Consuelo Pardo
9	Contratación.	Herika Bibiana Ariza. Nidia Consuelo Hernández.
10	Infraestructura Física, Maquinaria y Equipo.	Nidia Consuelo Hernández.
11	Medición análisis y Mejora.	Juan Carlos Hernández V.

Se revisaron los compromisos acordados por cada uno de los responsables de los procesos del Centro, con el fin de subsanar todas las no conformidades evidenciadas, por medio del análisis efectuado con el método causa – efecto y de esta forma desarrollar el plan de mejoramiento.

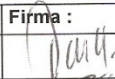
La practicante Diana Hoyos da a conocer las no conformidades evidenciadas en el proceso de Ejecución y seguimiento para la FPI delegado al Sr. Francisco Quiroga, encontrando la falencia en el reporte inoportuno de deserción de Aprendices por parte de los instructores del Centro, para tal efecto se acuerda, socializar en la reunión de Instructores la importancia de Informar y Reportar la deserción de Aprendices en la Oficina de Gestión de Centros.

El Señor Francisco Quiroga aclara que se incluirá dentro de la Agenda de Instructores su participación con el objeto de recordar a los instructores la importancia de realizar el reporte de deserción de estudiantes con el fin de ejercer un control más acertado al proceso de registro y certificación.

Así mismo se da a conocer ante el Comité las no conformidades evidenciadas en el Proceso de Ejecución y Seguimiento a cargo del funcionario Juan Ernesto Duarte, manifestando por parte de la practicante Diana Hoyos la falta de la solicitud del Listado Maestro Materiales para la FPI, al igual que el formato para requerir el Mantenimiento de las Instalaciones físicas del Centro.

El Sr. Juan Ernesto Duarte manifiesta que realizará la respectiva solicitud del Listado Maestro de Materiales al igual que el formato de mantenimiento de las Instalaciones físicas del Centro a la oficina de Servicio al Cliente y Relaciones Corporativas.

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje


**ACTA No. 16**  
REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD

Fecha: Martes 25  
Jul. 2007

Versión: 1

Página 3 de 3

Nelsy Reyes Olaya	Técnico - Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 17</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 30 de Julio de 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 2</p>
---	--	---

**FECHA:** Martes 30 de Julio de 2007.

**HORA:** 02:00 de la Tarde.

**LUGAR:** Aula segundo Piso Biblioteca.

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Sensibilización sobre el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Misión, Visión, Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Descripción de los Procesos.
  - Conceptualización del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Propositiones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

El Ingeniero Juan Carlos Hernández expone la importancia que encierra el proceso de Sistema de Gestión de Calidad para alcanzar los programas de Formación profesional con mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de cada uno de los procesos.


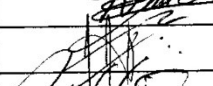
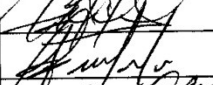

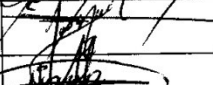
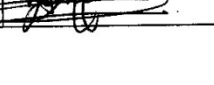



Posteriormente Diana Patricia Hoyos en su función de auxiliar del Comité de Calidad, efectuó una presentación sobre la: Misión, Visión, Políticas de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Descripción de los Procesos y alguna conceptualización del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, con el fin de sensibilizar a cada uno de


 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 17</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b> <b>DE LA CALIDAD</b>	Fecha: Martes 30 de Julio de 2007  Versión: 1  Página 2 de 2
---	--	---

los responsables de los procesos y de esta manera dinamizar mas el Sistema de Gestión de la Calidad y la implementación de l Norma ISO 9001:2000.

Se entrega a cada uno de los responsables de los procesos del Centro la carpeta de Gestión de la Calidad en la cual se archivaran algunos documentos y registros necesarios para cada uno de los procesos en la implementación del Sistema de gestión de la Calidad.

Siendo las 10:15 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico - Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 18</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Miérc. 31 Oct. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 2</p>
---	---	--

**FECHA:** Miércoles 31 Oct. de 2007.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Análisis y compromisos acordados para el Proceso de Identificación de Necesidades y Planeación Operativa.
5. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

El Doctor Orlando Ariza da a conocer el modelo de Acta para analizar las fuentes de Información del Entorno, se modifica el acta incluyendo algunas Fuentes y Documentos de información, de igual manera el Doctor Orlando Ariza anuncia que el acta se modificará a medida que se estudien los lineamientos del Plan Operativo Anual (POA).

Diana Hoyos propone que es importante sistematizar las Fuentes de Información para realizar el respectivo análisis, para realizar ésta labor participaran los funcionarios de los procesos (Contratación, Servicio al cliente y Relaciones Corporativas, Coordinación académica, Gestión y alistamiento para la FPI). Se propone realizar la reunión el día martes 06 de noviembre en las horas de la mañana.

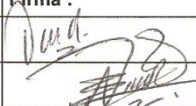
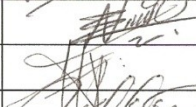
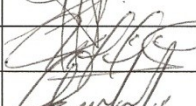
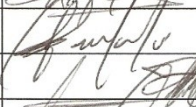
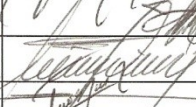
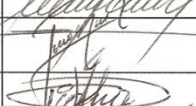
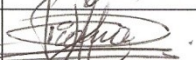


 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 18</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Mierc. 31 Oct. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 2 de 2</p>
---	--	--


Además Diana Hoyos anuncia que está organizando y coordinando el proceso de diligenciamiento de Encuestas de satisfacción al Cliente y el Requerimiento de Necesidades de Formación en los principales municipios de Vélez, Barbosa y Puente Nacional. De igual manera manifiesta que posteriormente realizará la tabulación de información para entregárselo a la funcionaria del proceso Servicio al cliente y relacionamiento corporativo, para su respectivo análisis.

De igual manera se manifiesta aplicar las encuestas a los municipios de Cimitarra, Landázuri, Florián y la paz, con el propósito de lograr mayor cobertura en las necesidades de Formación profesional.

Finalmente se programa para el día 6 de Noviembre la participación en la conferencia informativa sobre los Lineamientos del POA Nacional, en la Oficina del subdirector de Centro.

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico - Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 19</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 13 Nov. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 2</p>
---	--	--

**FECHA:** Martes 13 Nov. de 2007.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Seguimiento a lineamientos del POA.
5. Análisis de compromisos acordados para el Proceso de Contratación.
6. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.




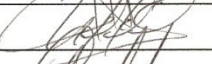
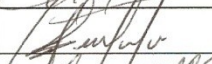

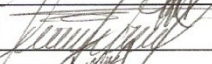
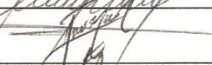

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.


El Ingeniero Juan Carlos Hernández manifiesta la falta Infraestructura física requerida en algunas Instituciones para la Integración con la media técnica SENA- MEN.

Se define la formación que se ejecutara para el primer y segundo Trimestre del año 2008, aclarando que la mayoría de Formación se Enfocara en el Sector Agropecuario, Sector Primario de acuerdo con la misión del Centro. Juan Ernesto informa que el Centro atenderá los cursos de Técnico Profesional en Riego, Tecnólogo en Producción Pecuaria, Técnico en construcción de estructuras en Concreto, Operario en Armado de Estructuras en Guadua, Tecnólogo en Producción Agrícola. Técnico en Modelaría Industrial.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 19</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 13 Nov. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 2 de 2</p>
---	--	--

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico - Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 20</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 20 Nov. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	---	--

**FECHA:** Martes 20 Nov. de 2007.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Seguimiento a lineamientos del POA.
5. Análisis de compromisos acordados para el Proceso de Servicio al Cliente y Relacionamiento Corporativo.
6. Proposiciones y varios.

**DESARROLLO DE LA REUNION:**


Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

El Doctor Orlando Ariza anuncia la reunión programada para las 4:00pm con el Objeto de establecer el Formato de análisis del POA del Centro.

Herika Ariza manifiesta que para 13 cursos incluidos en el convenio SENA - PONAL se debe analizar la pertinencia para ser ejecutados.

Juan Carlos Hernández aclara que es importante programar para el segundo trimestre del 2008 los cursos de Técnico Agrícola, Técnico en Riego, de igual manera atender un curso de redes con la electrificadora de Santander. Así mismo anuncia que es importante verificar el Plan financiero 2008

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 20</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION</b> <b>DE LA CALIDAD</b>	Fecha: Martes 20 Nov. 2007  Versión: 1  Página 2 de 3
---	--	--

para verificar el presupuesto asignado a cada uno de los ítems de manera que se logre analizar el porcentaje de cumplimiento para cada ítem.

Herika Ariza propone formular una estrategia para ofertar de manera atractiva los cursos en Técnico en Riego y Técnico Agrícola, con el fin de promover su desarrollo en la Región, expone el ejemplo de solicitar sistemas de financiación al Banco Agrario para que los clientes adquieran Sistemas de Riego y de ésta forma éstos programas generen impacto social y económico entre los productores y cultivadores de la región.

El Ingeniero Juan Carlos propone que es pertinente incluir los Servicios Tecnológicos atendidos por el Centro en la Reunión de Alcaldes electos para el próximo año.

Nidia Hernández anuncia incluir en el plan de compras lo que está pendiente en cuanto a materiales y recursos en las oficinas administrativas del Centro.

En vista de los compromisos analizados con respecto al registro de empresas aportantes de la región la Ingeniera Herika Ariza comunica que hasta el momento existen 2 empresas grandes aportantes. El Doctor Orlando manifiesta a la Ingeniera Herika Ariza que es importante revisar el consolidado de las empresas de la región.




Diana Hoyos manifiesta que es importante convocar a una reunión para revisar los requisitos relacionados con el producto, el Doctor Orlando propone que los participantes deben ser Juan Ernesto Duarte, Juan Carlos Hernández, Herika Ariza, Nelly Quiroga y Yamile Muñoz, además que en la misma reunión se revisen los requisitos del Producto y Servicio al Cliente..

La ingeniera Herika Ariza manifiesta que la Instructora de Gestión Contable Sandra López elaboró un Informe del Seguimiento realizado a las aprendices de la etapa practica de algunas empresas de la región, con el fin de evaluar su desempeño dentro de las empresas. Así mismo pronuncia que es pertinente realizar el seguimiento de la Regional Norte de Santander a algunas de las aprendices que realizan actualmente la etapa práctica en este departamento del país.

Diana Hoyos manifiesta a la Ingeniera Herika que es indispensable para la ejecución óptima del proceso, convocar a una reunión programada con el fin de Analizar el nivel de satisfacción del Servicio al Cliente, así mismo se acordó realizar la evaluación y el análisis de Servicio al Cliente.

Claudia Pardo aporta que es importante verificar y gestionar la actualización de los Instructores del Centro, en las diferentes áreas de Formación, se propone que un instructor especializado de la misma diseñe un plan de capacitación con el fin de ser retroalimentado con los demás instructores del área.

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Administrativa                      Coordinadora	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje


**ACTA No. 20**  
REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION  
DE LA CALIDAD

Fecha: Martes 20  
Nov. 2007

Versión: 1

Página 3 de 3

Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 21</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION</b> <b>DE LA CALIDAD</b>	Fecha: Martes 27 Nov. 2007  Versión: 1  Página 1 de 2
---	--	--

**FECHA:** Martes 27 Noviembre de 2007.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Análisis de compromisos acordados para el Proceso Gestión de la Infraestructura Física, Maquinaria y Equipo.
5. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.





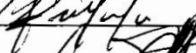

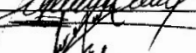

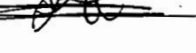
Diana Hoyos socializa los compromisos acordados con la Ingeniera Nidia Hernández responsable del proceso, evidenciando que:


1. La ingeniera Nidia Hernández solicitó la adecuación Física para el almacenamiento de algunos elementos, así mismo manifiesta que solicito los instructivos para almacenamiento y protección de elementos.
2. Así mismo la Ingeniera Nidia Hernández solicita al Responsable del Proceso de Gestión y Alistamiento para la FPI Juan Ernesto ser más oportuno y específico en la descripción de los elementos requeridos al momento de transitarle la solicitud de materiales de Formación de la FPI.

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 21</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Fecha: Martes 27 Nov. 2007  Versión: 1 Página 2 de 2
---	---	---

3. Se gestionó la compra de 2 (dos) marcadores durables industriales para señalar algunos elementos devolutivos del Centro.
4. Se elaboro el Plan de mantenimiento de edificios y vehículos pero queda pendiente la programación de actividades para la ejecución y desarrollo del mismo.
5. Diana Hoyos indica a la Ingeniera Nidia Hernández que es indispensable realizar la verificación de inventarios a los cuentadantes del Centro para realizar el estado, control y mantenimiento respectivo de la maquinaria y equipos.
6. Nidia Hernández informa a la Funcionaria Nohora Estella Duarte que es útil manejar el software para el préstamo de elementos y maquinaria del Centro.

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 22</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Fecha: Martes 04 Dic. 2007  Versión: 1  Página 1 de 3
---	--	--

**FECHA:** Martes 04 Dic. de 2007.

**HORA:** 7:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Definición de la Misión, Visión, Organigrama y Política de Calidad del Centro.
5. Propositiones y varios.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro Multisectorial de Vélez, se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.


De acuerdo al orden del día, se de lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

Luego de analizar las diferentes propuestas para la misión, visión y organigrama del Centro de Formación se tomaron en consenso las siguientes determinaciones:

Se adoptó la Misión del Centro de Formación, descrita a continuación:

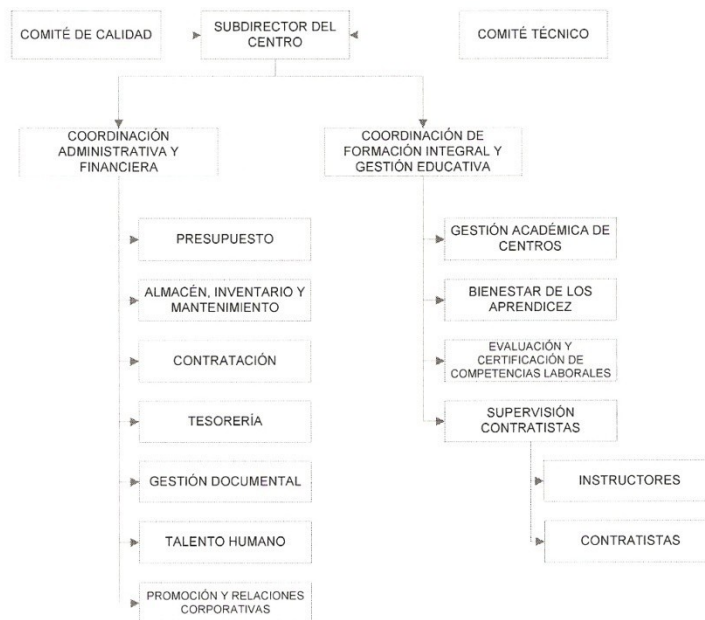
"El Centro Multisectorial de Atención a la Provincia de Vélez, del SENA, está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que con tribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del País".

En lo referente a al Visión del Centro se adoptó la descrita a continuación:

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 22</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Fecha: Martes 04 Dic. 2007  Versión: 1  Página 2 de 3
---	--	---

"El actuar organizacional dentro de los principios y los valores permitirá a la Institución construir su deber ser dentro de su orientación misional. Por ello el SENA deberá liderar, asegurar, medir y consolidar la función misional de la Entidad. El Centro Multisectorial de Atención a la Provincia de Vélez, del SENA será una organización de conocimiento para todos los colombianos con una vocación global, comprometida en la Formación Profesional Integral de los Trabajadores, promotora y facilitadora de la innovación y el desarrollo tecnológico y de una cultura de emprendimiento, como el camino para mejorar la calidad de vida y la equidad frente a la igualdad de oportunidades, base de la Paz y el Crecimiento nacional".


En cuanto al Organigrama queda definido según se muestra a continuación:




La Política de Calidad del Centro Multisectorial de Vélez, quedó definida de la siguiente manera:


"El Centro Multisectorial de Atención a la Provincia de Vélez se compromete a mejorar continuamente su procesos para garantizar La Calidad, Pertinencia y Oportunidad de las acciones de Formación Profesional Integral con el propósito de satisfacer de manera permanente las necesidades de los sectores primario y extractivo, industrial y del comercio y servicios, contando con un recurso humano competente y competitivo".

La coordinadora del grupo de apoyo administrativo sugiere la publicación en cartelera de todos los documentos adoptados en la presente reunión, con la finalidad de empezar a difundir cada uno de los conceptos aquí expresados.

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 22</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 04 Dic. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 3 de 3</p>
---	--	--

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 23</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Lunes 11 Dic. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	--	---

**FECHA:** Lunes 11 Dic. de 2007.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Rendir informe Compromisos Cumplidos.
5. Analizar Proceso Administración Presupuestal.
6. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, se da lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

El Dr. Orlando Ariza manifiesta que se están desarrollando las actividades pertinentes a los cursos de formación que se van a impartir para el año 2008, resaltando que por la actividad Agroempresarial del Centro se dará prioridad a programas relacionadas con el agro tal como se había dado a conocer los cursos de Técnico Agrícola y Técnico de Riego que se impartirán en el invernadero que se está instalando en el municipio de Guavatá.

Juan Carlos Hernández informa al Dr. Orlando Ariza sobre las actividades realizadas en el invernadero por parte de los aprendices del curso de Mampostería para adecuar las instalaciones físicas del invernadero.

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje</b>	Fecha: Lunes 11 Dic. 2007
	<b>ACTA No. 23</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 2 de 3

Posteriormente, se revisan los compromisos pactados por parte de la responsable del Proceso de Administración Presupuestal y se llegan a las siguientes conclusiones:

- Se deben actualizar y generar los reportes de Ejecución Presupuestal semanalmente o periódicamente según el servicio lo requiera, de manera que se lleve mayor control sobre el presupuesto disponible a la fecha.
- Se debe actualizar a la fecha el registro por todo concepto mensualmente.
- La responsable del proceso Ing. Claudia Consuelo Pardo anuncia que los cheques han sido retirados del proceso de Administración Presupuestal e informa que se utilizaran en un caso extraordinario.

El Dr. Orlando Ariza solicita a la Ing. Claudia Pardo la Ejecución presupuestal del año 2007 y revisa el presupuesto ejecutado y el disponible para los posibles arreglos que se tengan que realizar en el centro en cuanto a Infraestructura Física, Maquinaria y Equipos.








Asimismo, Diana Hoyos pronuncia a la Funcionaria Claudia Consuelo Pardo que se debe diseñar o solicitar a la Dirección Regional la hoja de ruta con Fao 492210010606 y el Registro Presupuestal Semanal a Cuentas por Pagar.


De igual manera, el Ingeniero Juan Carlos Hernández pronuncia que el proceso de Administración presupuestal es un proceso que se lleva prácticamente organizado y al día debido a los continuos reportes que se deben entregar a la Regional Santander.

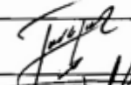

Mauricio Díaz informa al comité que está desarrollando la política Ambiental del Centro y anuncia que se debe tener mayor organización de las oficinas del Centro en cuanto a los escritorios y adecuación de los espacios, por otro lado afirma que es indispensable para el centro concientizar a los funcionarios y aprendices sobre la importancia de reciclar para dar un mejor manejo a las basuras del centro. Afirma que pasará durante la semana por las oficinas para observar la organización y el orden de las mismas.


Por otra parte la Ingeniera Herika Ariza informa que del 16 al 24 de Diciembre se realizarán las novenas de navidad en el pesebre ubicado en la institución e invita a los funcionarios del Centro a hacer parte de esta actividad de integración con la comunidad veleña.

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 23</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Fecha: Lunes 11 Dic. 2007  Versión: 1 Página 3 de 3
---	--	---

Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 24</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Lunes 18 Dic. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	---	---

**FECHA:** Lunes 18 Dic. de 2007.

**HORA:** 07:30 de la Mañana

**LUGAR:** Segundo Piso Biblioteca Centro.

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.  
 Sr. Mauricio Díaz, Técnico responsable de Gestión Ambiental.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Exposición de Manejo de desechos en el Centro y el manejo ambiental.
5. Analizar Proceso Gestión del Talento Humano.
6. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, se de lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

Mauricio Díaz, realiza una presentación sobre el manejo ambiental de las basuras y manifiesta la importancia de reciclar de acuerdo a las normas o estándares ambientales establecidos, explica sobre la utilización de los colores de las canecas y depósitos de residuos orgánicos e inorgánicos. Asimismo anuncia que es importante el ahorro de agua en los baños de la institución recalcando que es importante mantener los baños ordenados y limpios; por otro lado manifiesta que en el baño de los aprendices hay una fuga de agua en el tanque lo que impide muchas veces que el agua llegue a los baños del área administrativa, por esta razón informa que hablará con el Instructor Belisario Monsalve para realizar la respectiva reparación.

Posteriormente, Diana Hoyos junto a la responsable del proceso de Administración Presupuestal revisan los compromisos acordados en el proceso evidenciando los siguientes resultados:

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 24</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Lunes 18 Dic. 2007</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 2 de 3</p>
---	--	---

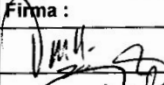

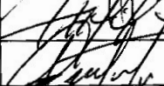

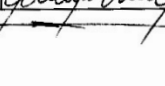


- Se deben revisar los requisitos legales y reglamentarios del proceso evidenciado en la caracterización del mismo para contar con las normas requeridas para garantizar el óptimo funcionamiento del proceso. La responsable del proceso informa que solicitará a el área encargada de la gestión del talento humano en la regional le permita tener acceso a esta normatividad o en su defecto solicitar colaboración a la dirección general para conseguir la normatividad en el menor tiempo posible.
- Diana Hoyos afirma que para el óptimo desarrollo del proceso de Gestión del Talento Humano es indispensable contar con el perfil requerido para cada uno de los contratistas en las diferentes áreas, además informa que esta parte es útil en el proceso de contratación para verificar si el contratista cumple con los requerimientos del cargo especificados.
- Se anuncia que es importante contar con un programa de capacitaciones para el año siguiente (2008) y que a partir de este se debe desarrollar una actividad de socialización a los demás funcionarios del centro y de esta manera se logre realizar la transferencia de conocimientos adquiridos dejando la evidencia en acta de la respectiva socialización.


Diana Hoyos, afirma que es importante realizar la evaluación respectiva a los contratistas del centro para evidenciar su desempeño en las actividades programadas y ejecutadas, debido a que es una herramienta que permite la trazabilidad del proceso de Talento Humano, además de proporcionar evidencia sobre la calidad de personal con la que cuenta el Centro.

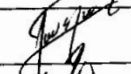

La ingeniera Claudia Pardo informa que para el año 2008 se encontrará disponible el Plan Ambiental, el Plan de Salud Ocupacional y el Plan de Higiene y Seguridad Industrial del Centro, realizados en conjunto con el Contratista Mauricio Díaz.


Por último Diana Hoyos informa a la responsable del proceso de Gestión del Talento humano que es importante contar con el Procedimiento para la Formación del Talento Humano y el Procedimiento para la Evaluación del Talento Humano; e informa a los demás responsables de los procesos que para el año siguiente se van a revisar los compromisos pendientes para realizar las respectivas acciones de mejora.

Siendo las 10:20 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 24</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Fecha: Lunes 18 Dic. 2007  Versión: 1 Página 3 de 3
---	--	---

Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 25</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Martes 05 Febrero de 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 2</p>
---	---	--

**FECHA:** Martes 05 Febrero de 2008.

**HORA:** 07:30 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina Subdirección del Centro.

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Balance de los procesos del Centro.
5. Presentación de la Agenda de trabajo para empezar el proceso de Certificación del Centro.
6. Proposiciones y varios.

**DESARROLLO DE LA REUNION:**


Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente, se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, se de lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

El Dr. Orlando Ariza Ariza informa sobre los cursos de Formación Titulada, Jóvenes Rurales y Formación Complementaria que se estarán impartiendo para el primer trimestre de 2008, de igual manera anuncia que el proceso de contratación se regirá según la nueva ley de contratación que será pronunciada en los próximos días por la Dirección General del SENA.

De igual manera el Dr. Orlando Ariza informa que para el presente año, se otorgará el presupuesto al Centro cada trimestre según el cumplimiento de las metas propuestas para dicho periodo.

Posteriormente, Diana Hoyos expone el porcentaje de cumplimiento de los compromisos pactados con los responsables de cada uno los procesos del Centro y comunica que es indispensable que cada uno de los responsables revise si se está cumpliendo con el tipo de registros o evidencias que se deben dejar plasmadas para levantar estas inconsistencias presentes en los procesos.

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje</b>	Fecha: Martes 05 Febrero de 2008
	<b>ACTA No. 25</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	Versión: 1 Página 2 de 2

De igual manera Juan Carlos Hernández, manifiesta que cada responsable de los procesos debe comenzar a revisar la caracterización de su proceso para verificar si los requisitos legales y reglamentarios se encuentran vigentes o en su defecto si falta adjuntar alguna ley que se está implementado con el fin de actualizar las caracterizaciones de los procesos del Centro.




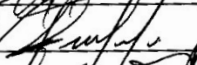
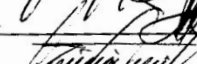
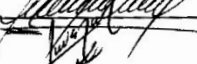
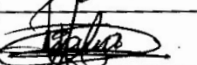


Diana Hoyos, anuncia que se están realizando los respectivos contactos con la Regional Antioquia para la participación de la Dr. Beatriz Helena Ruiz para realizar la auditoria interna al Centro programada para la semana comprendida entre el 18 al 22 de Febrero del presente año.


Juan Carlos Hernández, indica que con esta actividad a realizar se lograra evidenciar algunas inconsistencias presentes en los procesos para darles tratamiento y posteriormente lograra una mejora en la eficacia de los mismos.

Diana Hoyos informa al comité de calidad que se tiene lista la agenda de trabajo para los meses de Febrero y Marzo para empezar con el proceso de certificación del Centro y además comunica que se entregara una copia a los responsables de los procesos aclarando que el fin de estas reuniones programadas semanalmente es lograr mayor dinamismo al sistema de gestión de la calidad del Centro.

La ingeniera Herika Ariza propone que es mejor realizar las reuniones del comité de calidad a las 7:30 am con el fin de lograr mayor puntualidad de los asistentes a la misma.

Siendo las 10:20 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 26</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Viernes 8 de Feb. de 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	---	--

**FECHA:** viernes 8 de febrero de 2008.

**HORA:** 07:30 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Hoyos, Auxiliar Comité de Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Análisis de compromisos acordados en los Procesos: Gestión y Alistamiento de la FPI y Ejecución y Seguimiento de la FPI.
5. Proposiciones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.


Diana Hoyos socializa los compromisos acordados con el señor Francisco Quiroga y Juan Ernesto Duarte responsables de los procesos, evidenciando que:

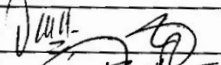
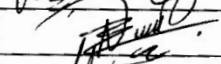

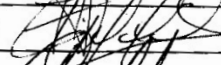
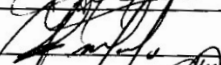
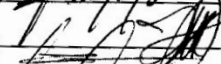
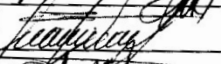
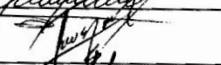
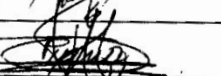
1. En la reunión de Instructores es oportuno sensibilizar y entrenar a los instructores para el correcto diligenciamiento y la organización de la Carpeta de Condiciones Controladas.
2. Se debe informar a los Instructores sobre la apropiación y el diligenciamiento del Formato de deserción de Aprendices en la Oficina de Registro y Certificación.
3. Se debe definir los integrantes del comité o grupo de evaluación para medir el desempeño de los instructores, con el fin de ser socializadas y analizadas para que posteriormente se entregue una copia al Instructor y otra al Subdirector del Centro.


 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 26</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Viernes 8 de Feb. de 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 2 de 3</p>
---	--	--

4. Herika Ariza manifiesta que es importante entregar las evaluaciones a los representantes de los aprendices de cada curso al principio del mismo, para que él sea el responsable de recogerlas y enviarlas al Centro, con el fin de realizar el respectivo análisis. Por esta razón es importante registrar los datos personales del representante para estar en contacto en el momento de recepción de las evaluaciones.
5. Diana Hoyos indica a Juan Ernesto Duarte que es importante revisar minuciosamente el proceso de alistamiento de Materiales requeridos para la Formación que se va impartir este año.
6. Se informa a la Supervisora de Jóvenes Rurales Yamile Muñoz realizar un consolidado de materiales (Listado Maestro de Materiales) para entregar a la ingeniera Nidia Hernández encargada del proceso de contratación de materiales del Centro.
7. Diana Hoyos informa que se tiene todo listo para la realización de la auditoría interna por parte de la Dr. Beatriz Helena Ruiz el día 18 de Febrero de 2008.
8. Nelsy Reyes informa que está realizando la respectiva ejecución presupuestal para la visita de la Dr. Beatriz Helena Ruiz al centro.
9. Herika Ariza propone a Diana Hoyos que es mejor realizar la revisión de las caracterizaciones de los procesos con los responsables de los mismos en cada una de las oficinas para lograr adelantar algunas actividades pendientes en cada una de las dependencias del Centro.
10. Se llega a común acuerdo y se anuncia que Diana Hoyos pasará por las oficinas del centro para revisar las caracterizaciones con los responsables de los procesos y de esta forma actualizar los requisitos legales y reglamentarios requeridos además de algunos documentos requeridos para el óptimo funcionamiento de los procesos.
11. Diana Hoyos se reúne con Juan Ernesto Duarte, Francisco Quiroga, Mauricio Ortiz y Yaneth Duarte; responsables y asistentes del proceso de Gestión y Alistamiento de la FPI y Ejecución y Seguimiento de la FPI respectivamente, para realizar la respectiva revisión y reforma de las caracterizaciones de los procesos.
12. Diana Hoyos revisa los requisitos legales y reglamentarios de los procesos y evidencia que faltan algunas normas pendientes, Francisco Quiroga pide el favor a Diana Hoyos tramitar este tipo de reglamentación con alguna dependencia encargada en la Dirección General del SENA con el fin de conseguir toda la documentación requerida.
13. En el proceso de Ejecución y seguimiento de la FPI se aprecia que faltan algunos acuerdos, resoluciones y decretos requeridos en el proceso, Juan Ernesto Duarte se compromete buscar en la Dirección Jurídica del SENA con el fin de recopilar esta reglamentación pendiente.
14. Diana Hoyos informa que existe una dependencia existente en la Dirección general del SENA en donde pueden encontrar una guía para el tipo de documentación o en su defecto alguna información específica que requieran del proceso, anuncia el nombre de la Funcionaria María Cristina Álvarez y entrega el número de IP correspondiente al 12461.

Siendo las 10:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 26</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Viernes 8 de Feb. de 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 3 de 3</p>
---	--	--

<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombres y Apellidos :</b>	<b>Cargo y dependencia:</b>	<b>Firma :</b>
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 27</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Jueves 14 de Feb. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	--	---

**FECHA:** Jueves 14 de febrero de 2008.

**HORA:** 07:30 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Comité de Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Análisis de compromisos acordados con los responsables de los Procesos **Identificación de Necesidades y Planeación Operativa.**
5. Propositiones y varios.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

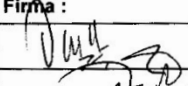

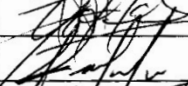
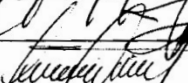



Diana Hoyos socializa los compromisos acordados con el Dr. Orlando Ariza como responsable de los procesos y la ingeniera Herika Ariza como auxiliar de los procesos anteriormente mencionados, evidenciando que:


1. Se estableció un modelo de acta para analizar información, correspondiente a requerimientos de Formación, manejo de producto no conforme o algunos requerimientos de los clientes.
2. Se informo que es indispensable contar con la base de datos de las empresas de la región para identificar el tipo de necesidades que estas requieren.



 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 27</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Fecha: Jueves 14 de Feb. 2008  Versión: 1  Página 2 de 3


3. Se debe definir los integrantes del comité o grupo de evaluación para medir el desempeño de los instructores, con el fin de ser socializadas y analizadas para que posteriormente se entregue una copia al Instructor y otra al Subdirector del Centro.
4. Diana Hoyos informa que la información recolectada en las reuniones programadas para la verificación de las necesidades de los clientes y el manejo del producto no conforme, debe analizarse esta información por medio de herramientas estadísticas para garantizar la trazabilidad de los procesos.
5. Diana Hoyos informa a Juan Ernesto Duarte que para la reunión de instructores programada para el día 20 de Febrero del presente año es importante socializar con los instructores la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad y valores organizacionales del Centro. Igualmente informa que para esta reunión se socializaran los formatos que deben llevar los instructores en la carpeta de condiciones controladas, con el fin de llevar un mejor control y seguimiento de la Formación Profesional Integral.
6. Juan Carlos Hernández, informa que se a partir de la fecha se pondrán en los computadores de las oficinas como protector de pantalla la misión, visión, política y objetivos de calidad del centro, con el objetivo de apropiar mas la conceptualización entre los funcionarios.
7. Diana Hoyos, informa que se realizará un taller de Gestión de la calidad para los instructores del Centro, el día 20 de febrero con la coordinación de la Dr. Beatriz Helena Ruiz y Diana Hoyos con el fin de que los instructores del Centro reciban una retroalimentación del sistema de gestión de la calidad y aporten sus ideas para dinamizar el sistema de calidad en el Centro.
8. Juan Ernesto Duarte, anuncia que en la reunión de instructores programada para el 20 de Febrero de 2008, se informara sobre la programación de jóvenes rurales en cuanto a las unidades productivas conformadas y la formulación de proyectos que se requieren para impartir este tipo de formación.

Siendo las 10:30 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 27</b> <b>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION</b> <b>DE LA CALIDAD</b>	Fecha: Jueves 14 de Feb. 2008  Versión: 1  Página 3 de 3
---	--	---

Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 28</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Lunes 18 Feb. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	---	---

**FECHA:** Viernes 18 Febrero de 2008.

**HORA:** 07:00 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.  
 Funcionarios Apoyo área administrativa del Centro.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Apertura de Auditoría interna.
4. Presentación de la Dr. Beatriz Helena Ruiz.
5. Proposiciones de los funcionarios del centro con respecto al desarrollo de la Auditoría Interna.


**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

Juan Carlos Hernández, presenta la Dr. Beatriz Helena Ruiz a los funcionarios del Centro y comunica que la Doctora Beatriz será la encargada de llevar a cabo la Auditoría Interna a cada uno de los procesos con el acompañamiento de Diana Hoyos. Aclara igualmente que se ha acordado una agenda para visitar durante la semana del 18 al 22 de Febrero del 2008 a cada uno de los responsables de los procesos con el fin de llevar coordinadamente la auditoría interna del Centro.

La Dr. Beatriz Helena Ruiz se presenta ante todos los funcionarios del Centro y explica de forma generalizada la importancia de llevar a cabo la actividad de auditoría con el fin de detectar las falencias o inconsistencias presentes en los procesos del centro y posteriormente dar tratamiento a las mismas.

Igualmente señala la trascendencia que radica en tener en cuenta la batería de indicadores del centro para realizar el seguimiento y medición del Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, la


 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 28</b></p> <p>REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Lunes 18 Feb. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 2 de 3</p>
---	--	---

Auditoría interna se presenta como una herramienta en función del cliente (Aprendiz) y es un proceso de mejoramiento continuo desde cada puesto de trabajo.

De igual manera la Dr. Beatriz enfatiza sobre la importancia de realizar el autocontrol de los procesos del Centro con el fin de mejorar (MECI). Por otro lado recuerda que en la relación entre los clientes internos y los procesos del centro, se debe presentar un flujo continuo de información y comunicación que depende de cada centro de trabajo.

La Dr. Beatriz pregunta a cada uno de los funcionarios del Centro de Gestión Agroempresarial los logros que esperan obtener con la realización de la auditoría interna, cuya participación se expone a continuación:

- **Dr. Orlando Ariza Ariza:** La realización de la auditoría interna en el Centro, se presenta como una herramienta de Mejoramiento de los procesos, una oportunidad para tratar las falencias detectadas y de igualmente solicita a cada uno de los funcionarios del Centro el Acompañamiento a la Dr. Beatriz Helena Ruiz.
- **Juan Carlos Hernández:** La Auditoría interna es una actividad que se desarrolla en el centro con el fin de visualizar las oportunidades de mejora y es un camino para gestionar los compromisos acordados, generando estrategias de mejora.
- **Herika Bibiana Ariza:** La realización de la auditoría interna, tiene la ventaja de mejorar el proceso de articulación personal con los intereses del Centro a nivel general, en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Francisco Quiroga:** Es una oportunidad para conocer las falencias presentes en el Centro de Gestión Agroempresarial.
- **Mauricio Ortiz Chávez:** Es un ocasión que se presenta para mejorar el estado de los procesos y enuncia que está dispuesto a colaborar para mejorar los procesos del Centro.
- **Nelsy Reyes:** Es una oportunidad para realizar una especie de diagnostico de cada uno de los procesos con el fin de realizar las respectivas mejoras en los mismos.
- **Yaneth Duarte:** La auditoría interna es una oportunidad que se presenta para detectar las falencias de los procesos del centro y de esta forma llevar a cabo las mejoras pertinentes.
- **Juan Ernesto Duarte:** Oportunidad presente para detectar las fallas presentes y realizar un autoevaluación a cada proceso para detectar las inconsistencias reveladas.
- **Yamile Muñoz:** La actividad de auditoría interna es importante puesto que logra el mejoramiento en el proceso de Gestión de la Calidad.
- **Diana Hoyos:** La realización de la auditoría interna en el centro se exhibe como una oportunidad para descubrir las inconsistencias presentes en cada uno de los procesos de manera que cada uno de los funcionarios se concientice de la importancia que expone el realizar las actividades coordinadamente mejorando la eficacia en cada uno de los procesos.
- **Claudia Pardo:** Con la Auditoría interna se logra evaluar el porcentaje de cumplimiento de las actividades en los procesos ya que de esta forma se pueden tomar los correctivos



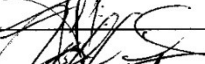
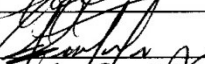

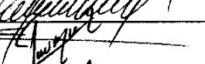
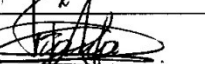
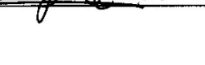

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 28</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Fecha: Lunes 18 Feb. 2008  Versión: 1  Página 3 de 3


necesarios, en cuanto al proceso de Talento Humano se debe verificar el desarrollo del proceso en la Regional Santander.

- **Nohora Duarte:** Oportunidad para descubrir las falencias presentes en los procesos.
- **Johana Ariza:** Oportunidad que se presenta para establecer cuáles son las bases para desarrollar los procesos.
- **Nidia Hernández:** La auditoría Interna se realiza con el fin de mejorar cada uno de los procesos continuamente.

Por último Diana Hoyos se compromete a ajustar la Agenda de trabajo de la semana para el desarrollo correcto de la Auditoría Interna, para ser entregada a cada uno de los funcionarios.

Siendo las 9:45 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma:
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 29</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Viernes 22 Feb. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 4</p>
---	---	---

**FECHA:** Viernes 22 Febrero de 2008.

**HORA:** 03:00 de la Tarde

**LUGAR:** Biblioteca de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Gestión de la Calidad.  
 Funcionarios Apoyo área administrativa del Centro.

**ORDEN DEL DIA:**


1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Finalización Auditoría Interna.
4. Intervención de la Dr. Beatriz Helena Ruiz.
5. Proposiciones y agradecimientos de los funcionarios del centro con respecto al proceso de la Auditoría Interna.

**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.

Juan Carlos Hernández, agradece abiertamente a la Dr. Beatriz Helena Ruiz su labor desempeñada durante el transcurso de la Auditoría interna, destaca su aporte realizado al proceso en razón a que la funcionaria conocía profundamente cada uno de los procesos. Además, agradece el tiempo dedicado a cada uno de los procesos y las actividades desempeñadas, en razón a que motivaron a cada uno de los funcionarios del Centro a reconocer las falencias existentes en los procesos para posteriormente llevar a cabo la mejora de los mismos.

La Dr. Beatriz Helena Ruiz, expresa sus más extensos agradecimientos a todos los funcionarios de los funcionarios del Centro y se muestra muy satisfecha por la actividad realizada, destaca el entusiasmo, el aporte y el interés con el que los funcionarios desempeñan sus labores en el centro y anuncia que el personal del centro se puede definir como un equipo de trabajo muy dinámico y preparado que realiza las actividades adecuadamente pero que la única irregularidad grande evidenciada es que los procesos no dejan registros de algunas actividades desempeñadas y esto

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 29</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Viernes 22 Feb. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 2 de 4</p>
---	---	---

resulta perjudicial en el proceso de Gestión de la Calidad. Asimismo destaca algunas actividades que evidencio en los procesos que son manifestados a continuación:

**1. Proceso: Identificación de Necesidades:**

**Por Resaltar:**

- El compromiso por parte del subdirector del Centro y el aporte proporcionado al sistema de gestión de la Calidad.
- Se está dando cumplimiento a los compromisos pactados con los Clientes.

**Por Mejorar:**

- Se aconseja revisar y analizar las evaluaciones de impacto realizadas por el centro, proponiendo acciones correctivas, preventivas y de Mejora.
- Se deben conservar evidencias de cada una de las reuniones realizadas por la dirección del centro de manera que se pueda contar con un soporte apropiado.

**2. Proceso: Planeación Operativa:**

**Por Resaltar:**

- El plan estratégico del Centro se encuentra muy bien estructurado, pero falta realizar algunos ajustes entre los que se encuentran dar mayor participación a todo el personal en su divulgación.
- La conformación y operación del comité técnico del Centro.

**Por Mejorar:**

- Se aconseja ajustar el organigrama del Centro para posteriormente publicarlo, recomienda destruir las versiones obsoletas.

**3. Proceso: Medición, Análisis y Mejora:**

**Por Resaltar:**

- El acompañamiento que se está realizando a cada uno de los procesos del Centro.
- La dinámica que se está llevando a cabo durante el desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad.

**Por Mejorar:**

- Se aconseja ajustar el Mapa de Riesgos del centro contando con la participación de todo el personal, dejando evidencia de todas las acciones tomadas durante el desarrollo del mismo.
- Se deben definir los indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos de calidad.

**4. Proceso: Gestión y Alistamiento de la FPI:**

**Por Resaltar:**


- El diagnostico de la Infraestructura Física, Maquinaria y equipos que se entrego al proceso de Gestión de la infraestructura Física, maquinaria y Equipos.

**Por Mejorar:**

- Se debe realizar el acta sobre inscripción de los cursos a impartirse en el Centro.
- Se recomienda urgentemente ajustar la ficha de matrícula, incluyendo la caracterización de la población según como lo indica la última versión del Sistema de Gestión Académica de Centros.

**5. Proceso: Ejecución y Seguimiento de la FPI:**

**Por Resaltar:**

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 29</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Viernes 22 Feb. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 3 de 4</p>
---	---	---

- Se evidencia el empeño por mejorar y articular el trabajo apropiadamente entre los responsables del proceso, además expresa que el equipo de instructores del centro es un grupo dinámico, joven y trabajador.
- Las actividades ejecutadas por Bienestar al alum nado, debido a que muestra unas evidencias claras de las actividades programadas.

**Por Mejorar:**

- Se recomienda documentar todas las acciones correctivas, preventivas y de mejora que emprenda el equipo de trabajo.
- Se recomienda realizar un divulgamiento mas organizado de la Oferta educativa, dejando la evidencia de la información puesta en cartelera o en otros medios.

**6. Proceso: Relacionamiento Corporativo y Servicio al Cliente:**

**Por Resaltar:**

- Muy bien estructurado y presentado el portafolio de servicios del Centro.
- El análisis presentado de las encuestas realizadas de satisfacción al cliente y requerimiento de la Formación profesional integral.

**Por Mejorar:**

- Realizar el plan de comunicación interna y externa del Centro.
- Realizar el procedimiento de Producto no conforme.

**7. Proceso: Contratación:**

**Por Mejorar:**

- Se debe realizar la evaluación a proveedores.
- Aplicar la ley 1150.
- Se debe dejar evidencia de la entrevista realizada al proveedor para ejecutar la contratación.

**8. Proceso: Talento Humano:**

**Por Resaltar:**

- La disposición mostrada por el líder del proceso a pesar de que el proceso es administrado por la Regional Santander.

**Por Mejorar:**

- Falta las directrices emitidas por la regional para evaluar el talento humano del centro.
- Se recomienda definir los parámetros para la evaluación a contratistas (personal administrativo).

**9. Proceso: Gestión Documental:**

**Por Resaltar:**


- La administración de los documentos por parte de la líder del proceso y el acertado manejo de la tabla de retención documental.

**Por Mejorar:**

- Se requiere realizar el Control de Documentos Internos, el Control de Documentos Externos y el Control de los Registros de Calidad.
- Se recomienda elaborar los formatos del sistema de manera que permitan realizar la trazabilidad de los procesos.

**10. Proceso: Gestión de la Infraestructura Física, Maquinaria y Equipo:**

**Por Resaltar:**

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>ACTA No. 29</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Fecha: Viernes 22 Feb. 2008  Versión: 1  Página 4 de 4

- El proceso de adquisición de bienes se efectúa de manera organizada.

**Por Mejorar:**

- Se recomienda evidenciar que el producto o servicio adquirido cumple con las especificaciones requeridas, logrando una clara especificación y verificación de lo comprado por parte del usuario final del producto o servicio.
- Se hace necesario evaluar y reevaluar a los proveedores frente a su capacidad para prestar el servicio y una vez prestado el servicio o entregado el producto.










**11. Proceso: Administración Presupuestal:** Sobre este proceso la Dr. Beatriz denuncia que en el informe a presentar sobre la auditoría interna realizada al Centro enunciará las evidencias encontradas.


De igual manera, cada uno de los funcionarios del Centro mostró su gratitud frente a la actividad desempeñada por la Doctora Beatriz en la auditoría interna, resaltando su profesionalismo y conocimiento y aporte entregado a cada uno de los procesos.

La Dr. Beatriz agradece a los funcionarios la logística realizada en cuanto al desarrollo de la auditoría interna y motiva a la dirección del Centro para trabajar por la certificación del centro bajo la Norma NTC GP 1000:2004, enunciando que la ventaja más admirada sería la de ser el primer centro a nivel nacional en recibir esta certificación en esta norma.

Juan Carlos Hernández denuncia que se trabajara la certificación del Centro en la Norma NTC GP 1000:2004 y que lo más probable es que el centro reciba la certificación a finales del Año 2008 o a más tardar principios del año 2009. De igual manera agradece el aporte efectuado al proceso por la Dr.: Beatriz y denuncia que queda en espera del informe a enviar por parte de la funcionaria.

Siendo las 6:20 p.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	<p>Servicio Nacional de Aprendizaje</p> <p><b>ACTA No. 30</b> REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</p>	<p>Fecha: Jueves 06 de Marzo. 2008</p> <p>Versión: 1</p> <p>Página 1 de 3</p>
---	---	---

**FECHA:** Jueves 06 de marzo de 2008.

**HORA:** 07:30 de la Mañana

**LUGAR:** Oficina de la Subdirección de Centro

**PARTICIPANTES:**

Dr. Orlando Ariza Ariza, Subdirector Centro de Formación  
 Srta. Nelsy Reyes, Técnico Centro de formación  
 Ing. Claudia Consuelo Pardo Torres, Técnico Centro de formación  
 Ing. Nidia Consuelo Hernández, Técnico Centro de formación  
 Ing. Herika Bibiana Ariza, Profesional Centro de formación  
 Ing. Juan Carlos Hernández Vega, Profesional Centro de formación  
 Srta. Nohora Stella Duarte, Técnico Centro de Formación.  
 Sr. Francisco Quiroga, Gestión Académica de Centros.  
 Sr. Juan Ernesto Duarte, Supervisor de Contratistas.  
 Srta. Diana Patricia Hoyos A, Auxiliar Comité de Calidad.

**ORDEN DEL DIA:**

1. Saludo del Subdirector de Centro, Doctor Orlando Ariza Ariza,
2. Verificación de la asistencia de los citados a reunión
3. Lectura del acta anterior para aprobación.
4. Análisis de compromisos acordados con los responsables de los Procesos: **Infraestructura Física, Maquinaria y Equipos y Gestión Documental.**
5. Proposiciones y varios.

**DESARROLLO DE LA REUNION:**

Una vez congregadas las personas citadas a la reunión ordinaria del Comité de Gestión de Calidad del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente se da inicio por parte del Doctor Orlando Ariza Ariza Subdirector del Centro, posteriormente el Coordinador del Comité de Calidad da lectura al orden del día y se procede así a la verificación del quórum.






De acuerdo al orden del día, el coordinador del Comité de Gestión de La Calidad del centro dio lectura al acta anterior siendo aprobada a conformidad por parte de los miembros del comité de Calidad.

Diana Hoyos socializa los compromisos acordados con la ingeniera Nidia Hernández como responsable del proceso y el Funcionario Juan Ernesto Duarte como auxiliar del proceso, evidenciando que:

1. La Ing. Nidia Hernández solicitó a la Dirección Regional los Instructivos de almacenamiento y protección de elementos de almacén, pero la funcionaria encargada de esta dependencia en la regional le informa que como tal no existe un instructivo de almacenamiento y que en vista de ello es recomendable en algún caso crear un protocolo de almacenamiento.
2. Se crea y establece el Formato solicitud de elementos y acta de supervisión (Acta de recibido a Satisfacción del Supervisor).

3. La ingeniera Nidia Hernández informa que se realizó la elaboración del Plan de Mantenimiento de Edificios y vehículos con el apoyo del Instructor José Ramón Toro Montaña quien imparte la formación especializada en Mecánica Automotriz en el Centro.
4. Diana Hoyos y la Ingeniera Nidia Hernández en conjunto diseñan el protocolo para entrada y salida de elementos de almacén indispensable para el control y seguimiento del proceso de Infraestructura Física maquinaria y Equipos.
5. Juan Ernesto Duarte y Nidia Hernández concluyen que es indispensable presentar de manera organizada y debidamente diligenciado el formato de requerimiento de materiales para los cursos de formación titulada, formación complementaria y jóvenes rurales; debido a que se presentaban algunas inconsistencias debido a que los elementos no se encontraban bien especificados obteniendo como resultado la solicitud de elementos y materiales no requeridos con las especificaciones solicitadas.
6. Nidia Hernández informa a Juan Ernesto Duarte que se hace indispensable pasar el requerimiento de Materiales días antes de que se empiece la formación para obtener un organizado alistamiento.
7. Posteriormente se procede a revisar los requisitos legales y reglamentarios del proceso de infraestructura física, maquinaria y equipos y se encuentra que faltan algunas resoluciones requeridas en la caracterización del proceso y se acuerda llamar a la Dr. María Cristina Álvarez para solicitar esta reglamentación.
8. En seguida se revisa la caracterización del Proceso Gestión Documental con la funcionaria Nelsy Reyes evidenciando que se debe llevar un mayor control sobre la documentación del SGC y se debe revisar el procedimiento para el control de registros, indispensable para evidenciar las actividades desempeñadas en los procesos y a partir de esto almacenar y organizar los formatos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad.
9. Se verifican cuales deben ser los formatos que se deben tener codificados y controlado referentes a la FPI del centro organizándolos en una lista de control de formatos del centro. De igual forma se revisa el procedimiento para el control de registros y se verifica si que se requiere para el óptimo almacenamiento de los mismos.
10. Por último se modifica el Comité de Gestión de Calidad con la terminación de la pasantía de la señorita Diana Patricia Hoyos A. Auxiliar de Calidad.

Siendo las 10:30 a.m. se da por terminada la reunión, en constancia firman:

ASISTENTES		
Nombres y Apellidos :	Cargo y dependencia:	Firma :
Orlando Ariza Ariza	Subdirector de Centro	
Nelsy Reyes Olaya	Técnico – Presupuesto	
Claudia Consuelo Pardo Torres	Técnico - Coordinadora Administrativa	
Nidia Consuelo Hernández Cepeda	Técnico - Almacén y Compras	
Herika Bibiana Ariza González	Profesional - Relaciones	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje

**ACTA No. 30**  
REUNIÓN COMITÉ DEL SISTEMA DE GESTION  
DE LA CALIDAD

Fecha: Jueves 06  
de Marzo. 2008

Versión: 1

Página 3 de 3

	Corporativas y Bienestar	
Juan Carlos Hernández Vega	Profesional y Coordinación Académica.	
Francisco Quiroga	Gestión Académica de Centros.	
Juan Ernesto Duarte.	Supervisor de Contratistas.	
Diana Patricia Hoyos A.	Auxiliar de Calidad.	

**Anexo H. Informe de cumplimiento de los compromisos acordados en los procesos.**

- **Proceso: Planeación Operativa.**

CUMPLIMIENTO= (100%)					
LISTA DE CHEQUEO					
<b>FECHA: 18/10/07</b> <b>NOMBRE: ORLANDO ARIZA</b> <b>PROCESO: PLANEACION OPERATIVA</b>					
NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Diseñar procedimiento para Analisis y Registro de Actividades para ejecucion del Plan Operativo e implementacion de acciones de mejora. (Funcionaria Yaneth Duarte).	X		18/03/2008	El Plan Operativo 2008 del centro se presentó el 21 de diciembre de 2007.
2	Reinducccion al proceso de Implementacion del Sistema de Gestion de la Calidad (Juan Carlos Hernandez).	X		18/03/2008	Se retomo el proceso de implmentacion del SGC en el Centro con el fin de obtener la certificacion el proximo año.
3	Revision, Control y Recopilacion de Documento Plan Operativo 2007.	X		18/03/2008	Se recopilo la documentacion del POA 2007 .
4	Recopilación de Documentos para elaboración del Plan operativo 2008.	X		18/03/2008	Se elaboró una lista de chequeo con el objetivo de verificar la documentacion contenida en la realizacion del Plan Operativo 2008.

- Proceso: Identificación de Necesidades.

CUMPLIMIENTO= ( 100%)					
LISTA DE CHEQUEO					
FECHA: 24/10/07					
NOMBRE: ORLANDO ARÍZA					
PROCESO: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES					
NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Diseñar e implementar metodología para analizar la información (Fuentes de Información) a cargo del Subdirector del Centro.	X		12/03/2008	Se diseño un modelo de acta para la realización del análisis de información del Centro y se presentó en reunión de Calidad el día 14 de Febrero de 2008
2	Establecer un modelo para analizar información, a cargo de la funcionaria encargada de Relaciones Corporativas.	X		12/03/2008	Hasta la fecha 16 de Octubre de 2007, se está realizando la encuesta de <b>satisfacción del cliente</b> . (Vélez y Barbosa)
3	Adquirir y documentar las fuentes de Información del entorno a cargo de la funcionaria encargada de Relaciones Corporativas.	X		12/03/2008	Se solicito a la Dirección Regional del SENA el listado de las empresas que realizan el pago de parafiscales en la Provincia de Vélez y Ricaurte.
4	Diseñar procedimiento para Sistematizar y Analizar la información (sector Productivo) a cargo de la Funcionaria de Relaciones Corporativas.	X		12/03/2008	Hasta la fecha 16 de Octubre de 2007, se está realizando la encuesta de <b>Requerimiento de Información</b> . (Vélez y Barbosa)
5	Capacitación en el proceso para seguimiento y acciones de mejora a cargo del funcionario encargado de Coordinación de Formación Profesional.	X		12/03/2008	

- Proceso: Infraestructura física Maquinaria y Equipos

CUMPLIMIENTO =(87.5%)					
LISTA DE CHEQUEO					
<b>FECHA: 19/10/07</b> <b>NOMBRE: NIDIA HERNÁNDEZ</b> <b>PROCESO: INFRAESTRUCTURA FÍSICA MAQUINARIA Y EQUIPOS</b>					
NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Solicita Adecuación Física para Almacenamiento	x		12/03/2008	Se adecuaron las instalaciones del cnetro para realizar el almacenamiento de maquinaria y equipos del Centro.
2	Solicita Instructivos de almacenamiento y protección de elementos	x		12/03/2008	Se realizó la solicitud a la Dirección Regional del SENA.
3	Solicitud, Manejo y Aplicación de Manual de Almacén	x		12/03/2008	Se solicito el manual de almacen y se implemento en el proceso.
4	Implementación del Formato solicitud de elementos y acta de supervisión (Acta de recibido a Satisfacción del Supervisor)	x		12/03/2008	Se creo formato de solicitud de elementos dejando constancia en acta la conformidad de los elementos recibidos.
5	Gestión para la implementación de un mecanismo que permita la identificación de elementos devolutivos	x		12/03/2008	Se adquirieron marcadores industriales imborrables especiales para marcar todo tipo de superficie.
6	Elaboración del Plan de Mantenimiento de Edificios y vehiculos	x		12/03/2008	Se elaboró el Plan de Mantenimiento de Vehiculos y edificios con ayuda del Instructor Jose Ramón Toro y la funcionaria Claudia Pardo.
7	Verificación de inventarios asignados a personal administrativo del Centro	x		12/03/2008	Se verificaron los cuentadantes responsables de los elementos en el Centro
8	Utilización del Aplicativo para realizar préstamo de Equipos y maquinaria		x	12/03/2008	Hasta el momento no se a utilizado el aplicativo debido a no se encuentra funcionando en optimas condiciones.

- Proceso: Gestión Documental.

**CUMPLIMIENTO = ( 100%)**

**LISTA DE CHEQUEO**

**FECHA:** 21/10/07

**NOMBRE:** NELSY REYES

**PROCESO:** GESTIÓN DOCUMENTAL

NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		ECHA CONTRO	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Poner en Practica el proceso de Gestión Documental descrito en el Manual de Procesos y Procedimientos del Centro (Analizar:¿ Como interactúa éste proceso con los demás procesos del Centro ?.)	x		12/03/2008	Se capacito a la funcionaria encargada del Proceso revisando la caracterización del proceso y analizando cuales eran los procesos clientes y proveedores a los que intervenían en el desarrollo del Sistema.
2	Implementar correctamente el proceso de gestión Documental, verificar y utilizar los Manuales para identificar, almacenar , proteger, recuperar y disponer de los registros.	x		12/03/2008	Se revisó con la funcionaria los procedimientos de Control de Documentos y Registros, además de la implementación de la Tabla de Retención Documental en todos los Procesos.
3	Adecuar las instalaciones para el manejo Adecuado del Archivo Histórico y de esta forma cumplir con los requerimientos de protección y organización.	x		12/03/2008	Se adecuaron las Instalaciones del Centro para la Ubicación del Archivo Histórico que posteriormente es enviado a la regional Santander.
4	Archivar los Documentos Obsoletos en Carpeta Diferente a la Carpeta de serie Documental.	x		12/03/2008	Se planteo la idea de utilizar un sello para identificar los documentos obsoletos y de esta manera puedan ser archivados en diferentes carpetas .
5	Solicitar a La Dirección Regional la resolución 1728 del 2003 (Por el cual se establecen los criterios para la organización de archivos de la entidad)	x		12/03/2008	Se solicito y archivo la resolución 1728 de 2003.
6	Adecuar el área para ubicar el Archivo Central.	x		12/03/2008	Se adecuaron las Instalaciones para la Ubicación del Archivo Histórico con el fin de organizar debidamente la documentación en el Centro.
7	Implementar la Tabla de afuera, para controlar el préstamo de Documentos	x		12/03/2008	Se diseño y entregó la tabla de afuera para realizar el préstamo de documentos entre las oficinas.
8	Implementar la Tabla de Retención Documental, para organización y control del archivo del Centro.	x		12/03/2008	Se implementó en todas las oficinas del Centro en la Organización del archivo.

- Proceso: Servicio al Cliente y Relaciones Corporativas.

**CUMPLIMIENTO = (100%)**

**LISTA DE CHEQUEO**

**FECHA:** 19/10/07

**NOMBRE:** HERIKA B ARIZA.

**PROCESO:** SERVICIO AL CLIENTE Y RELACIONES COORPORATIVAS.

NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	El portafolio de productos y servicios del centro de formación se encuentra vigente y en funcionamiento	X		12/03/2008	Se dispone del portafolio de productos ofrecidos por el Centro.
2	Consolidar el listado de empresas del sector (empresas aportantes).	X		12/03/2008	Se consolidaron las empresas que realizan los aportes parafiscales en la Provincia con el fin de organizar visitas para ofrecer los servicios del Centro.
3	Se hará la cancelación de alumnos registrados en SIGAC debido a que los aprendices no corresponden a Contrato de aprendizaje. (responsable Yaneth Duarte).	X		12/03/2008	se realizo la cancelacion de alumnos registrados en el SIGAC.
4	El reporte de requerimiento de productos y servicios de las empresas se esta llevando correctamente.	X		12/03/2008	Se registran los requerimientos de las empresas en la solicitud de servicios a través de los difernetes medios de comunicación.
5	El requerimiento por parte de las empresas de aprendices se encuentra actualmente descrito en el Formato de Requerimientos.	X		12/03/2008	Se registran los requerimientos de las empresas para la contratación de aprendices durante la etapa productiva.
6	Se deben poner al día las actas de las reuniones de los resultados de la Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto.	X		12/03/2008	La funcionaria convocara a una reunión para revisar los requisitos relacionados con el producto (Juan Ernesto, Juan Carlos Hernández, Yamile Muñoz, Nelly Quiroga).
7	El conocimiento de la caracterización proceso de servicio al Cliente y Relaciones Corporativas.	X		12/03/2008	La funcionaria responsable del proceso conoce plenamente la caracterización de su proceso y las actividades desempeñadas por el mismo.
8	Solicitar el instructivo de acciones a tomar para ofrecer un servicio adecuado a los clientes por parte de la funcionaria encargada del proceso,	X		12/03/2008	Se solicitó el instructivo para definir las acciones a seguir y así lograr ofrecer un mejor servicio a los clientes del Centro.
9	Incluir y registrar dentro de las actas del comité la evidencia de la recopilación, análisis a respuestas dadas a solicitudes, quejas y reclamos de los clientes y usuarios.	X		12/03/2008	Se dispone de un formato de acta que incluye las quejas y reclamos de los clientes para realizar el analisis de los mismos,
10	Revisar y analizar informes pertinentes al seguimiento de la etapa productiva recopilados por la Instructora - Contratista Sandra López.	X		12/03/2008	Se cuenta con un excelestante informe sobre la participacion de los aprendices en las empresas de la region.
11	Proponer reuniones trimestrales para analizar los inconvenientes presentados en la de Atención del cliente, además dejar constancia en acta para el correcto seguimiento y mejoramiento.	X		12/03/2008	Se dispone de un formato de acta que incluye la atención a quejas y reclamos de los clientes para realizar el analisis de los mismos y el procedimiento de los mismos.

- Proceso: Administración Presupuestal.

**CUMPLIMIENTO= ( 100%)**

**LISTA DE CHEQUEO**

**FECHA: 24/10/07**

**NOMBRE: CLAUDIA CONSUELO PARDO**

**PROCESO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL.**

Nº	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Solicitar Ley anual de Presupuesto (Fija los parámetros y las reglas para Apertura Presupuestal Nacional), que a su vez deben quedar registradas e Incorporadas en el Presupuesto del Centro.	X		12/03/2008	Se solicitó a la Dirección Regional la Ley de Presupuesto para ser implementada en el proceso.
2	Se expide el CDP (Certificado de Disponibilidad Presupuestal) sin Diligenciamiento del Formato.	X		12/03/2008	Se esta diligenciando el Formato para la expedición del CDP
3	Generar Reportes de la Ejecución Presupuestal Semanalmente o Adicional cuando el Servicio lo Requiera.	X		12/03/2008	Se presenta a la Subdirección el reporte de ejecución presupuestal para medir el presupuesto del Centro versus lo planificado.
4	Realizar el Registro de Ingresos por todo Concepto Mensualmente	X		12/03/2008	Se actualizaron los registros que estaban pendientes por presentar y se acordó presentar los informes al final del mes.
5	Actualizar la Conciliación Bancaria	X		12/03/2008	Se actualizó correctamente la conciliación bancaria y se logro concretar el pago a los contratistas en línea.
6	Solicitar o Diseñar el Formato de Anulación de Cheques (F129524001/09-06)	X		12/03/2008	Se usa en casos esporádicos, debido a la no utilización de cheques partir del primer trimestre de 2008.
7	Solicitar o Diseñar Hoja de Ruta (Fao 492210010606; Registro Semanal de Presupuesto a C*P);	X		12/03/2008	Analizar si lo pagos se pueden desembolsar un día a la semana.

- Proceso: Gestión y Alistamiento de la FPI. .

CUMPLIMIENTO= ( 100%)

### LISTA DE CHEQUEO

**FECHA: 18/10/07**

**NOMBRE: JUAN ERNESTO DUARTE**

**PROCESO: GESTIÓN Y ALISTAMIENTO PARA LA FPI**

NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Finalizado el modulo Aplicar la evaluación (Instructores)	X		12/03/2008	Se acordó en reunion conjunta con el responsable del proceso, aplicar la evaluación durante el desarrollo del modulo con el fin de evaluar el desempeño de todos los instructores dependiendo de la programación del curso.
2	Realizar Solicitud a la Oficina de Bienestar al Alumnado (Instalaciones defectuosas para adecuada FPI)	X		12/03/2008	Se realizó la solicitud a la oficina de bienestar al alumnado y se archivo en la carpeta del proceso.
3	La solicitud de Materiales para la FPI, debe estar diligenciado correctamente.	X		12/03/2008	Verificar que la solicitud de materiales para la FPI, se diligencie adecuadamente con los datos correctos y completos.
4	Realizar formato para requerir mantenimiento de las instalaciones físicas del Centro	X		12/03/2008	Se creo el formato para mantenimiento de Infraestructura fisica del Centro y se realizo el requerimiento a el proceso de Infraestructura fisica, maquinaria y equipos.
5	Diligenciamiento de los formatos para control de mantenimiento de la infraestructura física del centro.	X		12/03/2008	Se reviso y analizó el estado de las instalaciones físicas del centro, obteniendo como resultado el listado de requerimiento para el mantenimiento de las instalaciones.
6	Diligenciamiento de los Formatos de seguimiento y acciones de Mejora al proceso	X		12/03/2008	

- Proceso: Ejecución y Seguimiento de la FPI.

**CUMPLIMIENTO = 100%**

**LISTA DE CHEQUEO**

**FECHA: 18/10/07**

**NOMBRE: FRANCISCO QUIROGA**

**PROCESO: EJECUCION Y SEGUIMIENTO DE LA FPI**

NO	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Se informara al Subdirector del Centro para que por medio de comunicación se informe a los instructores de Formación Titulada, que debido a las no conformidades encontradas en el proceso de Ejecucion a la FPI se evidenció el no reporte de desercion o novedad de aprendices.	X		12/03/2008	Aplicar el reporte de deserción para formación titulada.
2	Solicitar a la ingeniera Herika Ariza asignar un aprendiz para agilizar el proceso de organización del archivo.	X		12/03/2008	Se contrató una practicante del Centro para realizar la organización y foliación del archivo en el proceso.

- Proceso: Contratación.

**CUMPLIMIENTO = 100%**

**LISTA DE CHEQUEO**

**FECHA: 19/10/07**

**NOMBRE: HERIKA BIBIANA ARIZA**

**PROCESO: CONTRATACIÓN**

Nº	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Revisión, apropiación y Análisis de la Política de Calidad.	X		12/03/2008	Se realizó una capacitación con la funcionaria del proceso con el fin de aclarar los conceptos concernientes a la aplicabilidad de la política de calidad del Centro en el proceso.
2	Revisión de todas las Carpetas para Verificación de documentación completa, se firmaron las Listas de chequeo, se archivaron de manera correcta los manuales de contratación y supervisión.	X		12/03/2008	Hasta el momento se está archivando la documentación requerida en cada una de las carpetas según la tabla de retención documental.
3	Revisión y adopción de criterios de Evaluación de Contratistas.	X		12/03/2008	Se acuerdo en comité de Calidad la revisión de los criterios para ser aplicados en la contratación de instructores y personal administrativo.
4	Análisis de evaluación de desempeño realizada a contratistas	X		12/03/2008	
5	Revisión y Firma por parte del Proceso. (Lista de verificación de Contratos)	X		12/03/2008	Se realizó la verificación a la lista de contratos y se folio en el respectivo archivo del proceso.

**CUMPLIMIENTO (100%)****LISTA DE CHEQUEO****FECHA: 19/10/07****NOMBRE: NIDIA HERNÁNDEZ****PROCESO: CONTRATACIÓN**

Nº	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Solicitud de manual de Contratación Administrativa.	X		12/03/2008	Se solicitó el manua de contratación administrativa para el año 2008.
2	Iniciar reorganización del archivo.	X		13/03/2008	Se organizó el archivo del proceso y se esta epezando el proceso de foliacion de la documentacion según la tabla de retencion.
3	Solicitud de información a Funcionaria encargada del Presupuesto del Centro.	X		14/03/2008	La funcionaria del proceso puede verificar la disponibilidad de presupuesto del Cnetro.
4	Implementación de Formatos para la solicitud de bienes adquiridos por parte de los funcionarios encargados	X		15/03/2008	Se implementaron los formatos de bienes adquiridos y se comunicó por peticion de la funcionaria detallar correctamente la referencia del tipo de producto a adquirir.
5	Dejar Constancia en acta sobre etapa precontractual de los contratos realizados hasta el año 2006, anexando que durante este periodo no existía ningún formato o soporte sobre informe de necesidades.	X		16/03/2008	Se realizo el acta de la etapa precontractual de los contratos hasta el año 2006 y se almaceno en la carpeta del proceso.
6	Sensibilización de los procesos que intervienen en el proceso de Contratación desde su inicio hasta su culminación	X		17/03/2008	Se realizó una reunión con los responsables del proceso de contratación con el objetivo de coordinar las actividades desempeñadas por el mismo y asi garantizar su optimo funcionamiento.
7	Estudio de la Terminología del proceso de Gestión de Calidad.	X		18/03/2008	Se realizó una capacitacion con la funcionaria del proceso con el fin de aclarar los conceptos concernientes al SGC en el Centro y asu aplicabilidad en el Proceso.

- Proceso: Gestión del Talento Humano.

**CUMPLIMIENTO = ( 100%)**

**LISTA DE CHEQUEO**

**FECHA: 30/10/07**

**NOMBRE: CLAUDIA CONSUELO PARDO**

**PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO,**

Nº	COMPROMISOS ADQUIRIDOS	CUMPLE		FECHA CONTROL	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	Solicitar los Requisitos Legales y Reglamentarios (Insumos necesarios para la viabilidad de los Procedimientos); descritos en el manual de Procesos y Procedimientos,	X		12/03/2008	Se realizó la solicitud de los documentos: * Decreto 249 de 2004. * Ley 909 del 23 de sept., 2004. * Resolución 018 de 2006. * Resolución 442 de 2005... * Decreto 1567 de 1998
2	No existe soporte sobre la descripción del Perfil requerido por los Contratistas en General del Centro.	X		12/03/2008	Se acordó en reunión de calidad utilizar el formato para evaluar y reevaluar los proveedores, con el fin de dejar registro sobre la evaluación realizada a los mismos.
3	Elaborar para el año 2008 el Plan de Contratación y evaluar la Eficacia de la Capacitación Recibida, por medio de talleres o conferencias,	X		12/03/2008	Se solicitó el Plan de contratación para los Centros del país basada en la ley de contratación nacional y asimismo se acordó diseñar el Plan de capacitación para funcionarios e instructores del Centro.
4	Realizar la respectiva Evaluación de Contratistas para evaluar su desempeño en el Centro,	X		12/03/2008	Se realizó la evaluación a la mayoría de los contratistas y se dejó registro de la actividad realizada que a su vez es indispensable para la renovación de la contratación con el Centro.
5	Elaborar para el año 2008 el Plan Ambiental, Plan de Salud Ocupacional, el Plan de Higiene y Seguridad Industrial del Centro,	X		12/03/2008	Se está elaborando el Plan de Salud ocupacional, el Plan de higiene, seguridad Industrial y el Plan ambiental con el fin de
6	Anexar o Solicitar el Procedimiento para la Formación del Talento Humano y el Procedimiento para la	X		12/03/2008	Se solicitó el procedimiento para la Formación del talento humano a la Dirección General del SENA.

**Anexo I. Informe de Auditoría Interna realizada en el Centro.**

**CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE  
MUNICIPIO DE VÉLEZ - SANTANDER  
INFORME DE COMISIÓN  
AUDITORIA INTERNA  
18 al 22 de febrero de 2008**

**BEATRIZ ELENA RUIZ POSADA**

El Centro atiende 19 municipios de la Provincia de Vélez y 5 del Departamento de Boyacá.

**Alcance del SGC:** Formación Profesional Integral Presencial, para los cursos impartidos directamente por el Centro.

**Exclusiones:** diseño, Control de los dispositivos de medición y seguimiento.

**1. Aspectos generales para resaltar:**

- El compromiso del Subdirector del y su conocimiento de la Institución, de la Regional y del Centro.
- El equipo de trabajo con que cuenta el Centro es un grupo interdisciplinario, joven, abierto y con deseos de tener realizaciones laborales, con un gran arraigo en la región.

**2. Oportunidades de mejora por proceso:**

**2.1 Proceso Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional Integral:**

Para resaltar:

- El diagnóstico de infraestructura que entregó éste proceso al Proceso de Gestión de la Infraestructura y Mantenimiento de Maquinaria y Equipo.

Por mejorar:

- Conocimiento de la normatividad que le aplica al proceso
- Es necesario tabular y analizar las solicitudes realizadas al Centro por las empresas, instituciones y personas naturales, identificando los tiempos de respuestas y los cursos solicitados por municipio, de acuerdo al área de influencia del Centro. Ello con el objetivo de servir de insumo para el Proceso de Identificación de Necesidad y emprender acciones de mejora.
- Aunque se tiene la oferta del 2do trimestre del 2008, no se evidencia la instancia que la aprobó para su posterior divulgación y ejecución.
- El Control Operativo Inicial se debe diligenciar, en las variables que competen al Centro, previo a la aprobación y divulgación de la oferta educativa. Además el Control Operativo Inicial se debe llevar tanto para formación titula, complementaria, jóvenes rurales, convenio con la Escuela de Carabineros y demás cursos impartidos directamente por el Centro.
- Es necesario dejar evidencia de la buena y oportuna calidad de la comunicación con el cliente externo “aspirante a la formación”, cuando alguno de los cursos ofertados son cancelado por cualquier circunstancia.
- Es necesario ajustar la ficha de matrícula para incluir la caracterización de la población según como lo indica la última versión del Sistema de Gestión Académica de Centros.
- En el procedimiento de Ingreso es necesario definir el mínimo número de alumnos con los cuales se deben abrir los grupos, por especialidad o módulo de formación, según aplique.

- Riesgos identificados: El trabajo de los instructores sin contrato y liquidar un contrato de instructor pagándolo totalmente sin haberlo ejecutado al 100%.

## **2.2 Ejecución y Seguimiento de la Formación Profesional Integral:**

Para resaltar:

- El deseo de mejorar y articular el trabajo adecuadamente entre los responsables del proceso.
- El compromiso, deseo de aportar y la calidad humana de los instructores. Es un grupo joven con anhelo de mostrar logros.
- Bienestar al alumnado: Las acciones desarrolladas en coordinación con ICBF, la Escuela de Carabineros y el párroco del municipio.
- El portafolio de productos y servicios.

Por mejorar Coordinación Académica y la Supervisión:

- Documentar todas las acciones correctivas preventivas y de mejora que emprenda el equipo de trabajo.
- Los alumnos de formación complementaria se inscriben pero no se matriculan.
- Es importante calcular y analizar los porcentajes y causales de deserción, diferenciando formación titulada, complementaria, jóvenes rurales, convenios, y si fuere necesario hasta por jornada o municipio o ubicación geográfica, de tal manera que el Centro tenga en los resultados un punto de mejora importante y representativo para el sistema. Esto nos serviría para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema. En una muestrea aleatorio en tres o cuatro grupos la deserción nos dio más o menos del 50%.

Por mejorar con los Instructores:

- Unificar el manejo y diligenciamiento de los formatos de la Carpeta en Condiciones Controladas.

- Trabajar con los instructores la asesoría y acompañamiento para que gestionen los cursos a través de la plataforma Black Board.
- Entrenamiento en los conceptos de “producto no conforme” y “propiedad del cliente” y motivación para que lo documenten en el día a día y lo hagan llegar a la Coordinación Académica.
- Unificar las listas maestras por especialidad o módulo de formación, según se requiera.
- Es necesario comprometer a los instructores con el registro de calidad y oportuno para poder tener una información confiable para la toma de decisiones.

### **2.3 Medición, Análisis y Mejora**

- Ajustar el Mapa de Riesgos del Centro con la participación de todo el personal (administrativo e instructores), y dejar las acciones del mismo como responsabilidad de los procesos.
- Aunque cada líder de proceso es responsable de la medición de los indicadores del cuadro de mando, no son conscientes de que dichas mediciones sirven para evaluar su proceso.
- Las acciones correctivas que se han emprendido hasta la fecha son derivadas sólo de los resultados de la auditoría interna, es necesario emprenderlas por otras causas (resultados de indicadores, desviaciones de los procesos, quejas, reclamos, derechos de petición, tutelas, entre otros); igualmente, es necesario evidenciar acciones preventivas y de mejora.
- Diseñar y ejecutar plan de copias de respaldo de la información que está en medio magnético.
- Realizar talleres de entrenamiento a los responsables de los proceso sobre la identificación, documentación y tratamiento de Control de Producto No Conforme, Acción Correctiva y Preventiva y Acción de Mejora.

- Control de producto no conforme: Se observa poco manejo del concepto y por lo tanto su nivel de operación es aún muy bajo.

#### **2.4 Relacionamiento Corporativo e Internacional (Antes Servicio al Cliente y relacionamiento corporativo).**

Para resaltar:

- Muy buen conocimiento del portafolio y procesos del Centro.
- El esfuerzo que se realiza por llevar a toda la zona de influencia del Centro.
- El mercadeo a través de la página web Regional y de la emisora local.
- Tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción del cliente.
- Los informes de etapa productiva de Secretariado y Contabilidad y finanzas.

Por mejorar Mercadeo:

- Se cuenta con Plan de Comunicaciones Externas pero tienen fecha de 2006, por lo tanto es necesario ajustarlo para el 2008. Incluir la segmentación del mercado e identificar las empresas y clientes objeto del Centro.
- Elaborar plan de comunicaciones internas teniendo en cuenta MECI y NTCGP:1000 (Misión, visión, principios, valores, política de calidad, política ambiental, política de salud ocupacional, política de gestión del riesgo, plan estratégico nacional y de centro, plan operativo, resultados de las evaluaciones y de las acciones realizadas para la mejora).
- Es necesario poder evidenciar el desarrollo y ajuste de ambos planes.
- El Centro ha realizado algunos esfuerzos de internacionalización que deben poder evidenciar de una manera sistemática.

- Dejar evidencia de todas las visitas a alcaldías, empresas, gremios y demás clientes externos, en los formatos remitidos por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas e internacionales
- Dejar evidencia de la divulgación del portafolio de productos y servicios y de la oferta educativa (titulada, jóvenes rurales, complementaria, y en general aquella oferta abierta) del Centro.

Por mejorar Contratación de aprendices:

- Mejorar el conocimiento del Sistema de Gestión de Aprendices.
- Calcular y analizar periódicamente el porcentaje de alumnos con contrato de aprendizaje, teniendo en cuenta el total de alumnos activos, aquellos que tienen apoyo de sostenimiento, FIC, en pasantía, con proyecto productivo, integración con la media técnica o relación laboral vigente. Empezar acciones de mejora.
- Realizar acciones conjuntas con la Regional para incrementar el porcentaje de alumnos con contrato de aprendizaje.
- En el tema de indicadores es importante evaluar:
  - alumnos activos objeto de contrato de aprendizaje vs. Alumnos con contrato
  - Alumnos objeto contrato matriculados en el Sistema de Gestión Académica de Centros vs alumnos registrados en el aplicativo de Gestión de Aprendices.
- Es conveniente llevar un control de los alumnos activos en cuanto a:
  - Alumnos con apoyo de sostenimiento
  - Alumnos con beca FIC
  - Alumnos con relación laboral vigente
  - Alumnos en pasantía
  - Alumnos con proyecto productivo
  - Alumnos con contrato de aprendizaje

Por mejorar servicio al cliente:

- Realizar actividades con el personal interno para mejorar el servicio al cliente.
- Atención de las principales debilidades identificadas en el análisis de la encuesta de evaluación de la calidad de la formación.
- Motivar mucho más a los alumnos, empresarios y demás clientes externos a registrar sus quejas, reclamo o sugerencias.
- Tabular periódicamente las quejas, reclamos y sugerencias, analizar el resultado y emprender acciones.

## **2.5 Gestión Documental:**

Para resaltar:

Los logros alcanzados por las responsables del proceso para la implementación de la Gestión y Control de los Documentos y de la Tabla de Retención Documental en el Centro.

Por mejorar:

- Se requiere realizar mayor Control de Documentos Internos, Control de Documentos Externos y el Control de los Registros de Calidad.
- Es necesario evidenciar los cambios que se realizan a los documentos entre una versión y otra y por su divulgación a los responsables de aplicar el documento en cuestión.
- Como acción de mejora, se propone diseñar y liderar proyecto para implementar la oficina sin papeles.
- Se debe gestionar la implementación de la aplicación On Base para el control de las comunicaciones.

- Riesgo identificado: Por la falta de una conservación adecuada de los documentos, no contar con los soportes necesarios para atender trámites legales o requerimientos de los entes de control.
- Acción de mejora identificada: Proyecto SENA sin papeles.

## **2.6 Direccionamiento Estratégico:**

Para resaltar:

- La claridad del Subdirector frente a la proyección y desarrollo del Centro.
- El Plan Estratégico del Centro, con su misión, visión, política y objetivos de calidad.
- Las gestiones de internacionalización del Centro.
- Conformación y operación del Comité Técnico de Centro.

Por mejorar:

- Ajustar el plan estratégico del Centro con base en el Plan Estratégico Nacional 2007-2010 y las nuevas políticas y directrices institucionales, con la participación de todo el personal (administrativo e instructores) dejando la evidencia en el avance del proceso.
- Evaluar el cumplimiento del plan estratégico del Centro, divulgar el resultado de la evaluación y emprender acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad, divulgar el resultado y emprender acciones correctivas, preventivas o de mejora.
- Revisar y analizar los resultados de la evaluación de impacto realizado por la Dirección de Planeación e identificar y emprender acciones correctivas, preventivas o de mejora.

- Comprometer a los líderes de cada proceso con la ejecución presupuestal que le corresponde.

## **2.7 Identificación de Necesidades:**

Para resaltar:

- El fuerza que hace el grupo de trabajo para recopilar los requerimientos de los diferentes actores de la región.
- Las alianzas con las alcaldías y entes de la Región.

Por mejorar:

- Las evidencias del proceso.

## **2.7 Proceso de Planeación Operativa**

Para resaltar:

- La elaboración en equipo
- Conocimiento del personal administrativo del mismo.

Por mejorar:

- Divulgar el Plan Operativo aprobado al Comité Técnico, a los alcaldes (haciendo énfasis en los recursos destinados para su municipio), clientes externos que se considere necesario y a todo el personal del Centro dejando explícito el compromiso de cada uno de los servidores.
- Evaluar el Plan Operativo (no sólo metas) vs. Plan Estratégico periódicamente, divulgar los resultados y emprender acciones de mejora.

## **2.8 Gestión Humana:**

Por resaltar:

La buena disposición y claridad del líder para implementar el proceso en el Centro, ya que éste era centralizado en la regional.

Por mejorar:

- Los criterios para la selección del personal contratista deben ir alineados con los perfiles exigidos por el Manual de requisitos y funciones de la institución, última versión.
- Se deben unificar criterios para evaluar al personal contratista tanto administrativo como instructores.
- Con base en el resultado de las evaluaciones de desempeño, elaborar plan de capacitación para el personal de planta
- El Centro debe conservar: Evaluación de desempeño, plan de capacitación y hoja de vida de los funcionarios de planta.

## **2.9 Gestión de la Infraestructura, mantenimiento maquinaria y equipo:**

- Es necesario sensibilizar a los responsables de los demás procesos sobre la importancia de entregar a éste las especificaciones técnicas precisas, completas y oportunas con respecto a:
  - Insumos
  - Compra y mantenimiento de maquinaria y equipo
  - Adquisición, adecuación o mantenimiento de infraestructura

Para que este pueda cumplir su objetivo con calidad y oportunidad.

- Dadas las limitaciones que tiene el centro para el almacenamiento, se recomienda revisar la posibilidad de compra por orden de suministro, con entrega en el momento y lugar de uso del bien o servicio. Esta estrategia

podría reducir el número de contratos para gestionar y controlar, y por lo tanto podría ser más eficiente.

- Es necesario evaluar y reevaluar a los proveedores frente a su capacidad para prestar el servicio, y una vez prestado el servicio o entregado el producto.
- Se recomienda evaluar los bienes que no están en uso (maquinas y equipos para ebanistería y soldadura) y tomar decisión frente a ellos.

### **2.10 Bienestar al alumnado:**

Para resaltar:

- Filosofía con que se maneja el proceso
- Vinculación de las familias al proceso
- El compromiso que se evidencia en la trabajadora social
- El trabajo conjunto con ICBF y Escuela de Carabineros
- El Plan de Bienestar al alumnado 2008 y las evidencias que se pudieron apreciar del 2007.

Por mejorar:

- Realizar plan de visitas (incluidas las inducciones a los alumnos) a las diferentes zonas donde reciben los alumnos su formación.
- Realizar plan de seguimiento evaluación según como lo indica la resolución, no esperar a que sucedan hechos no deseables.

### **2.11 Presupuesto, tesorería, cuentas por pagar, contabilidad**

Para resaltar: El cumplimiento de las directrices dadas por la Dirección General y la Dirección Regional.

Por mejorar;

- Se deben emprender acciones correctivas, preventivas o de mejora
- Recopilar la normatividad, estudiarla y hacer ajuste a los procesos si se requiere.

## Anexo J. Formato de acciones Correctivas y Preventivas.

 SENA Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	Versión 2 F5-3030-02010-02
--	--	-------------------------------

REGIONAL:		DIRECCIÓN / CENTRO DE FORMACIÓN	
FECHA:	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE IDENTIFICA LA ACCIÓN:	FUENTE:	
Tipo de Acción	Preventiva	Correctiva	Mejora Continua
		PROCESO:	

I. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O SITUACIÓN A MEJORAR

RESPONSABLE DEL PROCESO:	FECHA DE ASIGNACIÓN:
--------------------------	----------------------

II. RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	FECHA:
---------------------------	--------

III. ACCIÓN PROPUESTA

N°	ACCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN

IV. SEGUIMIENTO

N°	ESTADO DE AVANCE	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	FECHA DEL SEGUIMIENTO

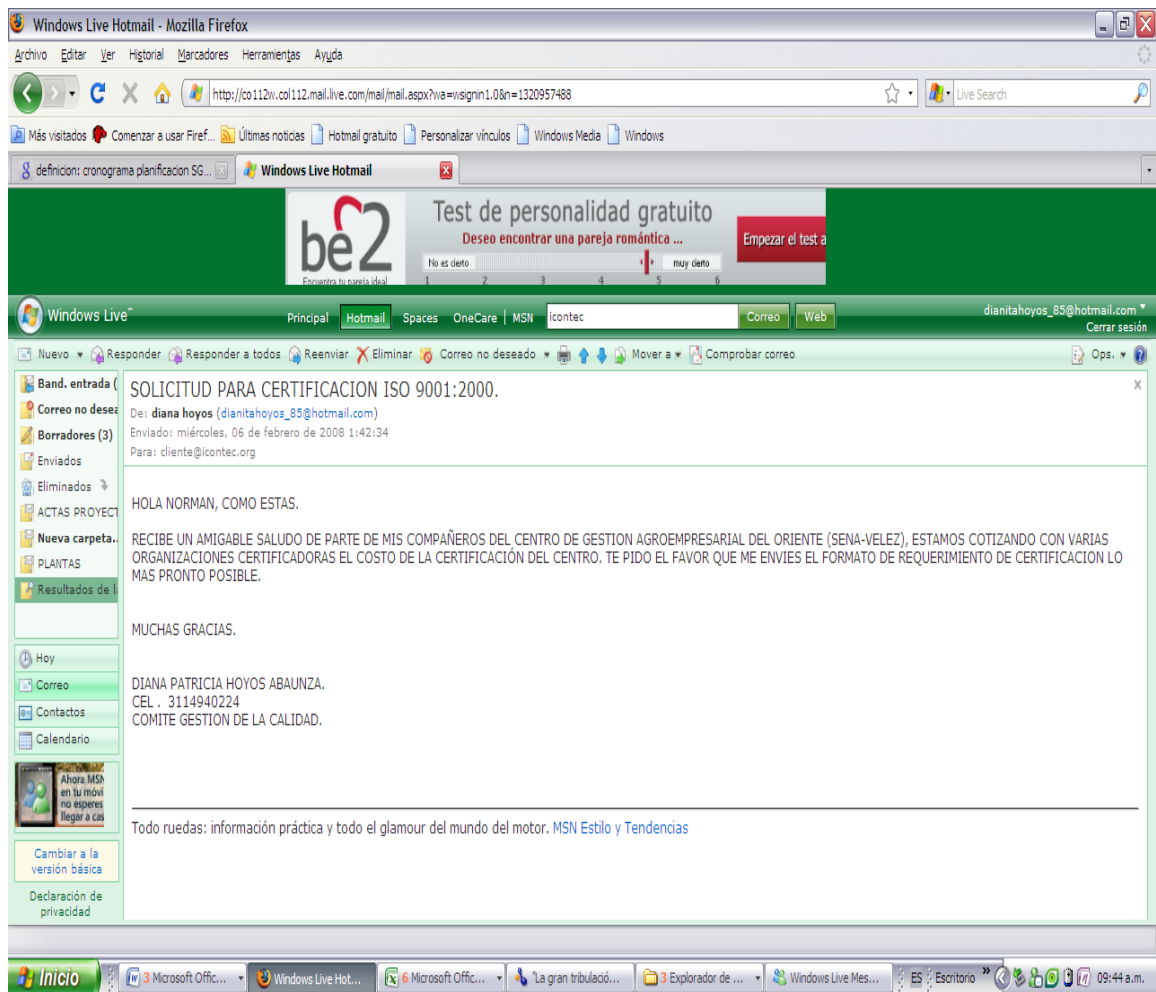
  

CIERRE DE LA ACCIÓN: (Resultado de la acción)	APROBÓ: (Nombre y Firma)
---	--------------------------

Causa de la No Conformidad corregida?      SI      NO

## Anexo K. Contratación del ente certificador.



Windows Live Hotmail - Mozilla Firefox

http://co112w.col112.mail.live.com/mail/mail.aspx?wa=vsigin1.0&n=1320957488

Windows Live Hotmail

www.be2.es Encuentra tu pareja ideal

¿Buscas pareja?

¿...que realmente encaje contigo?

be2

Windows Live™ Principal Hotmail Spaces OneCare MSN Icontec Correo Web dianitahoyos\_85@hotmail.com Cerrar sesión

Nuevo Responder Responder a todos Reenviar Eliminar Correo no deseado Mover a Comprobar correo

**Icontec**

De: [sespitia@icontec.org](mailto:sespitia@icontec.org)

Es posible que no conozcas a este remitente. [Marcar como seguro](#) | [Marcar como no seguro](#)

Enviado: martes, 19 de febrero de 2008 1:46:44

Para: dianitahoyos\_85@hotmail.com

image001.jpg (2.1 KB)

Análisis de seguridad al descargar

Buen día Diana

Como te comente telefónicamente, tenemos una visita a Velez el miércoles en la mañana, por este motivo te solicito el favor de reenviarme el formulario para realizar la cotizacion y llevártela personalmente.

Cordial Saludo

**Sebastian Espitia Navas**  
 Asesor de Servicios Técnicos ICONTEC  
 Tel: (577) 6329828  
 Fax: (577) 6432098

http://clk.atdmt.com/gof/ame/17463838.22599880/msnrkesc001728x90xw/mes40000001d5/direct;w1.728;h1.90;0/1

Inicio Microsoft Office Windows Live Hot... 6 Microsoft Office La gran tribulaci... 3 Explorador de... Windows Live Mes... ES Escritorio 09:40 a.m.

Windows Live Hotmail - Mozilla Firefox

http://co112w.col112.mail.live.com/mail/mail.aspx?wa=vsigin1.0&n=1320957488

Windows Live Hotmail

Windows Live™ Principal Hotmail Spaces OneCare MSN ventas Correo Web dianitahoyos\_85@hotmail.com Cerrar sesión

Nuevo Responder Responder a todos Reenviar Eliminar Correo no deseado Mover a Comprobar correo

**Oferta nueva BUREAUVERITAS PARA REVISAR**

De: [diana hoyos \(dianitahoyos\\_85@hotmail.com\)](mailto:diana.hoyos@dianitahoyos_85@hotmail.com)

Enviado: viernes, 28 de marzo de 2008 0:09:12

Para: [jchernandez@sena.edu.co](mailto:jchernandez@sena.edu.co) ([jchernandez@sena.edu.co](mailto:jchernandez@sena.edu.co)); [ccpardo@sena.edu.co](mailto:ccpardo@sena.edu.co); [oariza@sena.edu.co](mailto:oariza@sena.edu.co) ([oariza@sena.edu.co](mailto:oariza@sena.edu.co))

OFERTA CL...doc (738,6 KB)

Análisis de seguridad al descargar

**HOLA.. LES ENVIÓ ESTA SOLICITUD DE BUREAU VERITAS PARA LOS CENTROS; ES NADA MAS PARA ESTUDIARLAS PORQUE POR LO QUE SE TIENE ENTENDIDO YA SE ACORDO LA CERTIFICACION CON ICONTEC.**

Subject: oferta nueva  
 To: dianitahoyos\_85@hotmail.com  
 From: Edgar.Ariza@co.bureauventas.com  
 Date: Thu, 27 Mar 2008 11:31:44 -0500

Estimada ING DIANA  
 adjunto envio informacion acerca de los nuevos precios de la auditoria de certificacion para la norma ISO9001:2000 NP1000 esta oferta incluye todos los gastos de logistica de auditores e incluye el obsequio de la acreditacion internacional UKAS agradezco su colaboracion en espera de sus comentarios  
 (See attached file: OFERTA CI -CERT-2008-7574 REV1 SENA CENTRO AGRINDUSTRIAL VIEFEZ.doc)

Inicio Microsoft Office Windows Live Hot... 6 Microsoft Office mayo necesida... 3 Explorador de... Windows Live Mes... ES Escritorio 09:51 a.m.

**CERTIFICADO DE REGISTRO PRESUPUESTAL No. 273**



"Según el Artículo 71 del Decreto 111 de 1.996"

EL SUSCRITO RESPONSABLE DE PRESUPUESTO

**CERTIFICA:**

QUE EN EL PRESUPUESTO DE GASTOS DE SENA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE-, HA QUEDADO REGISTRADO PRESUPUESTALMENTE UN COMPROMISO POR UN VALOR DE **\$5,421,600.00** DE ACUERDO AL SIGUIENTE DETALLE:

Empresa : 68 SENA - REGIONAL SANTANDER  
Centro de Costo: CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL O

Código	Imputación	Vigencia	Valor Referencia
<b>Area 9546102112010302</b>	<b>HONORARIOS FORMACION PROFESIONA</b>		
31070420727 (1882)	CAP CTRO MULTIS PROVIN VELEZ-STANDER	2008	\$21,600.00 CDP 99
31070420727 (1882)	CAP CTRO MULTIS PROVIN VELEZ-STANDER	2008	\$5,400,000.00 CDP 99
			<b>\$5,421,600.00</b>

Objeto : PRESTAR ELE SERVICIO PERSONAL DE AUDITORIA INICIAL AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD IMPLEMENTADO POR EL CENTRO. S/G AUT. DIREG. 000364 DE 5 DE JUNIO DE 2008. CENTRO DE GEST. AGROEMPRESAR. DEL ORIENTE - VELEZ CONT. CONTRIBUC. 4X1000\$21.600.00

Constituido a: CTO CONTRATO No. 101 Acta No. 1  
Beneficiario : 860012336 ICONTEC

Expedido en BUCARAMANGA a los 15 días del mes de julio de 2,008

## **Anexo L. Requerimiento de Infraestructura Física del Centro.**

**Vélez 28 de Enero de 2008.**  
**CENTRO DE GESTION AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE.**  
**SENA (Vélez).**


### **RELACION DE ENTREGA.**

A continuación se hace entrega a la Ingeniera Nidia Consuelo Hernández, el estado de la Infraestructura Física del Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente; relacionado para las siguientes Aulas:


1. Kiosco #1.
2. 2 Piso Biblioteca.
3. Aula 2 electrónica.
4. Biblioteca.
5. Taller de Confecciones.
6. Aula Fruver.
7. Laboratorio de electrónica.
8. Aula 1 Bodega.
9. Aula 2 Bodega.
10. Gimnasio.
11. Laboratorio de Informática.

**En constancia Firman:**

  
**Diana Patricia Hoyos A.**  
**Quien Entrega.**

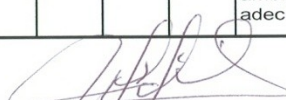
  
**Nidia Consuelo Hernández.**  
**Quien Recibe**

**Aula: Aula 1 Bodega.**

 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO.						
AULA: AULA 1 BODEGA.						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			El aula se encuentra con todas las lamparas en buen estado.	NO	
Pisos del Aula.	X			El piso del Aula se encuentra en perfecto estado.	NO	
Puertas y Ventanas del Aula.			X	Falta instalar la puerta del aula y se requiere las ventanas y vidrios para el aula.	SI	Pintar e instalar la Puerta del taller y ubicar las ventanas con los vidrios.
Paredes del Aula.	X			La paredes del aula se encuentran en perfecto estado.	NO	
Ventilación.	X			El Aula se encuentra en condiciones adecuadas de ventilación.	NO	
Seguridad.			X	Falta instalar los vidrios a las ventanas del taller, además de situar la puerta principal.	SI	Instalar vidrios en las ventanas del taller y ubicar la puerta.
Cubiertas y Techos.	X			Techos en buen estado.	NO	
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).				Falta adecuar el aula con mesas y sillar para crear un ambiente de formación adecuado.	SI	Se solicita la adquisición de sillas y mesas para adecuar el aula.

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNANDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

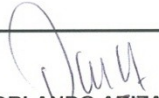
  
**JUAN CARLOS HERNANDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

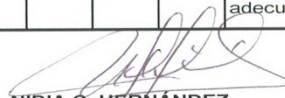
  
**DIANA E. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Aula 2 Bodega**


 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO.						
AULA: AULA 2 BODEGA.						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			El aula se encuentra con todas las lámparas en buen estado.	NO	
Pisos del Aula.	X			El piso del Aula se encuentra en perfecto estado.	NO	
Puertas y Ventanas del Aula.		X	X	Se requieren ventanas y vidrios para el aula.	SI	Ubicar ventanas y vidrios en el aula.
Paredes del Aula.	X			La paredes del aula se encuentran en perfecto estado.	NO	
Ventilación.	X			El Aula se encuentra en condiciones adecuadas de ventilación.	NO	
Seguridad.			X	Falta instalar los vidrios a las ventanas del taller.	SI	Instalar vidrios en las ventanas del taller..
Cubiertas y Techos.	X			Techos en buen estado.	NO	
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).				Falta adecuar el aula con mesas y sillas para crear un ambiente de Formación adecuado.	SI	Se solicita la adquisición de sillas y mesas para adecuar el aula.

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y  
 LOGÍSTICA

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
**DIANA R. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Aula 2 Electrónica**


 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		<b>CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE</b> <b>SENA - VELEZ</b>				
<b>ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO.</b>						
<b>AULA: AULA 2 ELECTRÓNICA.</b>						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			Iluminación del aula en buen estado.	NO	
Pisos del Aula.			X	Pisos del aula en cemento y en mal estado.	SI	Instalar pisos antiestáticos para mayor seguridad de los aprendices e instructores encargados.
Puertas y Ventanas del Aula.	X			Puertas y ventanas en buen estado.	NO	
Paredes del Aula.		X		Rellenar los orificios presentes en las paredes para evitar la entrada de suciedad al aula.	SI	Realizar mantenimiento en las paredes del aula.
Ventilación.		X		Aula con ventilación adecuada, pero se recomienda instalar un ventilador para mayor frescura en el ambiente de aprendizaje..	SI	Instalar ventilador en el aula para mantener el ambiente en condiciones adecuadas de trabajo.
Seguridad.	X			Puertas y ventanas en buen estado.	NO	
Cubiertas y Techos.			X	Adecuar el techo del aula debido a la presencia agujeros que permiten la entrada de agua.	SI	Reparar el techo del aula para evitar la entrada de agua y la presencia de humedad.
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones eléctricas en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).	X			Adecuación del aula faltan sillas y mesas para obtener un ambiente de aprendizaje en optimas condiciones.	SI	Se solicita un archivador para guardar instrumentos electrónicos tales como medidores de voltaje, tensión, etc. y de esta forma organizar mejor los elementos de trabajo tales como destornilladores, calibradores, entre otros.

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

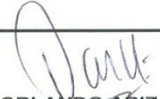
  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
**DIANA P. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Aula Fruver**

 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL CENTRO.						
AULA: AULA FRUVER.						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			Uno de los focos del aula se encuentra en mal estado.	SI	Cambiar foco del Aula móvil.
Pisos del Aula.	X			El piso del Aula se encuentra en perfecto estado.	NO	
Puertas y Ventanas del Aula.		X		La puerta del aula se encuentra desajustada.	SI	Ajustar la puerta del Aula Fruver.
Paredes del Aula.			X	Se evidencia presencia de oxido en las paredes del Aula.	SI	Realizar mantenimiento a las paredes del aula para evitar el deterioro de la misma.
Ventilación.	X			El Aula se encuentra en buenas condiciones de ventilación.	NO	
Seguridad.	X			La seguridad del aula es buena, si embargo se requieren 2 candados.	SI	Se solicita la adquisición de dos (2) candados para el Aula.
Cubiertas y Techos.			X	Se presentan filtraciones de agua lo que produce oxidación en las paredes y techos del aula.	SI	Realizar mantenimiento a las cubiertas y techos del agua para evitar las filtraciones de agua.
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).	X			Faltan espátulas, Cucharones, una selladora de bolsas y otra de frascos, una licuadora y un exprimidor eléctrico.	SI	Se solicita la adquisición de espátulas, Cucharones, una selladora de bolsas y otra de frascos, una licuadora y un exprimidor eléctrico.

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

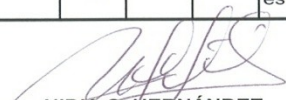
  
**DIANA P. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Aula Biblioteca**

 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA - VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL CENTRO.						
<b>AULA: BIBLIOTECA.</b>						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			Las lámparas fluorescentes se encuentran en buen estado	NO	
Pisos del Aula.	X			Pisos del aula en perfecto estado.	NO	
Puertas y Ventanas del Aula.		X		Pintar la puerta y ajustar la manija de la chapa.	SI	Pintar y arreglar la manija de la Puerta.
Paredes del Aula.	X			Pintura en buenas condiciones.	NO	
Ventilación.	X			Aula con ventilación adecuada.	NO	
Seguridad.	X			Puertas y Ventanas en correcto estado.	NO	
Cubiertas y Techos.	X			Techos en perfecto estado.	NO	
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).	X			Sillas y mesas en buen estado.	NO	

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
**DIANA P. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Aula Gimnasio**

 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO.						
<b>AULA: GIMNASIO.</b>						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			El gimnasio se encuentra con todas las lámparas en buen estado.	NO	
Pisos del Aula.	X			El piso del Gimnasio se encuentra en buen estado.	NO	
Puertas y Ventanas del Aula.	X			Las Ventanas y pisos se encuentran en buen estado.	NO	
Paredes del Aula.	X			La paredes del Gimnasio se encuentran en buen estado .	NO	
Ventilación.	X			El Gimnasio se encuentra en condiciones adecuadas de ventilación.	NO	
Seguridad.	X			La seguridad en el Gimnasio es buena.	NO	
Cubiertas y Techos.			X	Hay presencia de goteras y suciedad en el techo.	SI	Instalar machimbre en el techo del gimnasio para solucionar los problemas de humedad y la
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).	X					

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y  
 LOGÍSTICA

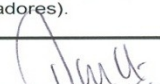
  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
**DIANA P. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Aula Kiosco #1**


 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA - VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL CENTRO.						
<b>AULA: KIOSCO #1.</b>						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			Las lámparas fluorescentes se encuentran en buen estado	NO	
Pisos del Aula.			X	Pisos de cemento en estado de deterioro.	SI	Embaldosinar el piso del aula.
Puertas y Ventanas del Aula.	X			Chapa en buen Estado, vidrios y marcos en buenas condiciones..	NO	
Paredes del Aula.	X			Pintura en buenas condiciones.	NO	
Ventilación.	X			Aula con ventilación Adecuada.	NO	
Seguridad.	X			Puertas y Ventanas en correcto estado.	NO	
Cubiertas y Techos.			X	Deterioro en techos, presencia de goteras y suciedad.	SI	Instalar recubrimiento interior en machimbre.
Instalaciones Eléctricas.		X		La toma corriente #2 no funciona correctamente.	SI	Revisar las conexiones eléctricas en la toma #2.
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros, Ventiladores).		X		Faltan mesas y adecuación del aula para impartir Formación en optimas condiciones.	SI	Ubicación de mesas y organización del aula.

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
**DIANA R. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

**Aula: Laboratorio de Informática**

 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA VÉLEZ				
<b>ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL CENTRO.</b>						
<b>AULA: Laboratorio de informática.</b>						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			Las lámparas fluorescentes se encuentran en perfecto estado.	NO	
Pisos del Aula.		X		Falta mantenimiento de los pisos debido a que lagunas baldosas se encuentran levantadas y rotas.	SI	Realizar mantenimiento a los pisos del Aula.
Puertas y Ventanas del Aula.	X			Chapa en buen estado, vidrios y marcos en buenas condiciones.	NO	
Paredes del Aula.			X	Pintura en condición de deterioro.	SI	Pintar las paredes del aula para mejorar la estética y presentación del laboratorio.
Ventilación.			X	Aula con poca ventilación	SI	Instalar ventiladores en la sala para evitar el calentamiento generado por los equipos.
Seguridad.	X			Puertas y Ventanas en perfecto estado.	NO	
Cubiertas y Techos.	X			Techos en buen estado pero con presencia de suciedad.	SI	Realizar limpieza de los techos en el aula de informática.
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).		X		Revisar y reparar algunas sillas que se encuentran en estado de deterioro.	SI	Reparación y mantenimiento de las sillas del laboratorio.

REVISÓ:


  
 ORLANDO ARIZA

  
 NIDIA C. HERNÁNDEZ


  
 JUAN CARLOS HERNÁNDEZ

  
 DIANA P. LLOJOS

**Aula: Laboratorio de Informática**

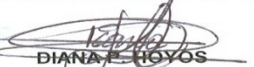
 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA - VELEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO.						
AULA: LABORATORIO DE ELECTRÓNICA.						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.		X		Reparar balastro de una lámpara fluorescente, para mejorar la iluminación del aula.	SI	Reparar balastro de una de las lámparas fluorescente.
Pisos del Aula.			X	Pisos del aula en cemento y en mal estado.	SI	Instalar pisos antiestáticos para mayor seguridad de los aprendices e instructores encargados.
Puertas y Ventanas del Aula.		X		Puertas y ventanas en buen estado, pero se recomienda instalar una chapa de seguridad.	SI	Instalar chapa en puerta.
Paredes del Aula.	X			Rellenar los orificios presentes en las paredes para evitar la entrada de suciedad al laboratorio.	SI	Realizar mantenimiento en las paredes del laboratorio.
Ventilación.		X		Aula con ventilación adecuada.	SI	Instalar ventilador en el aula para mantener el laboratorio en condiciones adecuadas de trabajo.
Seguridad.			X	Hace falta chapa de seguridad en puerta.	SI	Instalar chapa de seguridad en puerta.
Cubiertas y Techos.			X	Adecuar el techo del aula debido a la presencia agujeros que permiten la entrada de agua.	SI	Reparar el techo del aula para evitar la entrada de agua y la presencia de humedad en el laboratorio.
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones eléctricas en buen estado.	NO	
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).	X			Adecuación del laboratorio faltan sillas y mesas específicas para crear un ambiente de aprendizaje en optimas condiciones.	SI	Empotrar a la pared mesas de madera (preferiblemente) con superficie aislante, instalar canaletas con puntos de red en las 3 paredes del aula para facilitar el trabajo de los aprendices.

REVISÓ:


  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD


  
**DIANA E. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD


**Aula: 2 Piso Biblioteca**

 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo		CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL ORIENTE SENA - VÉLEZ				
ESTADO DE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL CENTRO.						
<b>AULA: 2 PISO BIBLIOTECA</b>						
OBJETIVO	CONDICIONES			OBSERVACIONES	REQUERIMIENTO	PROPUESTA
	B	R	M			
Iluminación del Aula.	X			Las lámparas fluorescentes se encuentran en buen estado	NO	
Pisos del Aula.	X			Pisos del aula en perfecto estado.	NO	
Puertas y Ventanas del Aula.		X		Instalar chapa en la puerta para mayor seguridad debido a que esta aula permanece siempre abierta..	SI	Instalar chapa en puerta.
Paredes del Aula.	X			Pintura en buenas condiciones.	NO	
Ventilación.	X			Aula con ventilación adecuada.	NO	
Seguridad.		X		Ventanas en correcto estado pero falta chapa en puerta.	SI	Instalar chapa en puerta.
Cubiertas y Techos.	X			Techos en perfecto estado.	NO	
Instalaciones Eléctricas.	X			Instalaciones en buen estado pero faltan tapas en tomacorriente.	SI	Instalar tapas en tomacorriente.
Estado Inmobiliario (Sillas, Pupitres, Escritorios, Tableros).	X			Sillas y mesas en buen estado.	NO	

REVISÓ:

  
**ORLANDO ARIZA**  
 SUBDIRECTOR

  
**NIDIA C. HERNÁNDEZ**  
 SERVICIO DE BIENES Y LOGÍSTICA

  
**JUAN CARLOS HERNÁNDEZ**  
 COORD. GESTIÓN DE LA CALIDAD

  
**DIANA P. HOYOS**  
 COMITÉ DE CALIDAD

Bucaramanga, 30 de Octubre de 2008

Atención:

**COMITÉ DE PROYECTOS DE GRADO  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

Respetados Señores,

Por medio de la presente hago entrega del libro de proyecto de Grado, el cual ha sido revisado y aprobado por el Director de proyecto asignado.

Título:

**“DISEÑO, DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DE LA CALIDAD EN EL CENTRO DE GESTIÓN AGROEMPRESARIAL DEL  
ORIENTE DEL SENA, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001:2000”**

Autor:

**Diana Patricia Hoyos Abaunza**

**Cód. 2023541**

Director:

**Ingeniero William Hoyos Torres**

Atte.

---

**Ingeniero William Hoyos Torres**

Director

---

**Diana Patricia Hoyos Abaunza**

Autora

