Actividad de contextualización

Lea el siguiente documento: procesos y procedimientos: herramienta de gestión que contribuye a mejorar el desempeño institucional.

1. Busque y defina que es un mapa o red de procesos en las organizaciones, cuáles son los tipos de mapa o red de procesos.
2. Observe el cuadro: Red de Procesos del SIGA, SENA:
   a. Analice e identifica como está compuesta la red de procesos, que tipo es y que le expresa cada color.
3. Participe con sus respuestas en el debate que se genera la próxima formación

3.3. Procesos y procedimientos

Herramienta de gestión que contribuye a mejorar el desempeño institucional.

Es una herramienta de gestión que contribuye a aumentar el desempeño institucional a través de sus procesos, lo cual se ve reflejado en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de la Entidad, en el cumplimiento de los objetivos institucionales con eficiencia, eficacia y efectividad, y en la satisfacción de las necesidades, intereses y expectativas de los clientes - usuarios, partes interesadas y grupos de interés.

Enfoque

- Centrado en las Personas.
- Enfoque en Resultados (servicios - productos).
- Integralidad en la gestión.
- Simplificación.

Alcance

El SENA determinó el alcance de su Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA considerando los límites físicos y organizacionales y la aplicabilidad de los requisitos de las Normas Técnicas y Legales bajo las cuales se implementan los Subsistemas que lo conforman: NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, DECRETO 1072 DE 2015, ISO 27001:20013 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI: 2014.

El alcance cubre: los servicios de Asesoría para la Creación de Empresas, Asesoramiento para el Crecimiento y Escalabilidad Empresarial, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, Formación Profesional Integral, Gestión para el Empleo, Normalización de Competencias Laborales y Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua especializada; los Trabajadores de Planta, Contratistas, Aprendices o Estudiantes con contrato de aprendizaje o en pasantía y Trabajadores en Misión; las Actividades que hacen parte de la Red de Procesos del SIGA que se llevan a cabo en la Dirección General, Despachos Regionales y Centros de Formación que se encuentran en las sedes propias de la Entidad y los Activos de Información asociados a los procesos misionales.

Servicios del SENA dentro del alcance del SIGA

- Asesoría para la creación de empresas.
- Evaluación y certificación de competencias laborales.
- Asesoría para el crecimiento y escalabilidad empresarial.
- Formación Profesional Integral.
- Gestión para el empleo.
- Normalización de competencias laborales.
- Programas de investigación aplicada, innovación, desarrollo tecnológico y Formación Continua Especializada.



Política de Calidad

Aprobada por el Consejo Directivo Nacional mediante Acuerdo 0007 de 2016

El SENA desde su Subsistema de Gestión de la Calidad en el enfoque de prestación de sus servicios con alta calidad formaliza herramientas para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de sus procesos.

En articulación con la Promesa de Valor del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, se compromete con:

- El fomento de la cultura de la mejora.
- La implementación articulada de buenas prácticas de gestión a nivel nacional.
- El fortalecimiento de la imagen institucional por sus aportes a la productividad del País.

Política Ambiental

Aprobada por el Consejo Directivo Nacional mediante Acuerdo 0007 de 2016

El SENA desde su Subsistema de Gestión Ambiental maneja de manera sostenible sus aspectos e impactos significativos. En articulación con la Promesa de Valor del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol – SIGA, se compromete a:

- La implementación de diferentes estrategias que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático.
- El uso racional y eficiente de los recursos naturales, primando el agua y la energía.
- La optimización del uso de los materiales de formación, empleando en lo posible bienes y servicios amigables con el medio ambiente.
- El control de las emisiones, los vertimientos y residuos generados al interior de la Entidad.
- El fomento de la toma de conciencia por el respeto y protección del medio ambiente entre los aprendices, servidores públicos y contratistas que presten servicios a nombre de la entidad.

Política Seguridad y Salud en el Trabajo – Empresa Laboralmente Saludable

Aprobada por el Consejo Directivo Nacional mediante Acuerdo 0007 de 2016.

El SENA asume la implementación del Subsistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión de los riesgos laborales que promuevan ambientes de trabajo saludables que contribuyan al desarrollo de la misión de la entidad.

En cumplimiento de lo anterior, el SENA realiza acciones para generar una cultura de seguridad y salud en el trabajo, comprometiéndose a:

- La promoción de la seguridad y la salud en el trabajo como una responsabilidad de todos sin excepción.
- El fomento de la prevención de accidentes y enfermedades laborales en los ambientes de trabajo.
- La identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos de manera permanente con la participación de todos los interesados con el fin de establecer los respectivos controles.

Política del Subsistema Gestión de Seguridad de la Información

Aprobada por el Consejo Directivo Nacional mediante Acuerdo 0007 de 2016.

El SENA asume el compromiso de implementar el Subsistema de Gestión de Seguridad de la información para proteger los activos de información de los procesos misionales de la entidad, comprometiéndose a:

- La gestión de los riesgos de los activos de información teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la Entidad.
- La implementación de políticas de seguridad de la información de alto nivel y de políticas complementarias por cada dominio, para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.
- El fomento de la cultura y toma de conciencia entre el personal (funcionarios, contratistas, proveedores y terceros) sobre la importancia de la seguridad de la información.

Política del MECI

Aprobada por el Consejo Directivo Nacional mediante Acuerdo 0007 de 2016.

El SENA asume el compromiso de fortalecer la cultura de autocontrol en todos los servidores de la entidad a través de acciones que la encaminen hacia el mejoramiento continuo en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales y aseguren los fines esenciales del Estado.

Promesa de Valor



- # Objetivos de Calidad

DE- OSGC V.01

- Incrementar el nivel de satisfacción de las partes interesadas, en atención de sus intereses, necesidades y expectativas pertinentes, articuladas con el contexto de la Entidad.
- Incrementar el nivel de eficacia de los planes de mejoramiento implementados por diferentes fuentes.
- Mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

- # Objetivos de Ambientales

DE- OSGA V.01

- Implementar programas y estrategias que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático y al uso eficiente de los recursos que impactan el desempeño ambiental.
- Disminuir la significancia de los aspectos e impactos en las actividades y servicios de la entidad.
- Incrementar la generación de prácticas amigables con el medio ambiente en las partes interesadas pertinentes bajo el control del Subsistema de Gestión Ambiental.

- # Objetivos Seguridad y Salud en el Trabajo - Empresa Laboralmente Saludable

DE-OSGSST V.01

- Disminuir la accidentalidad, las enfermedades laborales y el ausentismo.
- Promover la participación de los trabajadores en su cuidado individual y colectivo.
- Fomentar el cumplimiento de las exigencias legales mediante el mejoramiento continuo del subsistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

- # Objetivos del Subsistema Gestión de Seguridad de la Información

DE-OSGS V.01

- Proteger los activos de información del SENA desde la perspectiva de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Salvaguardar la tecnología utilizada para el procesamiento de la información frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales.
- Mantener un sistema de políticas, procedimientos y estándares que permitan minimizar el nivel de exposición al riesgo de los activos de información.

- # Objetivos del MECI

DE-OMECI V.01

- Incrementar las actividades de divulgación del MECI para asegurar la apropiación del modelo en de todos los servidores de la entidad, como responsables del control en el ejercicio de sus actividades.
- Fomentar la implementación de planes de mejoramiento como actividades propias de autogestión y autocontrol institucional para dar tratamiento a las debilidades que puedan presentarse en el desarrollo del quehacer de la entidad.
- Fortalecer el Sistema de Control Interno tomando como insumo el avance y resultados de la evaluación del Modelo.

- # Imagen e Identidad del Sistema

La palabra SIGA es una invitación para que el CompromISO de todos se refleje en:

- Mantener la mirada en los objetivos e ir en dirección a ellos.
- Asumir la actitud permanente de pensar que se puede y de querer que se pueda.
- Profesar la Mejora Continua y
- Asumir el SIGA como herramienta de Gestión Institucional.

La "i" representa la interrelación de los Proceso que conforman la Red de Procesos de la Entidad y el cubo de colores como logo del Sistema, representa la integración, interrelación, interdependencia y articulación entre todos los Subsistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión – SIGA.

Los logos de cada Subsistema están inspirados en figuras de origami diseñadas con los colores institucionales.
Subsistema de Gestión de la Calidad

Busca mejorar la gestión por procesos con un enfoque a resultados, que permita incrementar la conformidad en la prestación de los servicios para lograr una mayor satisfacción de nuestros Clientes – Usuarios y partes interesadas, con base en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000

- # Subsistema de Gestión Ambiental

Busca un mayor compromiso con la protección del medio ambiente, y la disminución de impactos que puedan generar contaminación ambiental, con base en la norma NTC ISO 14001.

- ## Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Busca un mayor compromiso con el tratamiento de peligros y riesgos que pueden afectar a los colaboradores que desarrollan, sus actividades en la Entidad, así mismo, a los Clientes – Usuario y demás partes interesadas que puedan estar expuestas a peligros asociados.
El estándar que complementa la legislación nacional en materia laboral (Decreto 1443 de 2014), es OHSAS: 18001.

- ## Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información

Busca incrementar los mecanismos y controles para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad, de la información institucional, con base en la norma NTC ISO 27001.

- ## Modelo Estándar de Control Interno - MECI

Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo.
En el SENA Se ha implementado de manera articulada con el Subsistema de Gestión de la Calidad.

- ## Normograma

El SENA cuenta con una herramienta que contiene las normas de carácter constitucional, legal, reglamentario y de autorregulación, denominada Normograma. Allí podrá consultar el marco legal aplicable a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol. Consultar normograma

- ## Beneficios del SIGA

- Fortalece la imagen institucional
- Promueve la transparencia
- Dinamiza la gestión de la Entidad
- Promueve la prestación de servicios con calidad y pertinencia
- Mejora la productividad de la Entidad y del País: Más Eficiencia, Eficacia y Efectividad.
- Facilita el cumplimiento de los requisitos del Cliente y Partes Interesadas, los legales y los lineamientos y políticas de la Entidad.
- Contribuye a la disminución del porcentaje de quejas y reclamos.
- Minimiza el porcentaje de re-procesos
- Fortalece la cultura del mejoramiento continuo.

Para administrar, mantener, controlar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, el SENA adquirió la Plataforma CompromISO, con la cual se asegura el fácil acceso a información confiable, oportuna y controlada para apoyar la gestión institucional, contribuyendo a que las tareas se realicen en forma más eficiente, a tiempo y de acuerdo con una secuencia planeada y estandarizada; apoya la mejora continua de los procesos a través del ciclo PHVA y contribuye a la creación de conciencia y cultura de la calidad.