



MANUAL DE LA CALIDAD

SENA EMPRESA

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código MCa 02 05/09 16

CENTRO AGROPECUARIO "LA GRANJA" ESPINAL- TOLIMA

Septiembre de 2016



CONTENIDO

CAPITULO UNO

- 1. INTRODUCCION
 - 1.1 INTRODUCCION AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
 - 1.2 RESEÑA HISTORICA DE SENA EMPRESA
 - 1.3 MISION
 - 1.4 VISION
 - 1.5 VALORES INSTITUCIONALES
 - 1.6 NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS
 - 1.7 NUESTROS CLIENTES

CAPITULO DOS

- 2. OBJETIVO DEL MANUAL
 - 2.1 APROBACION, EDICION Y CONTROL DEL MANUAL

CAPITULO TRES

- 3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
 - 3.1 NORMATIVIDAD
 - 3.2 REFERENTE TEORICO Y DEFINICIONES
 - 3.2.1 REFERENTE TEORICO
 - 3.2.2 DEFINICIONES
 - 3.2.3 EXCLUSIONES

CAPITULO CUATRO

- 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACION
 - 4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO
 - 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.
 - 4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
 - 4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

CAPITULO CINCO

- 5. LIDERAZGO
 - 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO
 - 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.2 POLITICA
 - 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE LA CALIDAD
 - 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

CAPITULO SEIS

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

CAPITULO SIETE

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.2 PERSONAS

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

7.2 COMPETENCIA

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.4 COMUNICACIÓN

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

CAPITULO OCHO

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIÓN

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIO

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CAPITULO NUEVE

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.2 AUDITORIA INTERNA

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CAPITULO DIEZ

10. MEJORA

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.3 MEJORA CONTINUA

ANEXOS

CAPITULO UNO

1. INTRODUCCION

1.1 INTRODUCCION AL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

En cumplimiento de las directrices trazadas en las visión y misión institucional, la dirección del Centro Agropecuario y de SENA EMPRESA, han adoptado la decisión de establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia de la gestión de los procesos relaciones con la Misión Institucional.

En este documento se describe el SGC de SENA EMPRESA, para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos establecidos con el propósito de asegurar la eficiencia y eficacia de los procesos para la prestación del servicio y elaboración de los productos.

El S.G.C que se encuentra descrito en este Manual de la Calidad, es el resultado de un proceso participativo y para el cual se tuvo en cuenta la Norma Internacional y las características de la Organización.

Con el mejoramiento continuo y la retroalimentación del S.G.C que se implementó SENA EMPRESA, espera lograr la satisfacción de las partes interesadas que utilicen los servicios de la entidad, igualmente pretende alcanzar los máximos niveles de efectividad en los procesos y el fortalecimiento de la imagen institucional a través de la implementación de la filosofía de la Mejora Continua.

Se ha creado el comité de Calidad de SENA EMPRESA y se han establecido los procedimientos que definen los parámetros para la estructura documental del S.G.C.

1.2 RESEÑA HISTORICA DE SENA EMPRESA

El modelo de formación mediante la estrategia de Sena empresa, nace en el año 2005 en el Centro de formación “La Granja” en el Espinal- Tolima. Un año después el Centro Agroindustrial del Meta, conformó unos grupos de trabajo para visitar y conocer este modelo en los Centros “La Granja” en el Tolima, La Angostura y Yamboró en el Huila.

Con estas experiencias se debatió y se diseñó una propuesta de modelo de Sena Empresa con base en la logística y especialidades que tenía el Centro, por ello en su momento formaron la SENA EMPRESAS de: Agrícola, Pecuaria,



Agroindustria, Gestión, Ambiental y de Mecanización, que posteriormente se unificaron en una sola SENA EMPRESA.

En la actualidad el área Agrícola, desarrolla diferentes proyectos para hacer las practicas requeridas de las especialidades de Producción Agrícola, Gestión de Empresas Agropecuarias y otras especialidades que tienen competencias en estas áreas.

Las unidades que actualmente maneja el área Agrícola son: Anonáceas, Cacao, Guadua, Guanábana, Guayaba, Hortalizas, Laboratorio de Biotecnología, Pasifloras, Piña, Postcosecha, Laboratorio de Suelos, Invernadero, Cultivos Semestrales, Plátano, Uva, Cítricos y Sábila.

El área ambiental responde por procesos relacionados con: Bioinsumos, Vivero, Gestión de centro, Zonas Verdes y PTAR.

El área Pecuaria, desarrolla diferentes proyectos para hacer las practicas requeridas de las especialidades de Producción Pecuaria, Gestión de Empresas Agropecuarias y otras especialidades que tienen competencias en estas áreas.

Las unidades que actualmente maneja el área Pecuaria son: Apicultura, Avicultura, Caprinos, Cunicultura, Ganadería, Laboratorio de Reproducción Bovina, Ovinos, Piscicultura, Planta de Concentrados y Porcinos.

El área Agroindustria, desarrolla diferentes proyectos para hacer las prácticas requeridas de las especialidades de Tecnología en Procesamiento de Alimentos, Control y Calidad y otras especialidades que tienen competencias en estas áreas.

Actualmente el área de Agroindustria cuenta con un complejo en donde se encuentran las plantas de: Aguas, Cárnicos, Laboratorio de Calidad, Fruhor, Lácteos, Escuela Nacional de Postcosecha, Panificación y la Unidad de Almacenamiento.

El área Gestión, desarrolla diferentes proyectos para hacer las prácticas requeridas de las especialidades de Gestión de Empresas Agropecuarias.

Los cargos que actualmente maneja el área Gestión son: Gerente Administrativo y Líder del Sistema de Gestión de la Calidad, Gerente Técnico y Lideres de Producción (Agrícola, Pecuaria, Agroindustria, Mecanización), Líder Ambiental, Líder de Talento Humano y sus Gestores de Talento Humano (Agrícola, Pecuaria, Agroindustria, Mecanización, Ambiental), Líder de Contabilidad y Finanzas, Líder de Mercadeo y Ventas y su gestor.

El área de Mecanización, desarrolla diferentes proyectos para hacer las prácticas requeridas de las especialidades de Mecanización Agrícola. El área de Mecanización presta los servicios de: Transporte, Apoyo a Cultivos y Mantenimiento de Maquinaria y Equipos para todos los procesos de SENA EMPRESA.



1.3 MISION

Somos una estrategia didáctica empresarial y organizacional para los aprendices del Sena, garantizando el fortalecimiento de su formación integral mediante procesos de innovación y aprendizaje permanente, contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio que el Sena ofrece a los colombianos.

1.4 VISION

En el año 2020 la estrategia de formación Sena-Empresa será un modelo referenciado y consolidado a nivel local, regional y nacional enmarcado en la Formación Profesional Integral dirigida por aprendices debidamente organizados con procesos estandarizados generando valor agregado a las tecnologías de las cadenas agropecuarias para el desarrollo productivo y competitivo de nuestro país.

1.5 VALORES INSTITUCIONALES: mediante un proceso participativo, se identificaron como valores institucionales por parte de los líderes de los procesos, los siguientes:

- Respeto
- Responsabilidad
- Amor por lo que se hace
- Honradez
- Unión
- Humildad

1.6 PRINCIPIOS: mediante un proceso participativo se identificaron los principios por parte de los líderes de los procesos, los siguientes:

- Autogestión
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Pensamiento crítico

1.7 NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTO



SENA EMPRESA ofrece a nuestros clientes los servicios de:

- Producción y comercialización de leche y derivados lácteos
- Producción y comercialización de productos apícolas tales Como polen, miel y Apitoxina.
- Producción y comercialización de cerdos, ovinos, bovinos, conejos y cabros en pie.
- Producción y comercialización de pescado y peces ornamentales.
- Producción y comercialización de huevos de gallina y codorniz.
- Producción y comercialización de productos agrícolas.
- Producción y comercialización de productos con valor agregado en agroindustria.

Gran parte de estos productos son comercializados en la unidad de Mércasena.

1.8 NUESTROS CLIENTES

Los clientes de SENA EMPRESA están constituidos por: Aprendices, instructores, personal administrativo, comerciantes locales, regionales, nacionales y personas particulares interesadas en nuestros productos y servicios.

CAPITULO DOS

2. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir el Sistema de Gestión de la Calidad de SENA EMPRESA, el cual está basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, “Sistemas de Gestión de la Calidad” “Requisitos”.

Lo anterior con el fin de demostrar nuestra capacidad para proporcionar consistentemente servicios que cumplan con los requisitos de nuestros asociados y con los objetivos de la calidad establecidos.

La dirección de SENA EMPRESA se compromete a cumplir con las directrices estipuladas en este manual, dar a conocer, divulgar y facilitar los recursos necesarios para que todo el personal de estricto cumplimiento a las mismas.

En este documento se describe el Sistema de Gestión de la Calidad implementando en SENA EMPRESA, incluyendo el alcance, referenciados los

Procedimientos y documentos establecidos, así como una descripción e interacción de los procesos del sistema.

La responsabilidad de velar por el cumplimiento de este documento, así como la responsabilidad de implementar, mantener y mejorar el S.G.C es del Gerente de SENA EMPRESA y el Comité de Calidad.

Este manual puede ser utilizado de varias formas, entre ellas las siguientes:

1. Identificar los procesos, su secuencia e interacción en el S.G.C y su aplicación a través de la organización.
2. Describir el S.G.C de la organización.
3. Suministrar las bases documentales para las auditorías al S.G.C.
4. Presentar el S.G.C para propósitos externos.

El manual ha sido codificado y elaborado, - con el fin que los diferentes usuarios tengan facilidad en el manejo consulta, identificación, control y actualización del mismo.

El manual de la calidad está conformado de la siguiente manera:

1. La primera parte contiene la presentación de la organización en la cual se da un breve recuento de SENA EMPRESA, sus antecedentes, objeto, misión, visión y valores institucionales.
2. La segunda parte contiene la presentación del manual de calidad, dentro de la cual se muestra el objetivo la responsabilidad, su utilización, su estructura, aprobación, edición y control.
3. La tercera parte es la presentación del S.G.C el cual contiene el alcance del sistema, las exclusiones, la red de procesos, la política y los objetivos de la calidad.
4. La cuarta parte describe la correspondencia de los numerales de la Norma ISO 9001:2015 con los procesos y procedimientos del S.G.C.
5. La quinta parte contempla la descripción de los procesos que conforman el S.G.C la cual contiene la caracterización de cada proceso.

2.1 APROBACION, EDICION Y CONTROL DEL MANUAL

El manual de la calidad es elaborado por el aprendiz asignado para documentación del sistema, es revisado y aprobado por el Comité de Calidad antes de su edición. La revisión del manual asegura la claridad, precisión y estructura apropiada del mismo.

Las modificaciones se realizan cuando:

- Existan cambios en la estructura organizacional
- Existan cambios el proceso de la prestación de servicio
- Existan cambios en la Norma ISO 9001:2015.

La implementación de este documento de SENA EMPRESA, es responsabilidad del Gerente de Sena Empresa, el Representante de la dirección y el Comité de calidad.

CAPITULO TRES

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El alcance del S.G.C de SENA EMPRESA aplica para los procesos de la organización, establecidos en la cadena de valor, excluyendo el proceso de gestión de proyectos.

3.1 NORMATIVIDAD

3.2 REFERENTE TEORICO Y DEFINICIONES

3.2.1 REFERENTE TEORICO

Norma NTC-ISO 9000:2015
Norma NTC-ISO 9001:2015
Norma NTC-ISO 19011:2012
Norma NTC-ISO 9004:2009

3.2.2 DEFINICIONES

ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

CLIENTE: Organización o persona que recibe un producto o Servicio.

GESTIÓN DE CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto o Servicio.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, necesidades y expectativas.

3.2.3 EXCLUSIONES

Para el presente Sistema de Gestión de la Calidad NO APLICAN los siguientes numerales:

- El numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productor y Servicios.
SENA EMPRESA por las características de sus servicios no hace cambios fundamentales en sus procesos establecidos, garantizando la permanencia de los mismos mientras las necesidades expresadas por los clientes o Asociados así lo requieran.

CAPITULO CUATRO

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Sena Empresa determina los factores internos y externos que son pertinentes para su propósito y su direccionamiento estratégico.

Sena Empresa realiza el seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones internas y externas.

4.2 COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

Sena Empresa determina las partes interesadas que son pertinentes al S.G.C.

Determina los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el S.G.C.

Sena Empresa realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

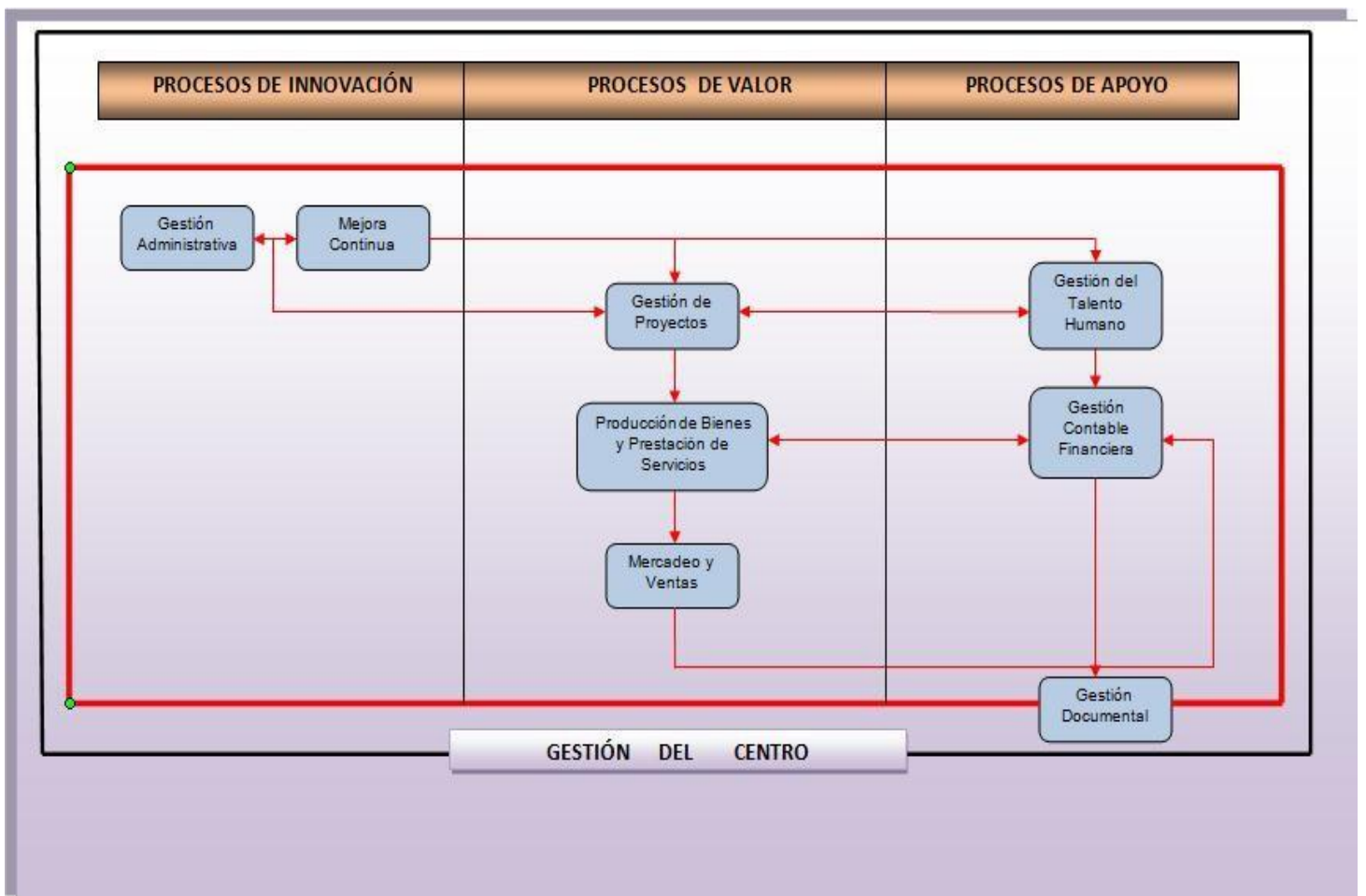
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL S.G.C

Sena Empresa ha determinado los límites y la aplicabilidad del S.G.C, para el proceso de **“Elaboración De Productos Y Prestación Del Servicio”**.

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La estructura del SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD de SENA EMPRESA, se encuentra basada en procesos, los cuales se encuentran identificados en la cadena de valor, cada uno de los procesos están descritos por medio de una caracterización propia en donde se describe, sus objetivos, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes, responsable, personas que participan en el proceso, recursos, criterios de medición, análisis y control, documentos relacionados, aspectos legales y numerales ISO 9001:2015, con los que está relacionado.

**CADENA DE VALOR - SENA
EMPRESA
CENTRO AGROPECUARIO "LA GRANJA" ESPINAL-
TOLIMA**



Los procesos han sido clasificados en tres grandes grupos:

Procesos de **INNOVACION**: son aquellos que presentan las directrices acerca del SGC de la

Organización para el cumplimiento de los requisitos del sistema, se cuenta con dos procesos estratégicos.

1. **GESTION ADMINISTRATIVA**. Tiene como propósito direccionar las acciones de SENA EMPRESA, mediante la ejecución de las directrices y políticas establecidas por subdirección del Centro y la coordinación académica. La Gerencia lidera las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos y las políticas para consolidar la organización.
2. **MEJORA CONTINUA**. Hace referencia a los procedimientos que están relacionados con el aseguramiento del Sistema de Gestión de la Calidad de SENA EMPRESA, con el propósito de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del asociado y demás partes interesadas.

Procesos de **VALOR**: Los cuales reflejan la operación misma de la entidad. Estos procesos responden a la Misión de la entidad y son los siguientes:

1. **GESTION DE PROYECTOS**. Este proceso gestiona las actividades relacionadas con la formulación de proyectos para el desarrollo de SENA EMPRESA, con el propósito de fortalecer la Mejora Continua de este modelo didáctico.
2. **PRODUCCION DE BIENES Y PRESTACION DE SERVICIOS**. Mediante las actividades de este proceso se garantiza la provisión de bienes y servicios elaborados y prestados por las diferentes unidades del Centro Agropecuario La Granja, y se asegura que estén disponibles para la venta en los puntos establecidos para el mercadeo de los mismos.
3. **MERCADEO Y VENTAS**. Facilita la distribución y comercialización de los productos demandados por los clientes internos y externos del Centro Agropecuario La Granja, sirviendo como punto de enlace entre consumidores y las diferentes unidades de producción.

Procesos de **APOYO**. Son aquellos procesos que prestan funciones de apoyo o soporte a los procesos misionales y estratégicos de SENA EMPRESA, estos son vitales para la correcta ejecución de las actividades de la entidad. Los procesos que se definieron son los siguientes:

1. **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**. Provee a SENA EMPRESA del talento humano con las competencias necesarias para prestar un servicio eficiente y eficaz.

2. GESTION DOCUMENTAL. Permite a los líderes y dueños de los procesos el manejo apropiado de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. GESTION CONTABLE Y FINANCIERA. Controla los movimientos contables de SENA EMPRESA para hacer más eficiente el manejo de los recursos financieros de la organización.

El proceso de MEJORA CONTINUA es transversal a los procesos de SENA EMPRESA ya que sirve de soporte para identificar oportunidades de mejora y realizar las acciones correctivas y preventivas pertinentes.

CAPITULO CINCO

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección de SENA EMPRESA proporciona evidencia de su Compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad, comunicando a la Organización la importancia del mismo, estableciendo la Política de la Calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la Calidad, realizando reuniones periódicas al sistema y asegurando la disponibilidad de los recursos.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección de SENA EMPRESA demuestra liderazgo y compromiso con respecto al cliente determinando y comprendiendo que se cumplen los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables (**For-CPSNC 02-01/05-13**).

Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la satisfacción del cliente

5.2 POLITICA

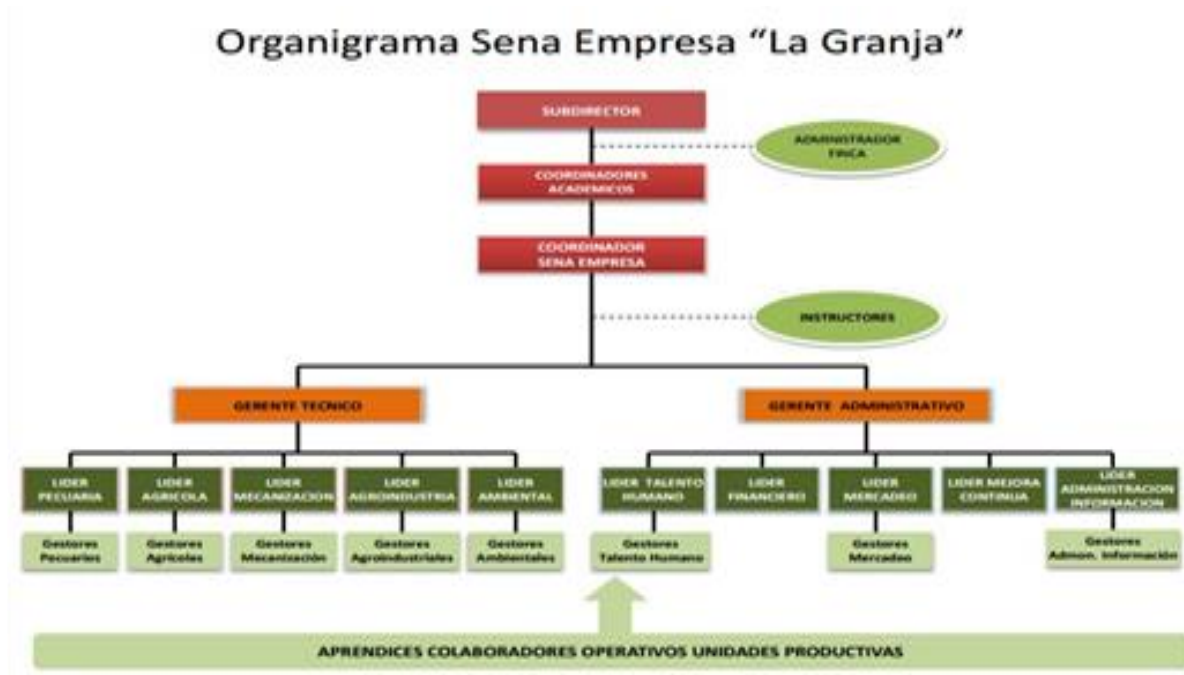
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA DE CALIDAD

La política de la calidad se ha definido para dar cumplimiento a este requisito y esta enunciada de la siguiente forma:

“Nuestro compromiso es con Colombia, con la calidad y el mejoramiento continuo de nuestros procesos para lograr la satisfacción de las partes interesadas y el desarrollo integral de nuestros aprendices”.

5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se comunican y se entiendan en la organización



6. PLANIFICACIÓN

Para dar cumplimiento a este manual, SENA EMPRESA ha identificado los procesos necesarios para el Sistema, ha determinado la Secuencia e Interacción de los mismos, ha definido los criterios y métodos para asegurar la operación y el Control de los mismos, así como los recursos necesarios para su operación, ha documentado la política de calidad y los objetivos de la calidad en esta manual descritos.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Sena empresa considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos del 4.2 y determina riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el S.G.C logre los resultados previstos, aumentar los efectos deseables prevenir o reducir efectos no deseados lograr la mejora.

6.1.2 Sena Empresa planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades integrando e implementando las acciones en sus procesos del S.G.C con el apartado 4.4, y evaluando la eficacia de estas acciones.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS

Sena Empresa establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el S.G.C

Los objetivos de la calidad se ha definido para dar cumplimiento con el requisito y esta enunciada de la siguiente forma:

- 1) Certificar SENA EMPRESA con la norma ISO 9001:2015.
- 2) Mejorar la calidad de los servicios prestados de SENA EMPRESA para sus clientes internos y externos.
- 3) Promover el desarrollo de proyectos de innovación.

6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

Sena Empresa determina la necesidad de cambios y se llevan a cabo de manera planificada.

7 APOYO

7.1 RECURSOS

Sena Empresa determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, mantenimiento y mejora continua de S.G.C.

7.1.2 PERSONAS

Sena Empresa determina y proporciona las personas necesarias para la implementación del S.G.C y para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Sena Empresa determina proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus proceso y para lograr la conformidad de sus productos y servicios.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE SUS PROCESOS

Sena Empresa determina proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Sena Empresa determina y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados diseñando y haciendo seguimiento a los indicadores de gestión para los procesos, conservando información documentada como evidencia del seguimiento y la medición.

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

En Sena Empresa se realiza la trazabilidad de las mediciones y se calibran o verifican lo equipos contra patrones de medición nacional o internacional y se guarda la información de la calibración realizada.

7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Sena Empresa determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios y recopila los conocimientos provenientes de clientes internos y externos y proveedores.

7.2 COMPETENCIA

Sena Empresa asegura que las personas sean competentes para los cargos que van a desempeñar dentro de la organización basándose en la educación, formación y experiencia apropiada, ya que de esto depende el desempeño y eficacia del S.G.C.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Sena Empresa se asegura que las personas que realizan el trabajo en la organización tomen conciencia de la política de calidad, los objetivos de calidad, la contribución a la eficacia del S.G.C, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño y así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del S.G.C.

7.4 COMUNICACIÓN

Sena Empresa dispone de la infraestructura de comunicación necesaria E-mail, internet, teléfono, cartelera informativa, reuniones institucionales, Blog Sena Empresa, entre otros necesarios para asegurar la eficacia del sistema de comunicación.

Los medios de comunicación más usados, son las reuniones de trabajo, reuniones de los diferentes comités, entre ellos el de calidad, además cartas y circulares internas generadas por la dirección.

7.5 INFORMACION DOCUMENTADA

La documentación del S.G.C de Sena Empresa, está conformada por:

- Manual de la Calidad
- Manual de Procesos y Procedimientos
- Manual de Funciones y Competencias
- Matriz de Indicadores de Gestión

Los documentos y registros necesarios para el soporte de la información de los Procesos y procedimientos del sistema, están especificados en el Listado Maestro de Documento.

Los procedimientos documentados exigidos por la norma:

El procedimiento para control de Documentos y registros, del S.G.C, da las para Realizar futuras modificaciones a los documentos de manera que puedan adaptarse a Las variantes condiciones de los procesos Sena Empresa.

Todos los registros del sistema se deben controlar como indica este procedimiento. Para la medición y seguimiento a los procesos Sena Empresa ha definido los indicadores de gestión para cada proceso, los cuales se encuentran descritos en la matriz de indicadores.

Cuando Sena Empresa detecte algún cambio que pueda afectar la integridad del sistema de calidad; la dirección deberá planificarlos y analizarlos siguiendo parámetros como:

- Procesos implicados en el cambio.
- Actividades afectadas durante la realización de los cambios.
- Actividades propuestas para mitigar el impacto del cambio.
- Determinar responsables y fechas de realización de dichas actividades.
- Los demás indicados en el procedimiento.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Sena Empresa al crear y actualizar la información documentada debe asegurarse de la identificación y descripción, el formato, revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIÓN

Sena Empresa planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6 mediante:

- La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- Establecimiento de criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios.
- Implementación de los proceso de acuerdo con los criterios.
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
- La determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Sena Empresa proporciona información relativa de los productos y servicios que ofrece a sus clientes, trata las consultas, contratos y pedidos, incluyendo los cambios, también la retroalimentación, de los clientes relativo al producto y servicio tanto como sus quejas y reclamos.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

N.A

Sena Empresa por las características de sus servicios no hace cambios fundamentales en los procesos establecidos, garantizando la permanencia de los

mismos mientras las necesidades expresadas por los Asociados o clientes así lo requieran.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

N.A

Sena Empresa, no cuenta con el proceso de compras, por recibir la provisión de insumos y materias primas del área administrativa del Centro Agropecuario “La Granja”.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Sena Empresa implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas y estas deben incluir cuando sea aplicable la disponibilidad de información documentada que defina, características de los productos a producir, los servicios a prestar o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Sena Empresa implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

8.7 CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Sena Empresa asegura de que las salidas que no sean conformes con los requisitos se identifican para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Sena Empresa toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de productos y servicios.

El procedimiento para el control del servicio no conforme (FOr-CPSNC-02-01/05-13) al ser implementado permite recopilar la información.

El servicio o producto se identifica y se hace un seguimiento a partir de la recepción de la documentación entregada para la solicitud del mismo, para este propósito se hace uso de los equipos informáticos necesario.

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Sena Empresa hace seguimiento y medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados validos

Determina cuando se debe llevar a cabo el seguimiento y la medición, cuando se debe evaluar los resultados de seguimiento y medición.

Sena Empresa evalúa el desempeño y la eficacia del S.G.C.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

Para la ejecución de las auditorías internas en cumplimiento al Numeral 8.2.2 de la Norma ISO 9001: 2015, se da aplicación al procedimiento, en el cual se especifican los criterios para la realización de auditorías internas para el sistema del S.G.C de Sena Empresa.

El equipo auditor y el representante de la dirección consolidan las no conformidades del sistema y realizan el análisis y el plan de acción socializándolo con los responsables de los procesos para eliminar las causas de las no conformidades.

El comité de calidad y la dirección realizan el seguimiento y medición de la eficacia de las acciones tomadas.

9.3 REVISION POR LA DIRECCIÓN

Las revisiones por la dirección se ejecutan con una frecuencia anual por la gerencia, posterior a la realización de las auditorías internas, con el fin de asegurar la convivencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del S.G.C

La ejecución de las revisiones del sistema por la dirección en cumplimiento del numeral 9.3 de la Norma ISO 9001: 215, se realiza una vez a la semana.

10. MEJORA

Sena Empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para dar cumplimiento con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, mejorar el desempeño y la eficacia del S.G.C.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

Sena Empresa toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades identificadas, como lo establece el procedimiento ACCIONES CORRECTIVAS y el formato (FOr-AC-02-01/08-15) de las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.3 MEJORA CONTINUA

Sena Empresa mejora continuamente la convivencia, educación y eficacia del S.G.C.

Sena Empresa considera los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Para la mejora continua del S.G.C de Sena Empresa se cuentan con los siguientes documentos:

- Revisión por la dirección
- Auditorías internas
- Encuesta de satisfacción de los asociados y usuarios de los servicios
- Control del producto y servicio no conformes
- Aplicación de acciones correctivas
- Análisis de datos obtenidos de los indicadores de gestión.

ANEXOS

- ☐ Estructura Organizacional SENA EMPRESA.
- ☐ Mapa de Procesos
- ☐ Listado Maestro de Documentos
- ☐ Caracterización del Proceso de Gestión administrativa
- ☐ Caracterización del Proceso Mejora continúa
- ☐ Caracterización del Proceso de Producción de bienes y Prestación de servicios
- ☐ Caracterización del Proceso de Mercadeo y ventas
- ☐ Caracterización del Proceso de Gestión del Talento Humano
- ☐ Caracterización del Proceso de Gestión Contable Financiera
- ☐ Caracterización del Proceso de Gestión Documental
- ☐ Matriz de Indicadores.



FIRMAS:

ELABORADO POR:

LADY JOHANA CASTELLANOS

LIDER DE MEJORA CONTINUA

AUTORIZADO POR:

FERNANDO HUMBERTO ALDANA TRUJILLO

COORDINADOR DE SENA EMPRESA

JORGE YESID MACHADO CARVAJAL

INSTRUCTOR