

# **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**





Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons](#)  
[Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.](#)

**Por la cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos  
y el Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de  
Documentos de los Procesos y Procedimientos  
del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA**

**EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE  
APRENDIZAJE SENA,**

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el artículo 6º de la Ley 87 de 1993, artículo 2º de la Ley 872 de 2003, artículo 4º, numerales 2º y 4º, del Decreto 249 de 2004, y

**CONSIDERANDO**

Que de conformidad con lo señalado en los artículos 1º y 4º de la Ley 87 de 1993, el *manual de procesos y procedimientos* es un instrumento a través del cual se implementa el Sistema de Control Interno, cuya aplicación contribuye a garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones; promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

Que según lo dispuesto en el artículo 2º del Decreto 1537 de 2001, las entidades públicas "elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales".

Que el Artículo 1º de la Ley 872 de 2003, al crear el Sistema de Gestión de la Calidad, determinó que cada entidad del Estado debe adoptarlo con "un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente".

Que el artículo 6º de la Ley 87 de 1993 y el artículo 2º de la Ley 872 de 2003 asignaron la responsabilidad de la implementación de los Sistemas de Control Interno y de Gestión de la Calidad al Director General del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, en su calidad de representante legal y máximo directivo de la Entidad.

Que, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 10º, numerales 9º y 10º, del Decreto 249 de 2004, la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo tiene dentro de sus funciones "9. Asistir a las dependencias del SENA en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Institucional y coordinar la implementación y actualización del modelo de información y documentación de los procesos y procedimientos"; y "10. Diseñar y actualizar en coordinación con las dependencias, los procesos, procedimientos y manuales de funciones de la entidad".

Que mediante el Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, artículo 1º, se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública de obligatoria aplicación y cumplimiento, en la cual se determinan "las generalidades y requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2º de la Ley 872 de 2003", herramienta que permitirá dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.

Que el numeral 4.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, establece que para la eficaz planificación, operación y control de procesos es indispensable contar con un Manual de Procesos y Procedimientos, y un control de documentos.

Que la estandarización de los procesos y procedimientos institucionales, dentro de parámetros de calidad, facilita y agiliza la gestión pública, transmite en forma completa la cultura



Dirección  
General

RESOLUCIÓN N° 01156 DE 2005

Por la cual se adopta el Manual de Procesos y Procedimientos  
y el Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de  
Documentos de los Procesos y Procedimientos  
del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA

organizacional, al establecer y delimitar niveles de responsabilidad, sobre las actividades que cada dependencia y cada funcionario tienen a su cargo e igualmente propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando credibilidad en el ciudadano, respecto de la Administración Pública.

RESUELVE

**ARTÍCULO 1º.** Adoptar en todas sus partes el Manual de Procesos y Procedimientos del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, que forma parte de la presente resolución.

**ARTÍCULO 2º.** Adoptar el Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de Documentos de los Procesos y Procedimientos del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, anexo a la presente resolución.

**ARTICULO 3º.** La coordinación de la implementación, evaluación y actualización del manual y del instructivo adoptados en la presente resolución, estará a cargo de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, con el apoyo de la Oficina de Control Interno de la Entidad.

**ARTICULO 4º.** Las distintas áreas y dependencias de la Entidad podrán elaborar documentos, modificar o actualizar los Manuales, Instructivos, Formatos o Trámites, diligenciando de manera obligatoria el formato F05-004/11-04 para "Elaboración, Modificación o Actualización de Manuales, Instructivos, Formatos o Trámites", diseñado con tal propósito y que hace parte del Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de Documentos de Procesos y Procedimientos del SENA, en el cual se deberán consignar las motivaciones que sustentan los cambios por aspectos técnicos y normativos.

Una vez diligenciado el formato F05-004/11-04, el área o dependencia de la Entidad deberá remitirlo a la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 5º.** Comunicar la presente Resolución a la Secretaría General y demás dependencias de la Dirección General, Directores Regionales y Subdirectores de Centro, para su conocimiento y fines pertinentes.

**ARTÍCULO 6º.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a los,

30 JUN 2005

DARÍO MONTOYA MEJÍA  
Director General



Servicio Nacional de Aprendizaje

Sistema de Gestión de la Calidad

## **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Versión 1

**Código: MPP- 001**

Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo  
Junio de 2005





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

Página 2 de 282

**Control del Documento**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Grupo Gestión de la Calidad y Normalización de Procesos Responsables de los procesos en cada área		Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Junio de 2005
Revisión	Maria Cristina Alvarez	Coordinadora Grupo Gestión de la Calidad y Normalización de Procesos	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Junio de 2005
	Sonia Arciniegas Betancourt	Directora	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Junio de 2005
Aprobación	Dario Montoya Mejía	Director General	Despacho Dirección General	Junio de 2005.

Estado:  En preparación  En revisión  Aprobado  X

**Control de los Cambios**

Versión No.	Fecha de Aprobación	Cambio	Solicitó



**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**CONTENIDO**

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>2. OBJETIVOS Y ALCANCE</b>	<b>12</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL	12
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
2.3 ALCANCE	12
<b>3. MARCO NORMATIVO</b>	<b>13</b>
<b>4. DEFINICIONES</b>	<b>14</b>
<b>5. CLASIFICACION Y MAPA DE PROCESOS</b>	<b>16</b>
5.1 CLASIFICACION DE LOS MACRO PROCESOS	16
5.2 MAPA DE MACRO PROCESOS Y PROCESOS	16
<b>6 MACRO PROCESOS CORPORATIVOS</b>	<b>18</b>
6.1 MACRO PROCESO PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	18
6.1.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	18
6.1.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	19
6.1.2.1 Proceso: Inteligencia Corporativa	19
6.1.2.1.1 Procedimientos	22
6.1.2.2 Proceso: Direccionamiento Programático	28
6.1.2.2.1 Procedimientos	30
6.1.2.3.1 Procedimientos	37
6.1.2.4 Proceso: Evaluación de Resultados de la Gestión Institucional	39
6.1.2.4.1 Procedimientos	41
6.2 MACRO PROCESO CONTROL DE GESTIÓN	43
6.2.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	43
6.2.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS CONTROL DE GESTIÓN	44
6.2.2.1 Proceso: Evaluación Integral del Control de Gestión	44
6.2.2.1.1 Procedimientos	46
6.2.2.2 Proceso: Administración del Riesgo	52
6.2.2.2.1 Procedimientos	54
6.3 MACRO PROCESO JURIDICO	56
6.3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	56



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 4 de 282

6.3.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS JURIDICO	57
6.3.2.1 Proceso: Elaboración de Conceptos Jurídicos	57
6.3.2.1.1 Procedimientos	59
6.3.2.2 Proceso: Gestión de Procesos Judiciales	61
6.3.2.2.1 Procedimientos	63
6.3.2.3 Proceso: Seguimiento y Producción Normativa	67
6.3.2.3.1 Procedimientos	68
6.3.2.4 Proceso: Jurisdicción Coactiva	71
6.3.2.4.1 Procedimientos	72
6.3.2.5 Proceso: Gestión de Recursos de la Vía Gubernativa y Disciplinarios	74
6.3.2.5.1 Procedimientos	75
6.4 MACRO PROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	77
6.4.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	77
6.4.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	78
6.4.2.1 Proceso: Evaluación de Información y Quejas	78
6.4.2.1.1 Procedimientos	80
6.4.2.2 Proceso: Gestión de Procesos Disciplinarios Ordinarios	81
6.4.2.2.1 Procedimientos	83
6.4.2.3 Proceso: Gestión de Procesos Disciplinarios Verbales	85
6.4.2.3.1 Procedimientos	87
7. MACRO PROCESOS MISIONALES Y VISIONALES	89
7.1 MACRO PROCESO NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS	89
7.1.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	89
7.1.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS	90
7.1.2.1 Proceso: Normalización de Competencias Laborales	90
7.1.2.1.1 Procedimientos	92
7.1.2.2 Proceso: Evaluación y certificación de Competencias Laborales	98
7.1.2.2.1 Procedimientos	100
7.1.2.3 Proceso: Articulación de Programas	103
7.1.2.3.1 Procedimientos	105

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 1 Página 5 de 282
---	---	---

7.2 MACRO PROCESO FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	107
7.2.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	107
7.2.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL	108
7.2.2.1 Proceso: Diseño Curricular	108
7.2.2.1.1 Procedimientos	110
7.2.2.2 Proceso: Gestión y Alistamiento para la Formación Profesional Integral	111
7.2.2.2.1 Procedimientos	113
7.2.2.3.1 Procedimientos	120
7.3 MACRO PROCESO GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO A LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO	122
7.3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	122
7.3.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO A LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO	123
7.3.2.1 Proceso: Capacitación, tutoría y articulación para la creación de empresas	123
7.3.2.1.1 Procedimientos	125
7.3.2.2 Proceso: Asesoría y Capacitación para el Fortalecimiento Empresarial	129
7.3.2.2.1 Procedimientos	131
7.3.2.3 Proceso: Gestión para la Innovación y el Desarrollo Tecnológico Productivo	133
7.3.2.3.1 Procedimientos	135
7.3.2.4 Proceso: Servicios Tecnológicos	138
7.3.2.4.1 Procedimientos	139
7.4 MACRO PROCESO GESTIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO	140
7.4.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	140
7.4.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO	141
7.4.2.1 Proceso: Previsión y Programación para la Gestión de Empleo	141
7.4.2.1.1 Procedimientos	143
7.4.2.2 Proceso: Intermediación para el Empleo	144
7.4.2.2.1 Procedimientos	146
7.4.2.3 Proceso: Información y análisis laboral y ocupacional	151
7.4.2.4 Proceso: Servicios para al Empleabilidad	153
7.4.2.4.1 Procedimientos	155
8. MACRO PROCESOS DE APOYO	156



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 6 de 282

## **ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

8.1 CARACTERIZACIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	156
8.1.1 Proceso: Preparación y Desarrollo de Estrategias de Comunicación	156
8.1.2 Procedimientos	158
8.2 MACRO PROCESO MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL	166
8.2.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	166
8.2.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL	167
8.2.2.1 Proceso: Mercadeo de Productos y Servicios Institucionales	167
8.2.2.1.1 Procedimientos	169
8.2.2.2 Proceso: Gerencia de Servicio al Cliente	173
8.2.2.2.1 Procedimientos	174
8.3 MACRO PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	176
8.3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	176
8.3.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	177
8.3.2.1 Proceso: Selección y Vinculación del Talento Humano	177
8.3.2.1.1 Procedimientos	179
8.3.2.2 Proceso: Administración Laboral y del Régimen Prestacional	183
8.3.2.2.1 Procedimientos	185
8.3.2.3 Proceso: Bienestar del Talento Humano	188
8.3.2.3.1 Procedimientos	190
8.3.2.4 Proceso: Gestión del Desempeño y Evaluación del Talento Humano	196
8.3.2.4.1 Procedimientos	198
8.3.2.5 Proceso: Capacitación del Talento Humano	201
8.3.2.5.1 Procedimientos	203
8.3.2.6 Proceso: Administración de Pensiones	207
8.3.2.6.1 Procedimientos	209
8.4 MACRO PROCESO GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	213
8.4.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	213
8.4.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	214
8.4.2.1 Proceso: Ejecución Presupuestal	214
8.4.2.1.1 Procedimientos	216

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

8.4.2.2 Proceso: Gestión de Tesorería	221
8.4.2.2.1 Procedimientos	223
8.4.2.3 Proceso: Gestión del Recaudo de Aportes y Cartera	227
8.4.2.3.1 Procedimientos	229
8.4.2.4 Proceso: Gestión Contable	234
8.4.2.4.1 Procedimientos	236
8.5 MACRO PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	240
8.5.1 DIAGRAMA DE PROCESOS	240
8.5.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA	241
8.5.2.1 Proceso: Gestión Logística de Abastecimiento	241
8.5.2.1.1 Procedimientos	243
8.5.2.2 Proceso: Gestión Logística de Inventarios de Bienes, Muebles e Inmuebles	246
8.5.2.2.1 Procedimientos	248
8.5.2.3 Proceso: Gestión de la Seguridad y Aseguramiento de Bienes, Muebles, Inmuebles y Personas	250
8.5.2.3.1 Procedimientos	252
8.5.2.4 Proceso: Gestión de las construcciones, adecuaciones y mantenimiento de la infraestructura física y mantenimientos de maquinaria, equipos y parque automotor	255
8.5.2.4.1 Procedimientos	257
8.5.2.5 Proceso: Contratación	259
8.5.2.5.1 Procedimientos	261
8.5.2.6 Proceso: Gestión de Convenios	266
8.5.2.6.1 Procedimientos	268
8.6 MACRO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	272
8.6.1 CARACTERIZACIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DOCUMENTAL	272
8.6.1.1 Proceso: Gestión Documental	272
8.6.1.2 Proceso: Gestión Documental	274
8.7 MACRO PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES	279
8.7.1 CARACTERIZACIONES GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES	279
8.7.1.1 Proceso: Gestión de la informática	279
8.7.1.2 Proceso: Gestión de las comunicaciones LAN, WAN y WEB	280
8.7.1.3 Proceso: Gestión de mantenimiento y soporte en informática y comunicaciones	281
9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	282



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 9 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### PRESENTACIÓN

En concordancia con lo enunciado en el Plan Estratégico 2002 –2006 "SENA: Una Organización de Conocimiento", la Entidad ha transitado a lo largo de los últimos tres años de manera sostenida y consistente en el propósito de renovación de sus aspectos institucionales para ponerse a tono con las políticas gubernamentales de renovación de la administración pública y aumento de la eficiencia del Estado.

Para estos efectos está desarrollando un conjunto de estrategias de Gestión Institucional que tienen por objeto fortalecer la gobernabilidad de la Entidad, cambiar el esquema de gestión por operaciones por el modelo de gestión y aseguramiento de procesos, operar un nuevo modelo de gestión por resultados, y fortalecer la gestión financiera, la logística institucional y la racionalización del gasto.

En este contexto, uno de los pasos más importantes ha sido la expedición de los Decretos Nos. 248, 249 y 250 de 2004, por medio de los cuales se modifican la estructura interna y funciones de las dependencias de la Entidad, así como la planta de personal de la Institución. Estos Decretos constituyen herramientas con las cuales el SENA aumenta su presencia institucional y su capacidad para elevar la cobertura de sus servicios y la pertinencia de la formación profesional integral.

Estas nuevas estructura y funciones, así como los procesos y procedimientos que les anteceden y a la vez las complementan, son el resultado del direccionamiento estratégico señalado desde el comienzo de esta Administración en el Plan Estratégico 2002-2006, según el cual "El modelo y la filosofía de gestión están fundamentados en el principio de gobernabilidad de la Entidad, es decir, en el establecimiento de un código de buen gobierno y de un modelo de gestión que garantice la unidad técnica de dirección, unidad de objetivos, actuación sistémica y la obtención de resultados con eficiencia y calidad, medidos con base en indicadores de gestión".

El presente "**Manual de Procesos y Procedimientos**" constituye uno de los instrumentos más importantes para lograr un desarrollo claro, oportuno y eficaz de esos propósitos. Ha sido construido con la coordinación de la Dirección de Planeación de la Entidad y con la participación de todas las áreas que tienen a su cargo la ejecución de los Macroprocesos Corporativos, Misionales y de Apoyo. Cabe igualmente anotar que el mismo tuvo como insumo fundamental el trabajo realizado entre los años 2002 y 2003 por el Grupo de Gestión de Procesos que lideraron en su momento el Despacho del Director General y la Secretaría General de la Entidad.

En lo jurídico, el Manual responde al mandato contenido en numerosas normas superiores que determinan los principios y formas de la administración pública así como los instrumentos para documentar procesos y procedimientos e implementar sistemas



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 10 de 282

## **ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

de gestión de calidad, tales como la Directiva Presidencial 02 de 1994, el Decreto 1537 de 2001, la Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004 que la reglamenta, entre otros.

De esta manera, el Manual se convierte también en un elemento clave para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad del SENA, en el marco de la Política de Calidad de la Gestión Pública, la cual está dirigida a alcanzar y mantener la calidad de los servicios, la integridad de los servidores públicos, la percepción de la sociedad respecto a la confiabilidad y eficiencia de la administración pública y el mejoramiento continuo de las entidades del Estado.

Por su propia naturaleza y propósito, el Manual de Procesos y Procedimientos es de carácter dinámico y requiere el compromiso constante de todos los servidores de la Institución, no solamente con su conocimiento y observancia plenos, sino con sus aportes consistentes y objetivos para su mejoramiento y actualización permanente.

**DARÍO MONTOYA MEJÍA**  
**Director General**



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 11 de 282

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procesos y Procedimientos del SENA contiene los Macroprocesos, Procesos y Procedimientos definidos por la Entidad para el cumplimiento eficiente y eficaz de su Misión y objetivos institucionales en todos los niveles de la Entidad. Su elaboración se enmarca dentro de las políticas del Plan Nacional de Desarrollo dirigidas a la renovación de la administración pública y el mejoramiento de la eficiencia del Estado y dentro del direccionamiento estratégico señalado en el propio Plan de Desarrollo de la Entidad para el modelo y filosofía de gestión fundamentados en el principio de gobernabilidad de la Entidad.

Los capítulos 2 y 3 del Manual contienen sus objetivos, alcances y marco jurídico, dentro del cual cabe destacar la relación orgánica que el mismo tiene con las normas referentes al establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

El capítulo 4 presenta un conjunto de definiciones básicas para unificar la comprensión de los principales términos utilizados y facilitar la necesaria interrelación entre las áreas responsables, la aplicación de los procedimientos y la renovación que resulte de su aplicación y de la propia dinámica legal e institucional.

En el capítulo 5 se especifica la clasificación de los macroprocesos, procesos y procedimientos de la Entidad en Corporativos, Misionales y de Apoyo, así como el Mapa que permite visualizar el orden e interrelaciones de todos los procesos, tanto en función de la satisfacción de las expectativas de los usuarios de los servicios de la Entidad, como de las relaciones entre los diferentes niveles y tipos de procesos definidos.

Los capítulos 6, 7 y 8 contienen la enumeración y descripción detallada de los macroprocesos Corporativos, Misionales y de Apoyo, respectivamente, dentro de una jerarquización que va del Macroproceso, al Proceso, a la Actividad, al Procedimiento y finalmente a la Tarea. Para estos efectos, cada uno de los quince macroprocesos tiene la siguiente estructura y secuencia: 1) diagrama de procesos; 2) caracterización para cada uno de los procesos, que incluye, entre otros aspectos, objetivos, entradas y salidas; 3) tabla de actividades para cada uno de los procesos, que incluye, entre otros aspectos, insumos, proveedores, responsables y productos; 4) diagrama de procedimientos para cada actividad.

Finalmente, en el capítulo 9 se especifican los criterios que deberán tenerse en cuenta para la revisión y actualización del Manual.

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 1 Página 12 de 282
---	--	---

## 2. OBJETIVOS Y ALCANCE

### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer una visión de conjunto de los macroprocesos, procesos y procedimientos definidos por la entidad, con el fin de establecer un método estándar de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de su misión y objetivos institucionales.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1 Servir de medio de integración, consulta y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- 2.2.2 Contar con un instrumento útil para la consulta, orientación y entrenamiento de los servidores públicos.
- 2.2.3 Facilitar la revisión y evaluación de la gestión institucional.
- 2.2.4 Definir uniformidad en la terminología técnica sobre la simbología a utilizar en la diagramación de procesos y procedimientos.

### 2.3 ALCANCE

El Manual de Procesos y Procedimientos, define los macroprocesos, procesos y procedimientos generales que son de obligatorio cumplimiento y deben ser aplicados en todos los niveles de la Entidad.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 13 de 282

### 3. MARCO NORMATIVO

Las principales normas que sustentan la elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del SENA son las siguientes:

**Constitución Política de 1991:** Artículo 209, que establece los principios de la función administrativa.

**Ley 87 del 29 de noviembre de 1993:** Artículos 1º. y 4º., establecen el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la elaboración, verificación y evaluación de regulaciones administrativas y de manuales de funciones y procedimientos.

**Directiva Presidencial 02 del 5 de abril de 1994:** Política de gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y procedimientos.

**Decreto 1537 de 2001:** Artículos 1º., 2º. y 5º., sobre racionalización de la gestión institucional, los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública

**Ley 872 del 30 de diciembre de 2003:** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

**Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

**Decreto 249 de 2004:** Por el cual se modifican la estructura interna y las funciones de las dependencias del SENA.

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 1 Página 14 de 282
---	--	---

#### 4. DEFINICIONES

Para efectos de este Manual se establecen las siguientes definiciones:

**Actividad:** Conjunto de tareas que permiten obtener un subproducto para contribuir a generar un resultado al final del proceso, que generan valor agregado al mismo. Cada actividad consta de uno o más procedimientos.

**Anexo:** Documento o elemento que complementa el cuerpo del trabajo, que se relaciona directa o indirectamente con el procedimiento documentado. Ejemplo: Formatos, tablas, figuras, diagramas y otros documentos de apoyo.

**Caracterización del proceso:** Descripción detallada de los procesos.

**Cliente:** "Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio"<sup>1</sup>.

**Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna a un documento para diferenciarlo de los demás de la organización, dándole un carácter único. El código responde a un formato acordado consensualmente, es asignado por una autoridad competente dentro de la empresa.

**Diagrama de Proceso:** Representación gráfica que presenta en forma dinámica la secuencia de trabajo y permite conocer y comprender el proceso que se describe a través de las actividades.

**Diagrama de flujo:** Es la representación gráfica de los procedimientos de cada actividad.

**Entrada:** Insumos o recursos necesarios para el desarrollo del proceso (requerimientos de información, energía, suministro, materia prima).

**Formato:** Documento diseñado para consignar datos o información sobre un proceso, una actividad o un procedimiento.

**Manual de Procesos y Procedimientos:** Documento que tiene por objeto definir y unificar los macroprocesos, procesos, actividades y procedimientos generales que se llevan a cabo en la Entidad para su aplicación.

**Mapa de Macroprocesos:** Conjunto de procesos claves que realiza o debería realizar la Entidad para cumplir con su misión y avanzar hacia su visión de futuro.

---

<sup>1</sup> NTCGP 1000:2004



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005**  
**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 15 de 282

**Procedimiento:** "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso"<sup>2</sup>.

**Proceso:** "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"<sup>3</sup>.

**Producto:** Resultado de una tarea, un proceso o conjunto de procesos.

**Proveedor:** Proceso, organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

**Responsable:** Persona y/o dependencia encargada de ejecutar la actividad.

**Tarea:** Operación mínima que con otras de la misma especie, en secuencia conjunta, conforman un procedimiento dentro de un proceso.

<sup>2</sup> NTC-ISO 9000:2000 y NTCGP 1000:2004

<sup>3</sup> NTC-ISO 9000:2000 y NTCGP 1000:2004



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 16 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 5. CLASIFICACION Y MAPA DE PROCESOS

#### 5.1 CLASIFICACION DE LOS MACRO PROCESOS

Se han definido 15 Macroprocesos clasificados en:

- Corporativos: Ofrecen orientaciones, directrices y políticas para el desarrollo de los demás macro procesos y retroalimentan los procesos.
- Misionales y Visionales: Detallan los procesos, actividades y tareas relacionadas con la misión y visión de la entidad.
- De Apoyo: Brindan soporte para la ejecución de todos los procesos de entidad.

#### 5.2 MAPA DE MACRO PROCESOS Y PROCESOS

Como resultado del trabajo realizado en el levantamiento de los procesos de la Entidad, se presenta el mapa de macro procesos, entendido como el conjunto de macro procesos claves que realiza o debería realizar la Entidad para cumplir con su misión y avanzar hacia su visión de futuro.



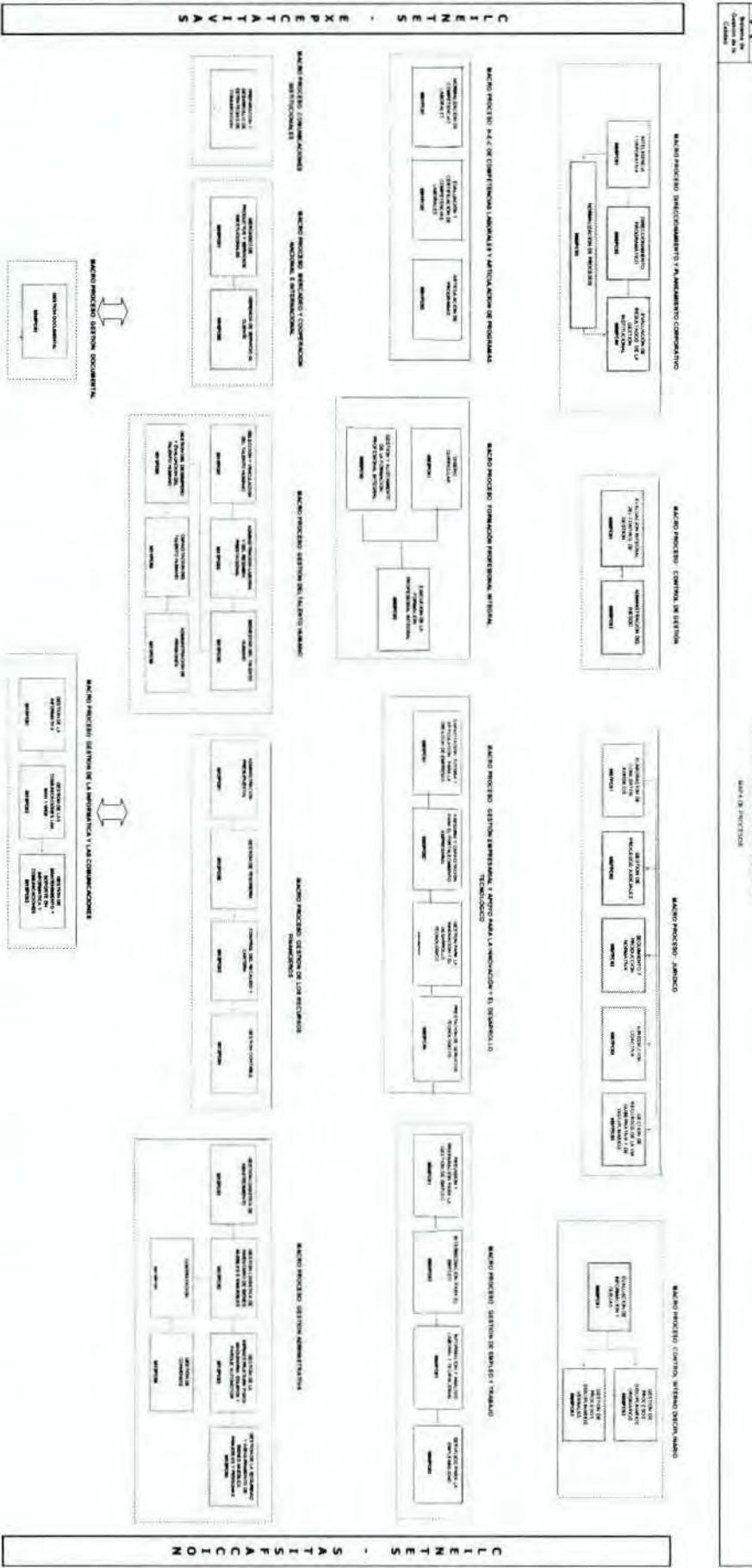


Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Servicio Nacional de Aprendizaje SENAI

Fecha: Junio de  
2005





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

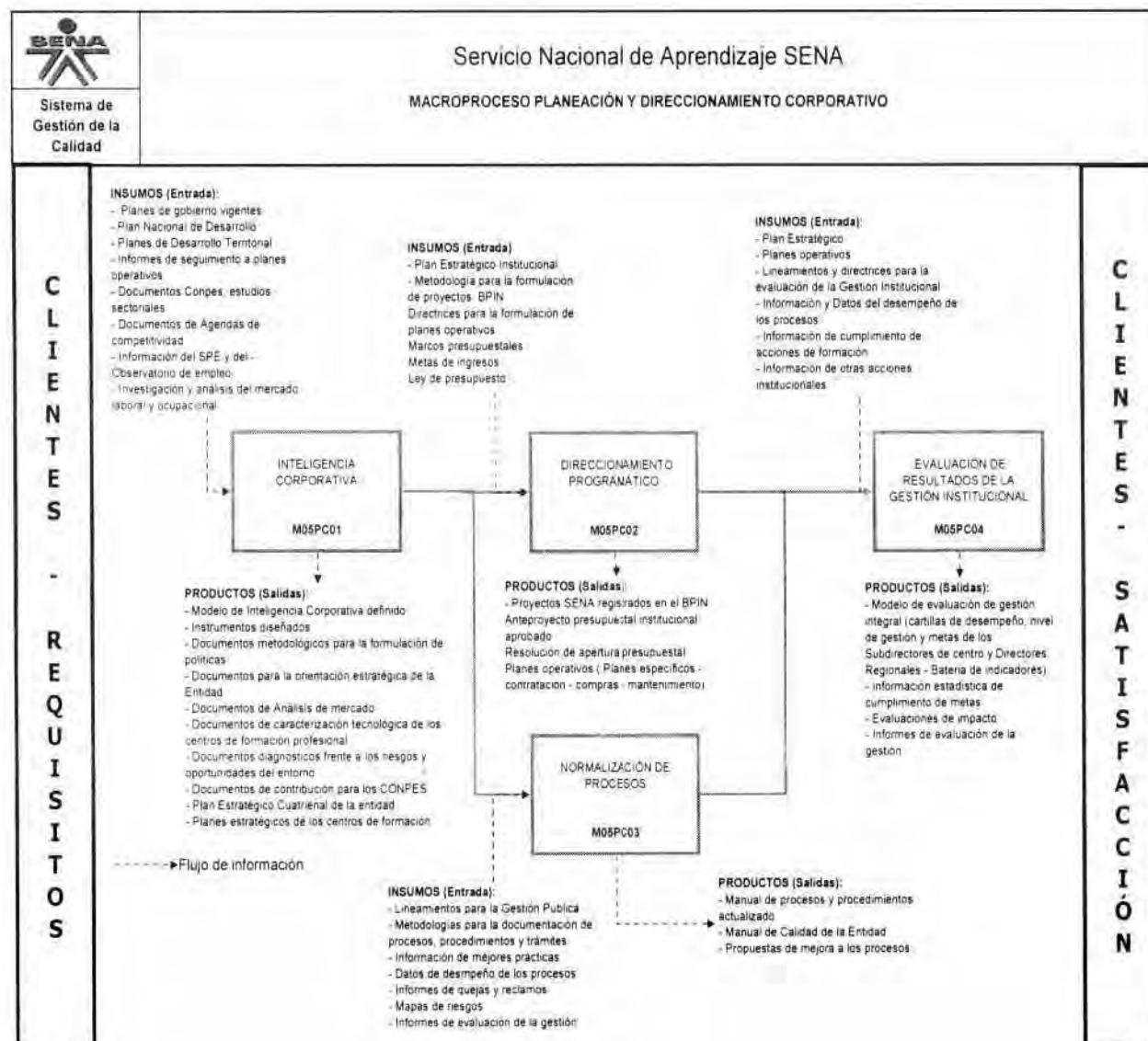
Página 18 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6 MACRO PROCESOS CORPORATIVOS

#### 6.1 MACRO PROCESO PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO

##### 6.1.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 19 de 282

### 6.1.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO

#### 6.1.2.1 Proceso: Inteligencia Corporativa

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA			Fecha: Abril de 2005  Versión: 2.0  Página 1 de 1	
	CARACTERIZACION DEL PROCESO				
	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	CODIGO MACRO PROCESO:			
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	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				
NOMBRE DEL PROCESO:	INTELIGENCIA CORPORATIVA	CODIGO PROCESO:	M05 - PC01		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Obtener, procesar, analizar y proveer información relevante con visión prospectiva sobre el ambiente externo y diseñar las condiciones internas de la entidad y los instrumentos y mecanismos que garanticen los flujos de información que permitan crear y socializar conocimiento vital para la toma de decisiones y la actuación estratégica del SENA.				
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Ley 119 de 1994 Decreto 1188 de 2003 Decreto 249 de 2004 Resolución No. 02256 de 2004	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
RIESGOS DEL PROCESO:	1. No participar en escenarios con otros actores, en los cuales existan definiciones que tengan implicaciones directas sobre la entidad y su que hacer o que no le permitan anticiparse con respuestas óptimas. 2. No realizar seguimiento sistemático a los compromisos adquiridos en la participación de otros escenarios. 3. No tener en cuenta las definiciones externas, en la determinación de estrategias y planeación de las acciones en los Centros de Formación Profesional. 4. No gestionar y crear conocimiento que permita a la entidad innovar y mantener su competitividad social. 5. No desarrollar planes estratégicos con visión prospectiva, tal que permitan visualizar la acción del SENA en el mediano y largo plazo	PUNTOS DE CONTROL	1. Registro y análisis de los temas relevantes para la entidad, discutidos en diferentes escenarios. 2. Realizar seguimiento a la Agenda Legislativa. 3. Seguimiento a la ejecución de los Planes de Capacitación de la Entidad. 4. Seguimiento a la ejecución del Plan Estratégico de la Entidad.		
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de planeación Conectividad permanente Base de datos para el manejo de la información	INDICADORES DEL PROCESO:	En Construcción		
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de Gobierno</li> <li>- Plan Nacional de Desarrollo-P N D</li> <li>- Planes de Desarrollo Territorial, Regionales y Locales de Desarrollo</li> <li>- Informes de Seguimiento a Planes Operativos</li> <li>- Documentos Corpes, estudios sectoriales</li> <li>- Documentos de Agendas de competitividad</li> <li>- Información SPE y del Observatorio de Empleo</li> <li>- Investigación y Análisis del mercado laboral y ocupacional</li> <li>- Estudios de referencia con pares nacionales e internacionales</li> <li>- Agendas prospectivas Nacionales y Regionales</li> <li>- Planes Sectoriales</li> <li>- Plan Estratégico de la Entidad</li> <li>- Agenda Legislativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Inteligencia Corporativa diseñado e implementado</li> <li>- Instrumentos diseñados</li> <li>- Documentos metodológicos para la formulación de políticas y planes estratégicos</li> <li>- Documentos para la orientación estratégica de la Entidad</li> <li>- Documentos de Análisis de mercado</li> <li>- Documentos de caracterización tecnológica de los centros de formación profesional</li> <li>- Documentos diagnósticos frente a los riesgos y oportunidades del entorno</li> <li>- Documentos de contribución para los CONPES</li> <li>- Plan Estratégico de la Entidad</li> <li>- Planes Estratégicos de los Centros de Formación Profesional</li> <li>- Modelo de Balance Score Card</li> <li>- Modelos de análisis y prospectiva</li> <li>- Mejores prácticas de trabajo implementadas en la Entidad</li> </ul>	Todos los procesos misionales y de apoyo			



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 20 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos, información y conocimientos provenientes de cada macroproceso -Datos, información y conocimiento del contexto económico social y tecnológico - Información sobre políticas y programas gubernamentales (Plan Nacional de Desarrollo, Desarrollo Territorial) - Resultados de Estudios relacionados con la Misión de la Entidad - Investigación y Análisis del mercado laboral y ocupacional - Evaluaciones de impacto sobre Formación Profesional - Caracterizaciones Ocupacionales - Información sobre mejores prácticas de la Formación Profesional y los Servicios complementarios - Resultados de Evaluación de la gestión institucional</li> </ul> <p>Datos e Información relacionada con la capacidad de respuesta de la Entidad (Recursos humanos, físicos, pedagógicos, tecnológicos y financieros)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Investigaciones técnico pedagógicas y de resultados de la gestión institucional           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de Seguimiento a Planes Operativos del SENA</li> <li>- Documentos CONPES</li> <li>- Estudios sectoriales</li> <li>- Documentos de Agendas de competitividad</li> <li>- Información SPE y del Observatorio de Empleo</li> <li>- Información del Sistema de Gestión Integral de la Calidad del SENA</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de información clasificadas, organizadas y sistematizadas</li> <li>- Proveedores definidos</li> <li>- Usuarios identificados</li> <li>- Revisión y análisis de las mejores prácticas relacionadas con el Sistema de Inteligencia Corporativa (SIC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Direcciones Regionales</li> <li>- Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>- Organismos Gubernamentales</li> <li>- Entidades Nacionales e Internacionales, públicas y privadas</li> <li>- Departamento Nacional de Planeación (DNP)</li> <li>- Centros de Investigación</li> <li>- Organismos Oficiales de producción de Estadísticas (Ex: DANE)</li> <li>- Organizaciones Nacionales e Internacionales públicas y privadas</li> </ul>	P: Planificar y sistematizar las necesidades y fuentes de información y conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Planeación- Grupo de Gestión de la Calidad e Inteligencia Corporativa</li> <li>- Dirección de Planeación- Grupo Gestión del Conocimiento</li> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Responsables de Planeación en Regionales y Centros de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de información clasificadas, organizadas y sistematizadas</li> <li>- Proveedores definidos</li> <li>- Usuarios identificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Direcciones Regionales</li> <li>- Centros de Formación Profesional Integral</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de información clasificadas, organizadas y sistematizadas</li> <li>- Proveedores definidos</li> <li>- Usuarios identificados</li> <li>- Revisión y análisis de las mejores prácticas relacionadas con el Sistema de Inteligencia Corporativa (SIC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Planeación- Grupo de Gestión de la Calidad e Inteligencia Corporativa</li> <li>- Dirección de Planeación- Grupo Gestión del Conocimiento</li> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Responsables de Planeación en Regionales y Centros de Formación Profesional</li> <li>- Información sobre mejores prácticas de SIC ( Fuentes secundarias )</li> </ul>	P/H: Diseñar e implementar el Modelo de Inteligencia Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Planeación- Grupo de Gestión de la Calidad e Inteligencia Corporativa</li> <li>- Dirección de Planeación- Grupo Gestión del Conocimiento</li> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Responsables de Planeación en Regionales y Centros de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Inteligencia Corporativa definido e implementado</li> <li>- Flujos de datos, información y conocimiento diseñados</li> <li>- Información suministrada a nivel externo o interno generada por el sistema o según requerimientos institucionales</li> <li>- Modelo de Balance Score Card elaborado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Direcciones Regionales</li> <li>- Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>- Clientes externos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de información clasificadas, organizadas y sistematizadas</li> <li>- Modelo de Inteligencia Corporativa definido e implementado</li> <li>- Temas o conocimiento a analizar</li> <li>- Metodologías a desarrollar</li> <li>- Sistemas de información disponibles</li> <li>- Caracterizaciones Ocupacionales</li> <li>- Documentos de fuente secundaria relacionados con el tema a analizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Centros de investigación</li> <li>- Entidades Gubernamentales</li> <li>- Centros del Servicio Público de Empleo</li> <li>- Departamento Nacional de Planeación (DNP)</li> <li>- Organismos Oficiales de producción de Estadísticas (Ex: DANE)</li> <li>- Información proveniente de fuentes primarias y secundarias ( Fuentes varias )</li> </ul>	P: Analizar, interpretar y producir información relacionada con las demandas o requerimientos del entorno social, económico y tecnológico para el posicionamiento competitivo de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dirección de Planeación- Grupo de Gestión de la Calidad e Inteligencia Corporativa</li> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Responsables de Planeación en las Regionales y Centros de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos diagnósticos frente a los riesgos y oportunidades del entorno</li> <li>- Documento de diagnóstico interno</li> <li>- Documentos de contribución para los CONPES</li> <li>- Documentos de Análisis de mercado</li> <li>- Documentos de caracterización tecnológica de los centros de formación profesional</li> <li>- Documentos para la orientación estratégica de la Entidad</li> <li>- Documentos prospectivos de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Direcciones de Área- General</li> <li>- Direcciones Regionales</li> <li>- Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>- Clientes Externos</li> </ul>



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

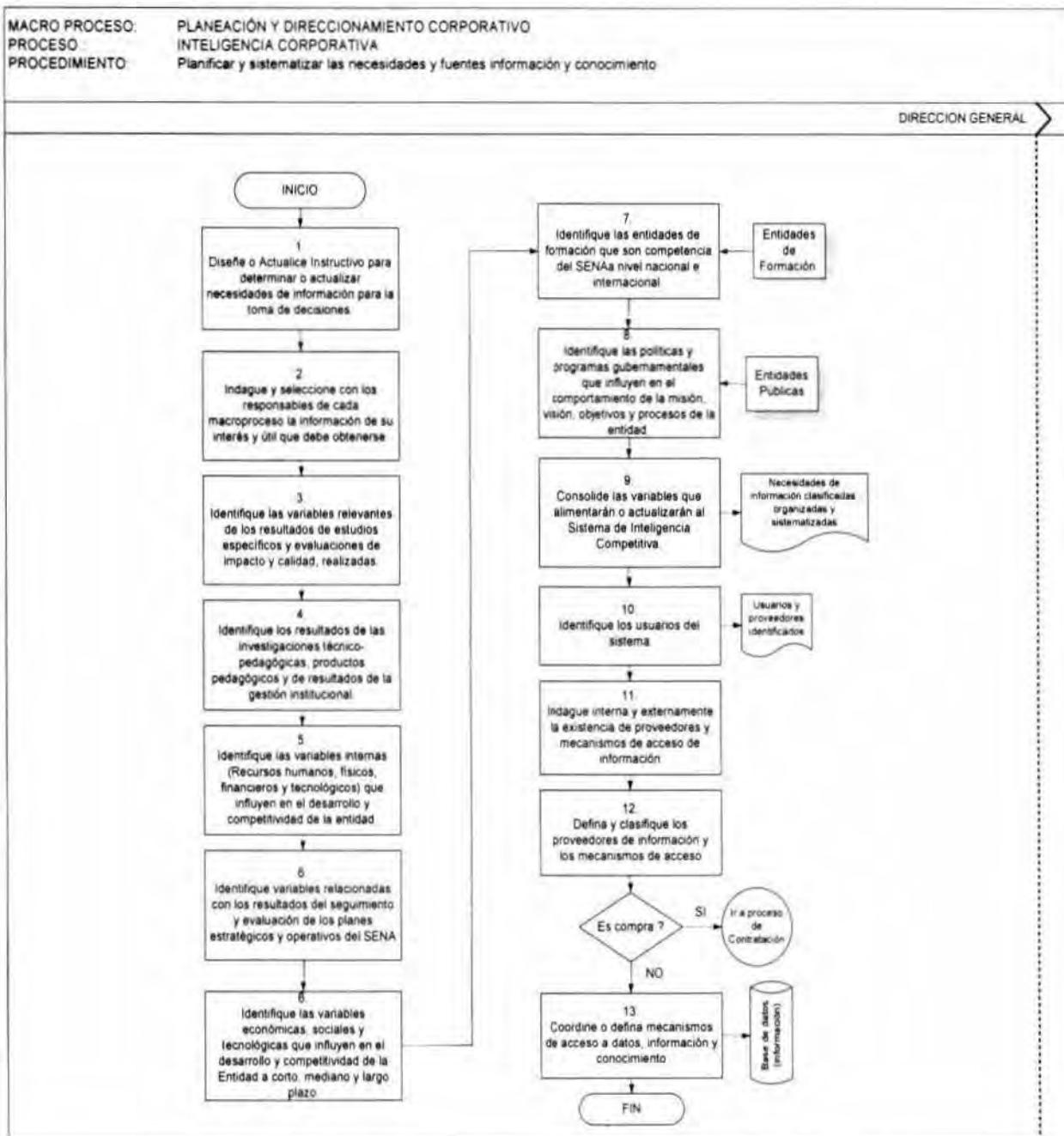
Página 21 de 282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos diagnósticos frente a los riesgos y oportunidades del entorno</li> <li>- Documentos de contribución para los CONPES</li> <li>- Documentos de Análisis de mercado</li> <li>- Documentos de caracterización tecnológica de los centros de formación profesional</li> <li>- Documentos para la orientación estratégica de la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación- Grupo de Gestión de la Calidad e Inteligencia Corporativa</li> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> </ul>	P Definir Políticas, Objetivos y Estrategias de acción a corto, mediano y largo plazo para el direccionamiento de la Entidad con visión prospectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos Metodológicos para la formulación de políticas y planes estratégicos</li> <li>- Plan Estratégico de la Entidad</li> <li>- Planes Estratégicos de los Centros de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>Clientes Externos</li> </ul>
<b>Resultados del SIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentos diagnósticos frente a los riesgos y oportunidades del entorno</li> <li>- Documentos de contribución para los CONPES</li> <li>- Documentos de Análisis de mercado</li> <li>- Documentos de caracterización tecnológica de los centros de formación profesional</li> <li>- Documentos para la orientación estratégica de la Entidad</li> <li>- Plan Estratégico de la Entidad</li> <li>- Planes Estratégicos de los Centros de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo de Inteligencia Corporativa y Calidad</li> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional Integral</li> </ul>	H Diseñar, implementar y mantener el subsistema de gestión y creación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría General - Grupo de Gestión Humana</li> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Dirección de Planeación- Grupo de Gestión de la Calidad e Inteligencia Corporativa</li> <li>Dirección de Planeación- Grupo Gestión del Conocimiento</li> <li>Oficina de Comunicaciones</li> <li>Oficina de Sistemas</li> <li>Direcciones Regionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento Táctico socializado</li> <li>- Conocimiento Tacito institucionalizado</li> <li>- Conocimiento Explícito creado</li> <li>- Conocimiento Explícito incorporado en los procesos</li> <li>- Mejores Prácticas de Trabajo implementadas</li> <li>- Una nueva Cultura Organizacional basada en el Conocimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>Clientes Externos</li> </ul>
<b>Información y datos del desempeño del proceso del proceso</b> <b>Mapas de Riesgos</b> <b>Informes de Quejas y Reclamos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>Secretaría General- Grupo de Gestión Humana</li> </ul>	V Verificar la eficacia del modelo de Inteligencia Corporativa y del Subsistema de gestión y creación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional</li> <li>Oficina de Control Interno o quien haga sus veces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados de evaluaciones al modelo</li> <li>- Informes de auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>Clientes Externos</li> </ul>
<b>Resultados de evaluaciones al modelo</b> <b>Informes de auditorías</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional</li> <li>Oficina de Control Interno o quien haga sus veces</li> </ul>	A Definir e Implementar las acciones correctivas y preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo</li> <li>Centros de Formación Profesional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de Mejoramiento</li> <li>- Mapa de Riesgos actualizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direcciones de Área-Digeneral</li> <li>Direcciones Regionales</li> <li>Centros de Formación Profesional Integral</li> <li>Clientes Externos</li> </ul>



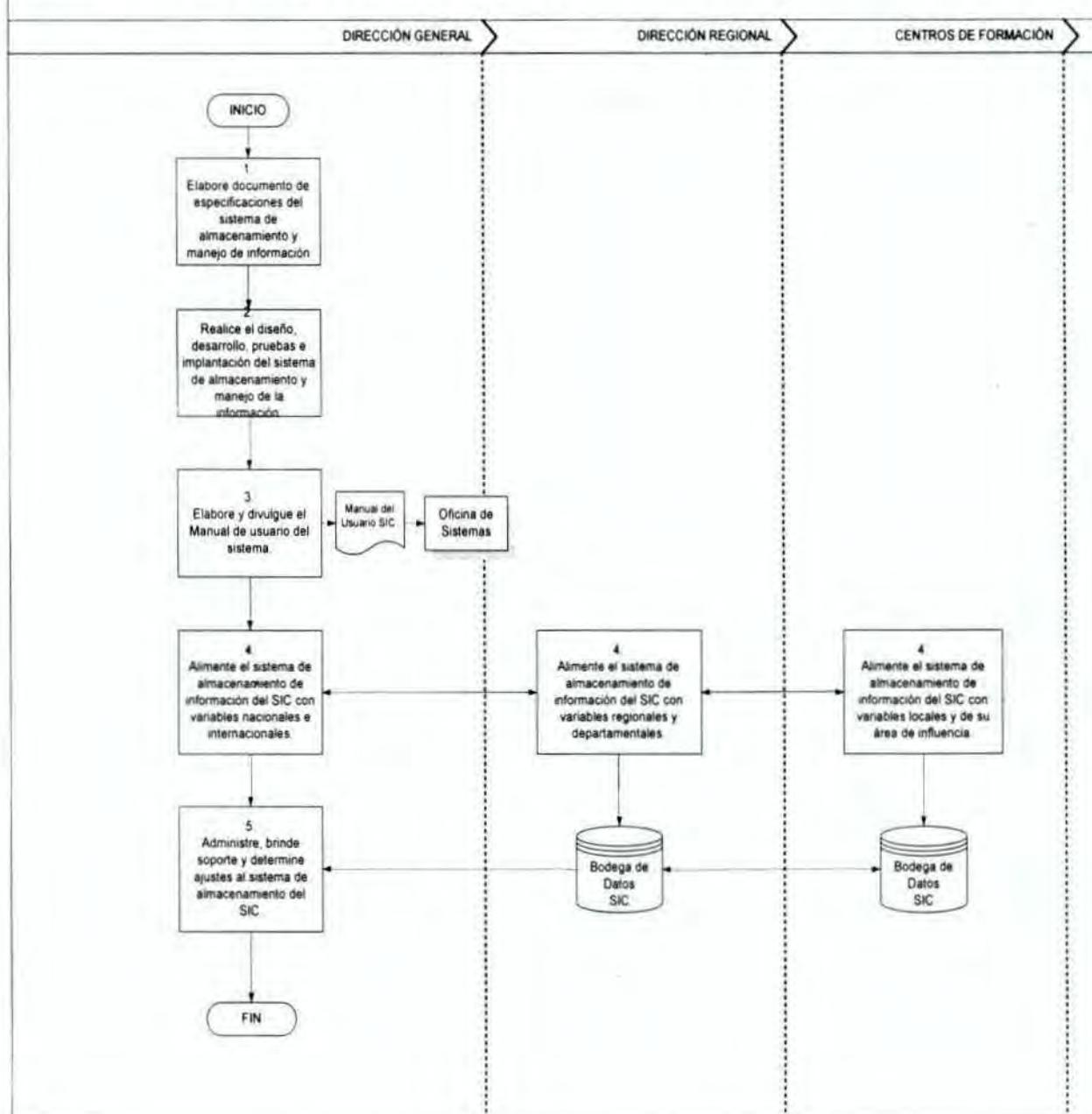
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.1.2.1.1 Procedimientos



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
**PROCESO :** INTELIGENCIA CORPORATIVA  
**PROCEDIMIENTO:** Diseñar e implementar el modelo de inteligencia corporativa





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

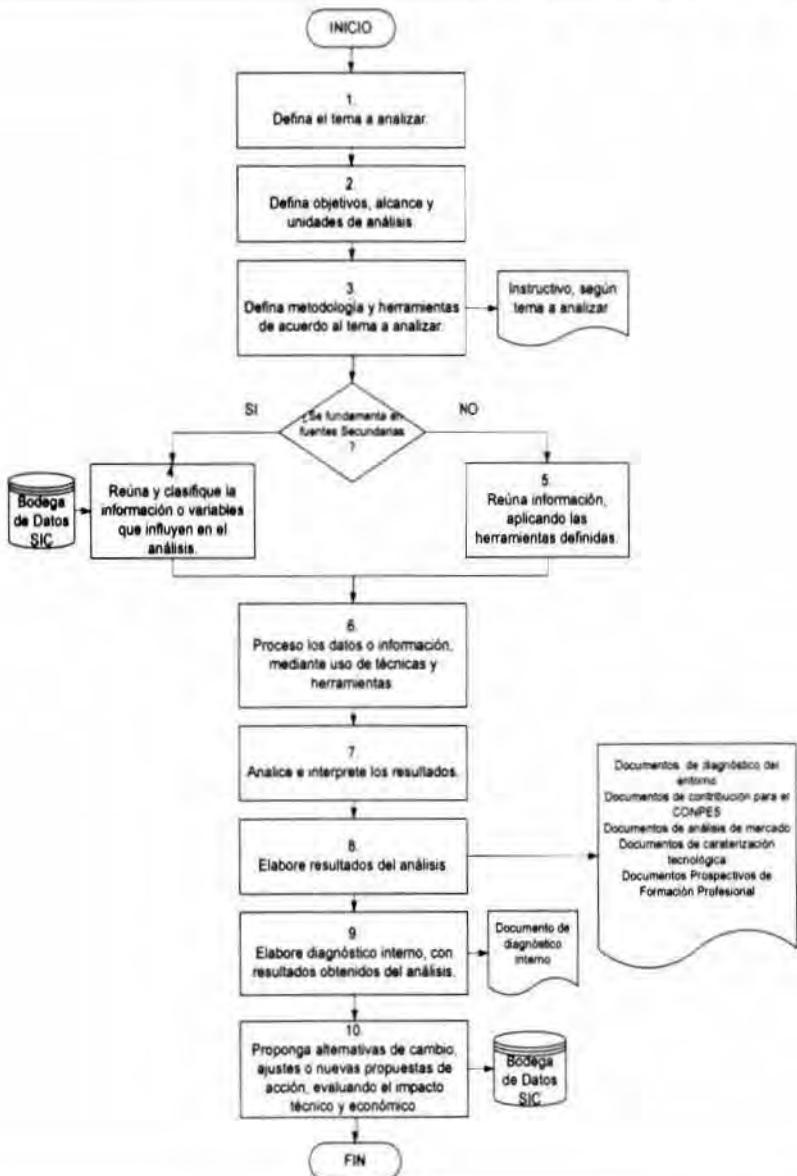
Versión: 1

Página 24 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
PROCESO: INTELIGENCIA CORPORATIVA  
PROCEDIMIENTO: Analizar, interpretar y producir información relacionada con las demandas o requerimientos del entorno social, económico y tecnológico para el posicionamiento competitivo de la entidad.

DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIÓN REGIONAL – CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

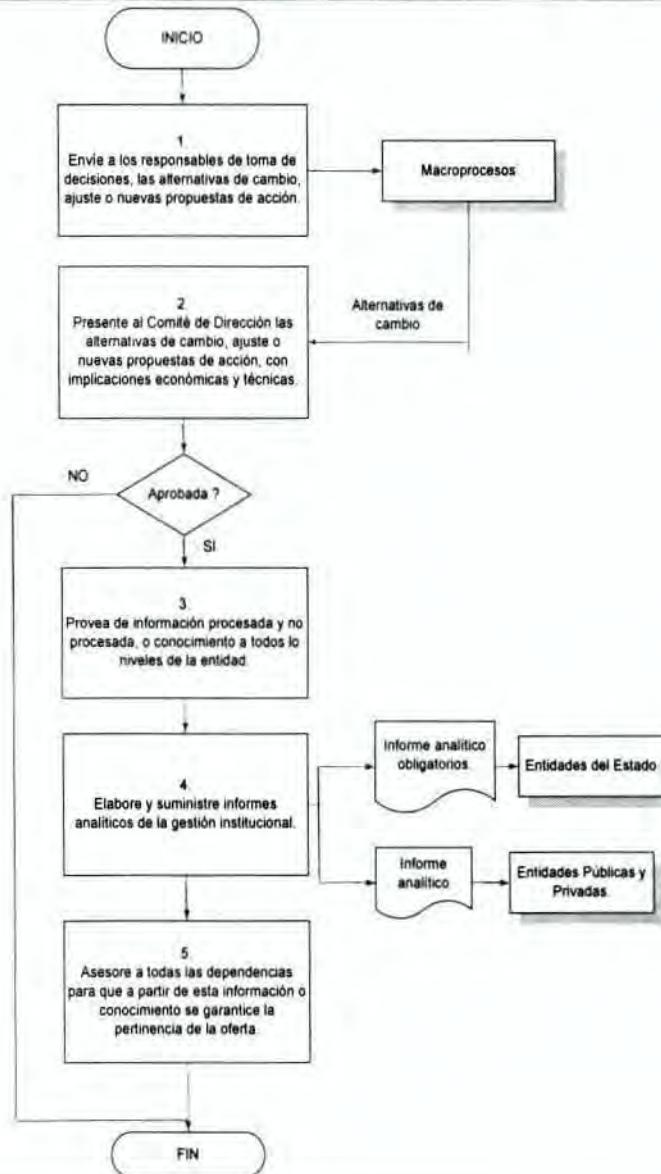
Versión: 1

Página 25 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
**PROCESO:** INTELIGENCIA CORPORATIVA  
**PROCEDIMIENTO:** Distribuir y difundir datos, información o conocimiento útil al medio interno y externo

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

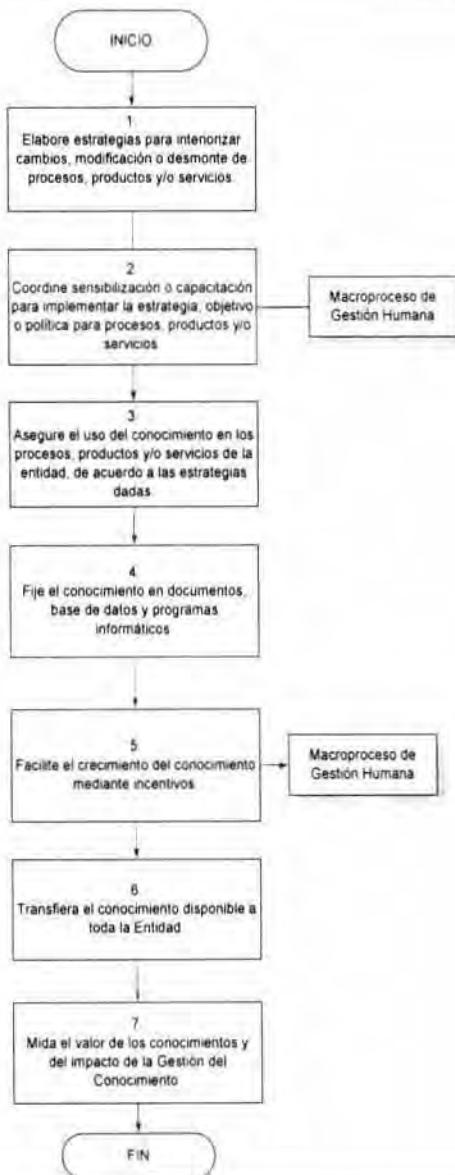
Versión: 1

Página 26 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
**PROCESO:** INTELIGENCIA CORPORATIVA  
**PROCEDIMIENTO:** Incorporar información o conocimiento en los procesos, productos y/o servicios de la entidad

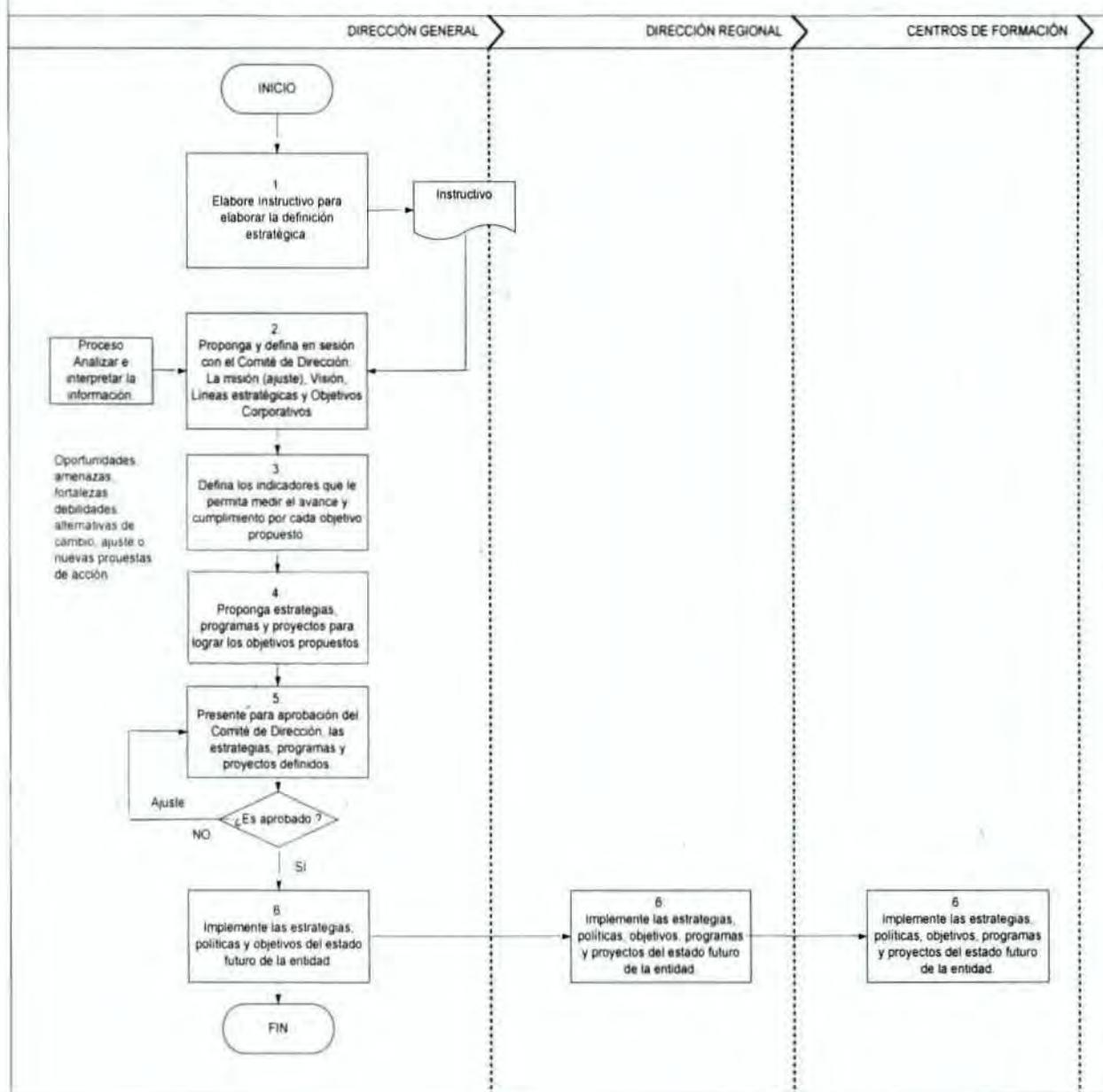
DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIÓN REGIONAL – CENTROS DE FORMACIÓN





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
PROCESO: INTELIGENCIA CORPORATIVA  
PROCEDIMIENTO: Definir políticas, objetivos y estrategias de acción a mediano y largo plazo



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 28 de 282</b>
---	---	---

### 6.1.2.2 Proceso: Direccionamiento Programático

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	<b>CÓDIGO 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>	DIRECCIONAMIENTO PROGRAMATICO	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M05 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Planificar los recursos necesarios que aseguren la ejecución de los procesos y la prestación de los servicios		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 152 de 1994 - Plan Nacional Desarrollo Estatuto Orgánico del Presupuesto Ley de Presupuesto General de la Nación de cada vigencia Decreto 2209 de 1998: Ausinidad y eficiencia en el gasto público Ley 817 de 2000 Ley 819 de 2003 Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 5.1 Compromiso de la dirección. 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de calidad. 5.4 Planificación. 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Los desfases en el tiempo en el proceso de formulación, evaluación y aprobación de planes operativos de la Entidad 2. La no oportunidad y pertinencia en la formulación de los proyectos en el BPIN. 3. La no oportuna presentación del anteproyecto ante el Ministerio de Hacienda y D.N.P. de acuerdo con las necesidades reales de recursos.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Cronograma para elaboración de Planes Operativos definido y divulgado a nivel nacional 2. Cumplimiento del cronograma para la presentación en el BPIN y anteproyecto. 3. Envío efectivo del anteproyecto elaborado con un análisis de las necesidades reales que requiere la entidad para desarrollar sus actividades.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de planeación	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Plan Estratégico Institucional Metodologías para la formulación de proyectos BPIN Directrices para la formulación de planes operativos Marcos Presupuestales Metas de Ingresos Ley de Presupuesto	Proyectos SENA registrados en el BPIN Anteproyecto presupuestal institucional aprobado Resolución de apertura presupuestal Planes Operativos (Planes específicos - Contratación, Mantenimiento, Compras)	Todos los procesos misionales y de apoyo	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

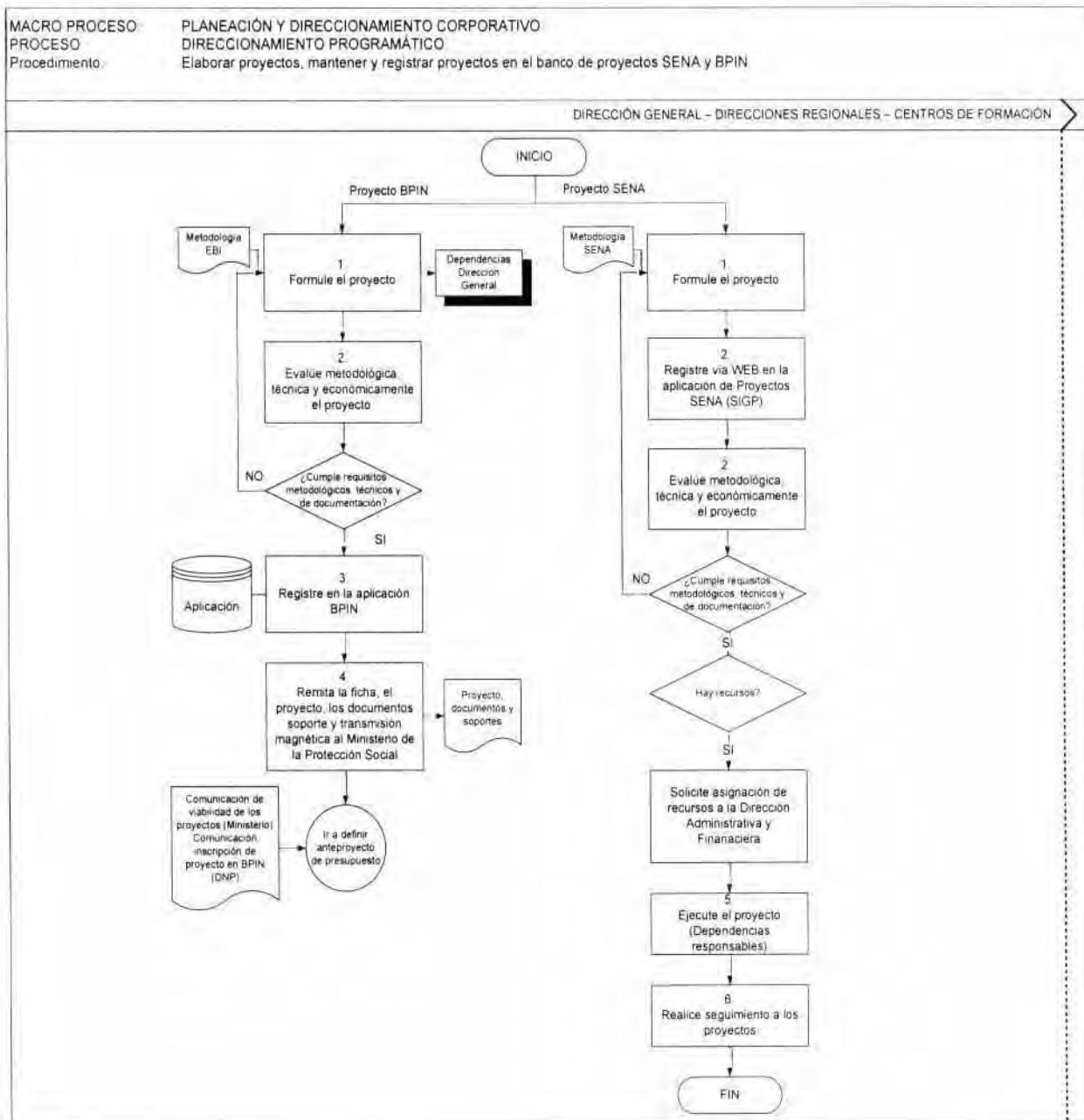
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 29 de 282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Metodologías para la formulación de proyectos BPIN Directrices para la formulación de planes operativos	Departamento Nacional de Planeación Nacional	P	Diseñar metodologías, herramientas e instrumentos para el desarrollo del proceso	• Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Metodologías para la formulación de proyectos Institucionales Metodología para la formulación de planes operativos	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de Formación Profesional
Plan Estratégico Institucional Metodologías para la formulación de proyectos Institucionales	Departamento Nacional de Planeación Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	H	Elaborar y registrar los proyectos en el banco de proyectos del SENA Y BPIN (Banco de Proyectos de Inversión).	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Direcciones de Área	Proyectos SENA registrados en el BPIN	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de Formación Profesional Departamento Nacional de Planeación
Marcos Presupuestales Metas de Ingresos Ley de Presupuesto	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	H	Definir anteproyecto presupuestal y asignar recursos	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Director General Consejo Directivo Nacional	Anteproyecto presupuestal institucional aprobado Resolución de apertura presupuestal	Ministerio de Hacienda y Crédito Público Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Metodología para la formulación de planes operativos Resolución de apertura presupuestal	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	H	Formular, evaluar y aprobar planes operativos	Direcciones de área Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Planes Operativos (Planes específicos Contratación, Mantenimiento, Compras)	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Información y datos del desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes de Quejas y Reclamos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	V	Realizar seguimiento al proceso de Direccionamiento Programático	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de Seguimiento Informes de Auditorias	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Informes de Seguimiento Informes de Auditorias	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar acciones Correctivas y preventivas	Direcciones de área Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.1.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

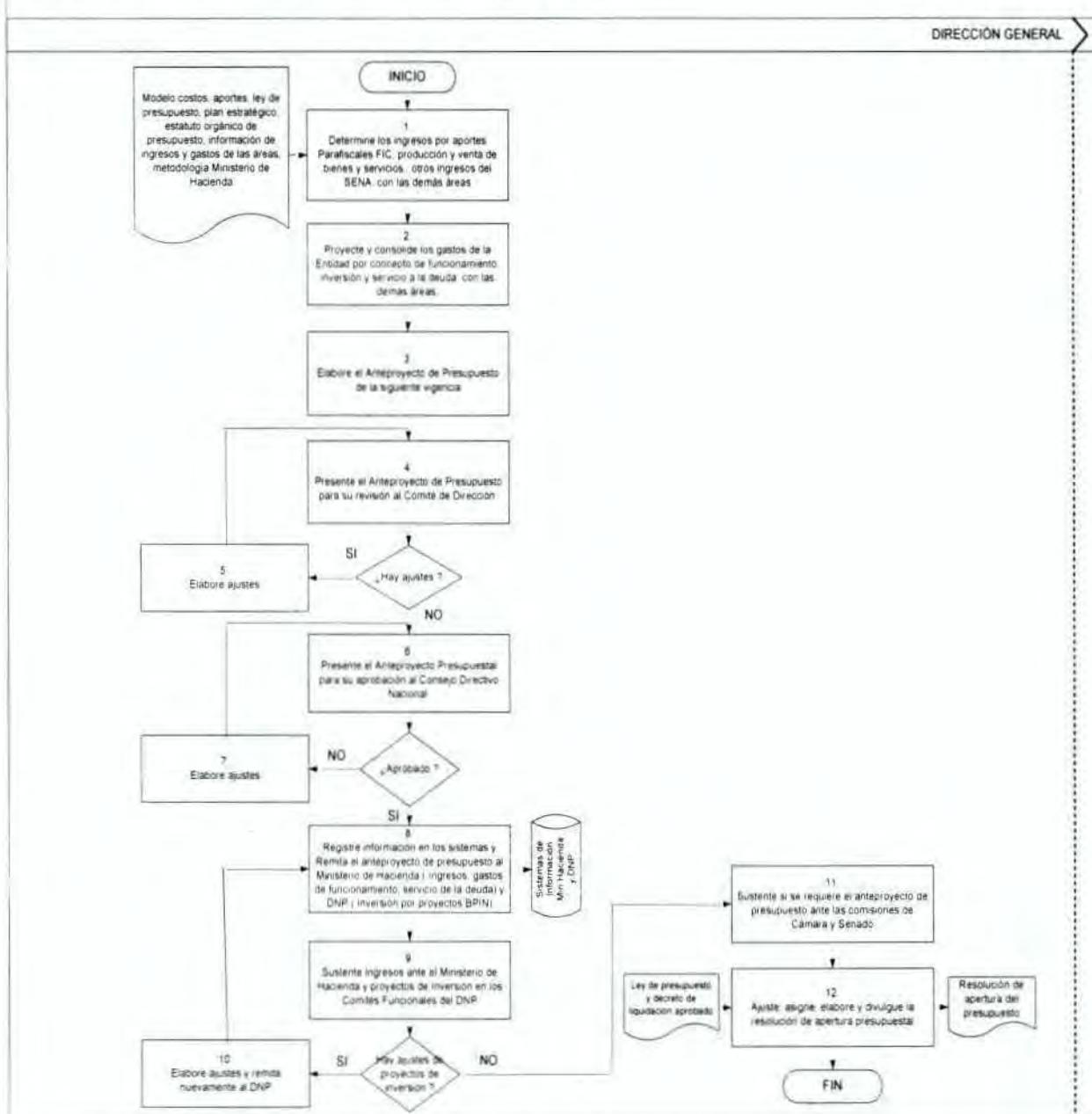
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

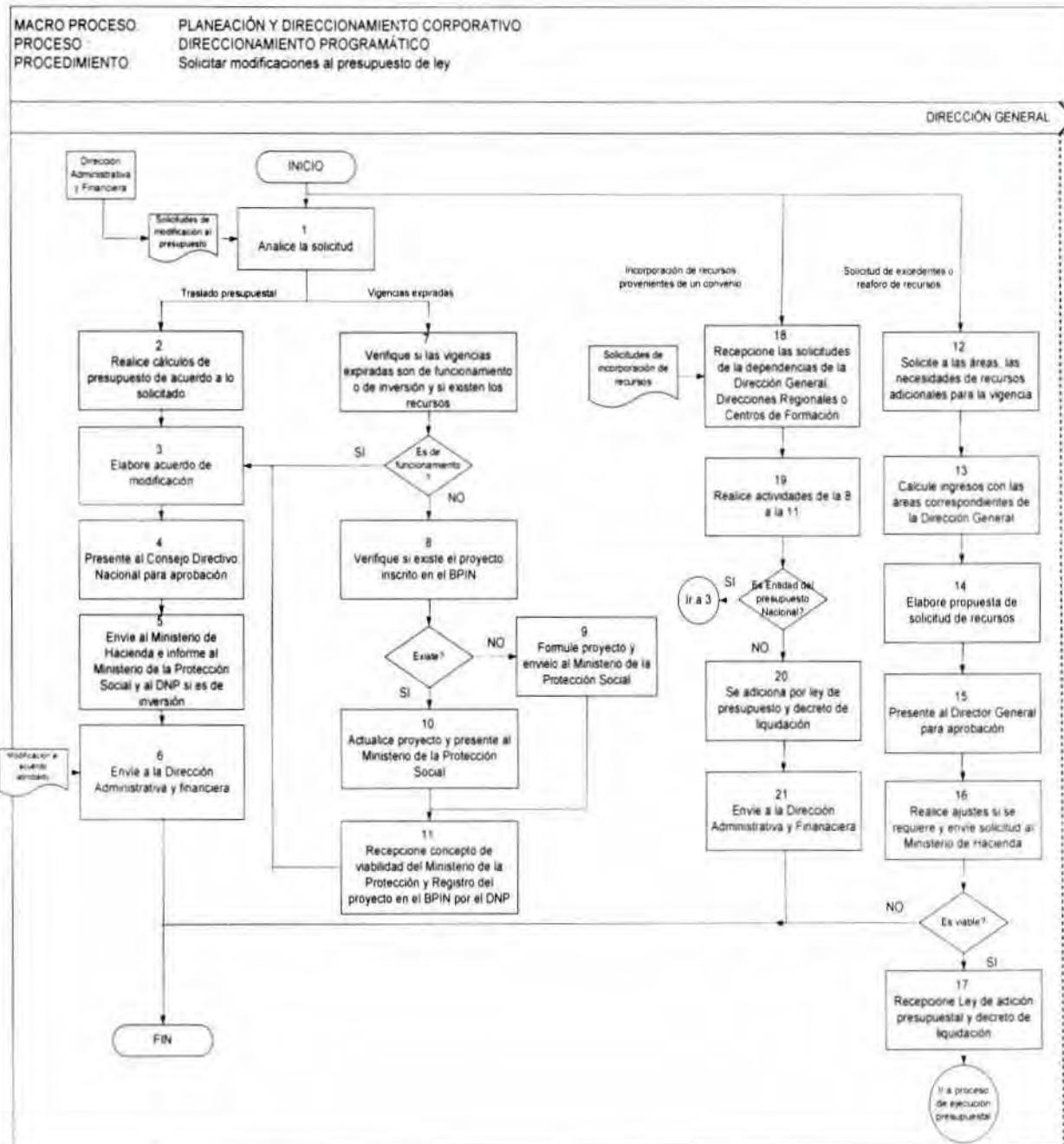
Página 31 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO PROGRAMÁTICO  
PROCEDIMIENTO: Definir el anteproyecto de presupuesto de la Entidad y su apertura



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 33 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:

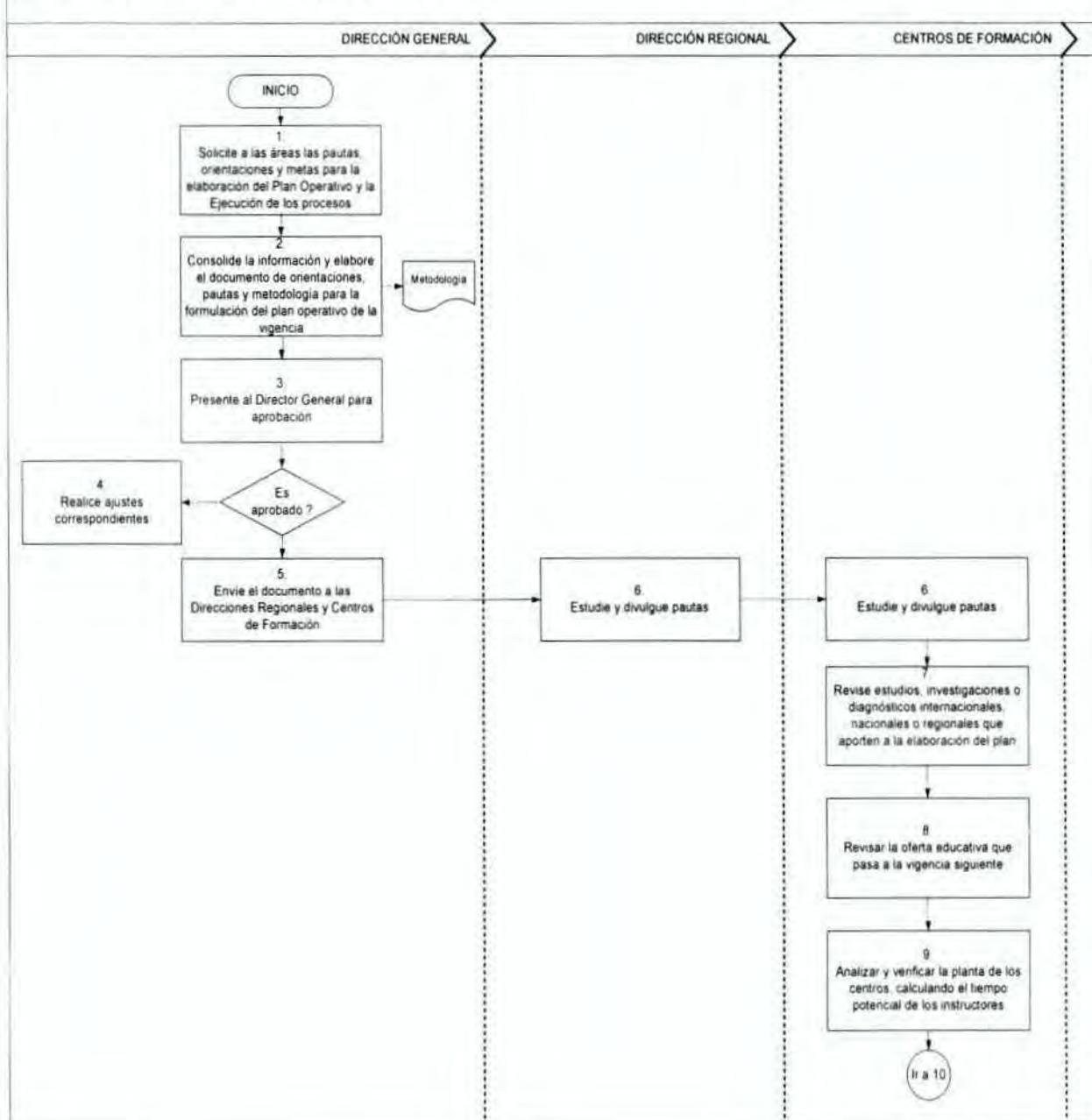
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO

PROCESO:

DIRECCIONAMIENTO PROGRAMÁTICO

PROCEDIMIENTO:

Formular, evaluar y aprobar planes operativos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

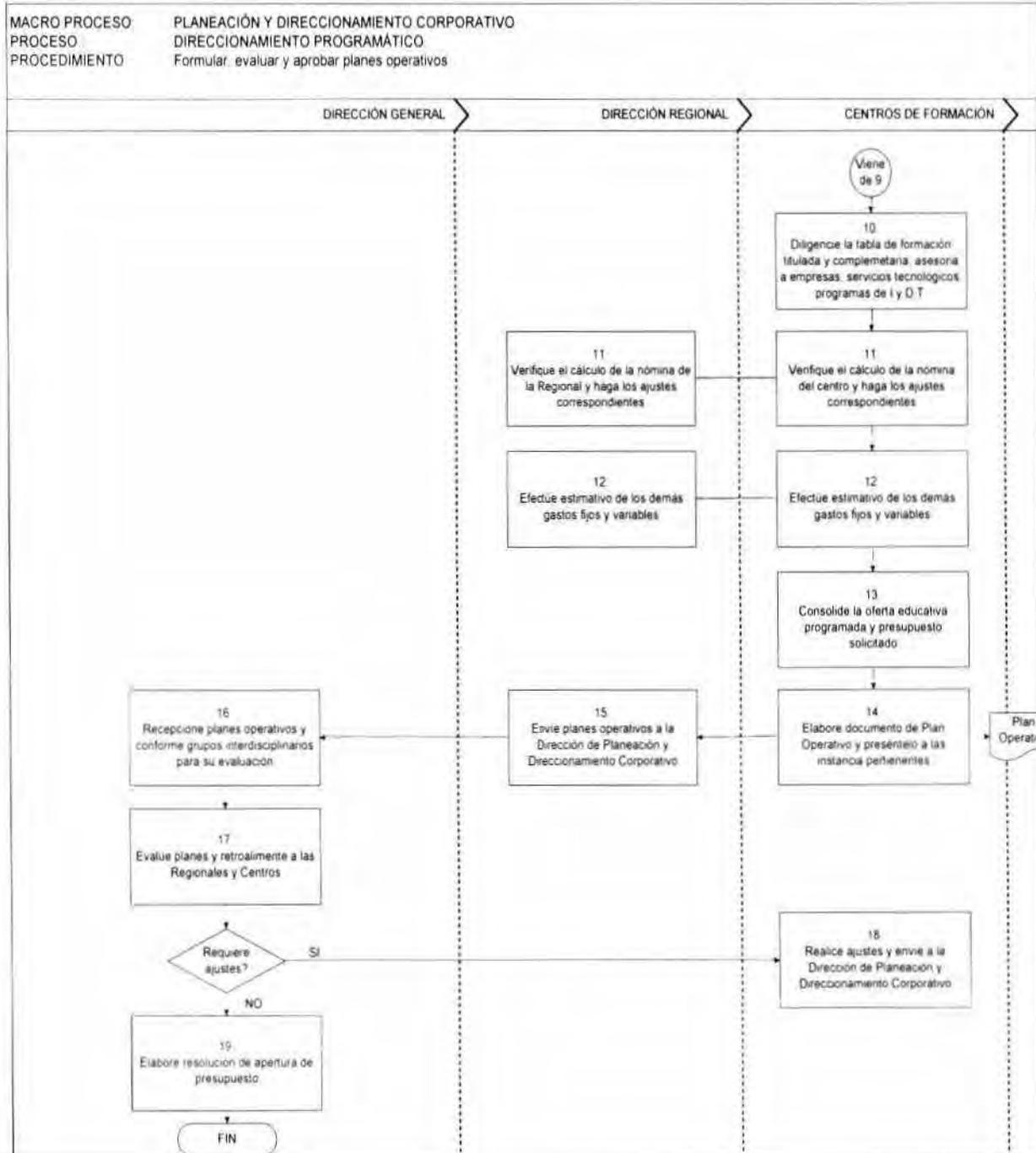
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 34 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 35 de 282

### 6.1.2.3 Proceso: Normalización de Procesos

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 <hr/> Versión: 2.0 <hr/> Página 1 de 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>	NORMALIZACIÓN DE PROCESOS		<b>CODIGO PROCESO:</b> M05 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Desarrollar procesos estándar para garantizar la prestación de los servicios con pertinencia y oportunidad		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 119 de 1994 Ley 489 de 1998 (Estructura Administración Pública) Ley 872 de 2003 y decreto reglamentario 4110/04 Sistema de Gestión de la Calidad Gestión Pública Decreto 2150 de 1995 (Supresión de trámites) Decreto 249 de 2004 Norma Técnica de Calidad Gestión Pública-NCGP 1000 2004 Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2000 Resolución 2256 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 5.1 Compromiso de la dirección. 5.3 Política de la calidad. 5.4 Planificación. 5.5.2 Representante de la dirección. 5.6 Revisión por la dirección. 8.1 Generalidades. 8.2 Seguimiento y medición. 8.2.1 Satisfacción del cliente. 8.2.2 Auditoría interna del sistema de gestión de la calidad. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio. 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme. 8.4 Análisis de datos.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que no se socialice a todas las áreas y en especial a la Oficina de Control Interno las modificaciones a los procesos, procedimientos, métodos y normatividad en general que ríjan el quehacer de la entidad	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No existe un control eficiente
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de Normalización de Procesos Sistema de Información	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Lineamientos para la Gestión Pública Metodologías para la documentación de Procesos Procedimientos y trámites Información de mejores prácticas Datos de desempeño de los procesos Informes Quejas y Reclamos Mapas de riesgos Informes de evaluación de la gestión	Manual de procesos y procedimientos actualizado Manual de Calidad Propuestas de mejoras a los procesos y procedimientos desarrollados	Todos los procesos misionales y de apoyo	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 36 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Lineamientos para la Gestión Pública Metodologías para la documentación de Procesos, Procedimientos y trámites	Departamento Administrativo de la Función Pública	P Diseñar los instrumentos y metodologías para el levantamiento y documentación de los procesos, procedimientos y trámites.	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Metodologías para la documentación de procesos y procedimientos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Datos de desempeño de los procesos Información de mejores prácticas Informes Quejas y Reclamos Mapas de riesgos informes de evaluación de la gestión informes de auditorias internas y auditorias internas de calidad Manual de procesos y procedimientos vigente	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Otras Entidades públicas y privadas	H Recopilar información y Analizar la situación actual de los procesos, procedimientos y trámites de la Entidad.	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en Regionales y Centros de Formación	Propuestas de ajustes a los procesos, procedimientos y trámites de la Entidad	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Propuestas de ajustes a los procesos, procedimientos y trámites de la Entidad	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en Regionales y Centros de Formación	H Diseñar y/o rediseñar y documentar los procesos y procedimientos de la Entidad teniendo en cuenta las mejores prácticas	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en Regionales y Centros de Formación	Manual de procesos y procedimientos actualizado Manual de Calidad	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Manual de procesos y procedimientos actualizado Manual de Calidad Mapas de Riesgos informes de Quejas y Reclamos	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	V Realizar seguimiento al proceso	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en Regionales y Centros de Formación Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	informes de seguimiento informes de Auditorias	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
informes de seguimiento informes de Auditorias	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en Regionales y Centros de Formación Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad en Regionales y Centros de Formación Responsables de los procesos en los niveles estratégico, táctico y operativo	Planes de mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

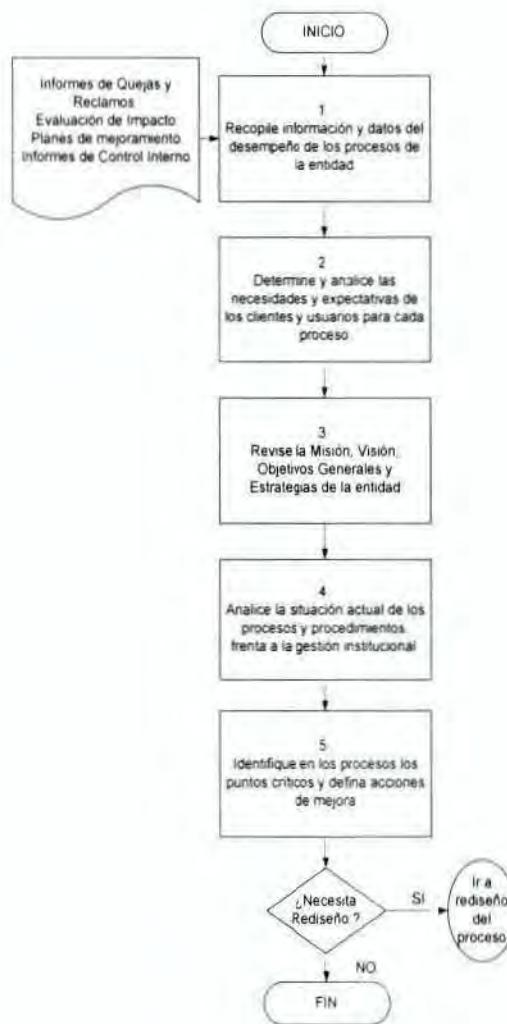
Página 37 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.1.2.3.1 Procedimientos

**MACRO PROCESO:** PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
**PROCESO:** NORMALIZACIÓN DE PROCESOS  
**PROCEDIMIENTO:** Recopilar información y analizar la situación actual de procesos, procedimientos y trámites de la entidad

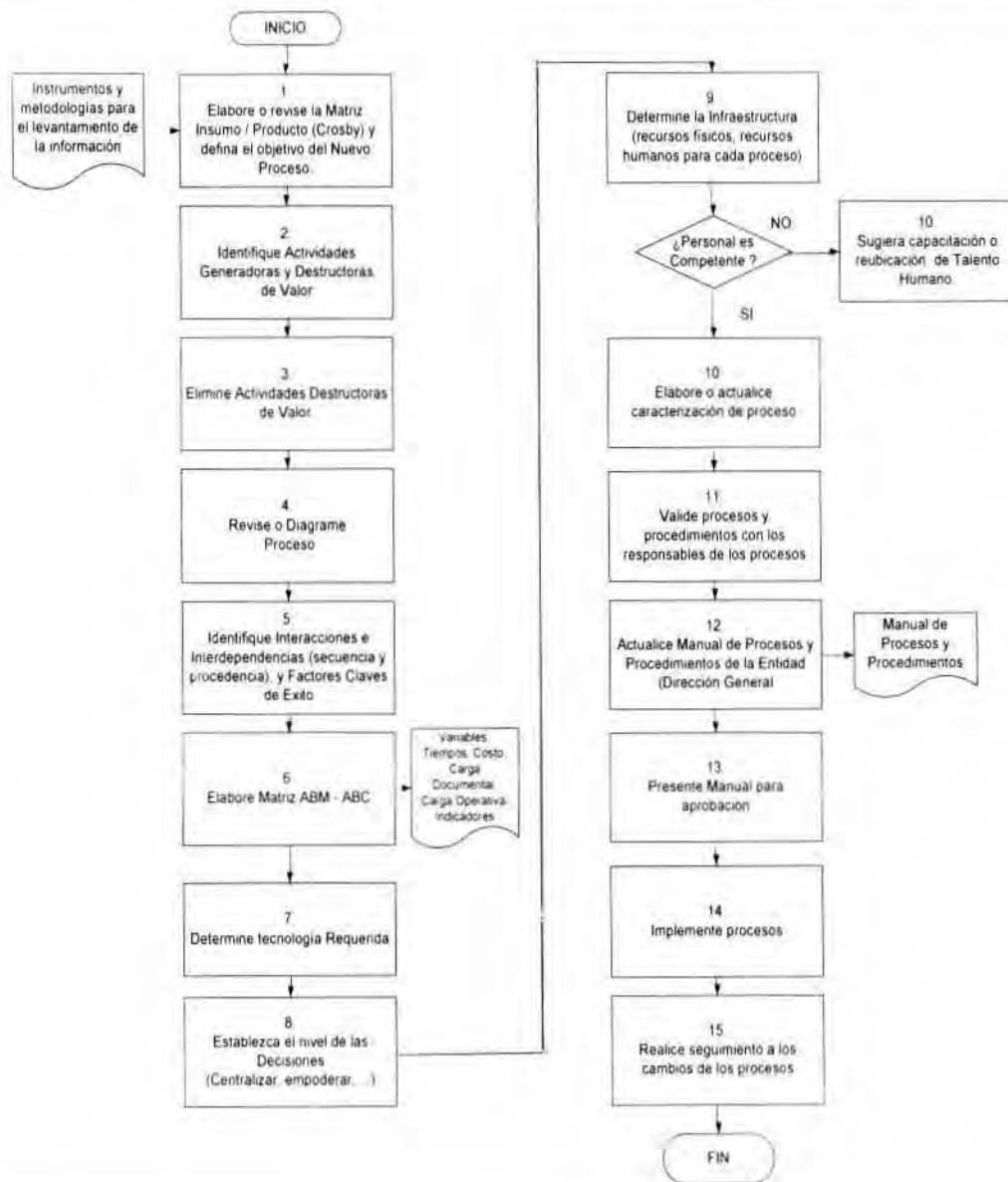
DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIÓN REGIONAL – CENTRO DE FORMACIÓN >



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO  
**PROCESO:** NORMALIZACIÓN DE PROCESOS  
**PROCEDIMIENTO:** Diseñar y/o rediseñar y documentar los procesos y procedimientos de la entidad

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTRO DE FORMACIÓN





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 39 de 282

### 6.1.2.4 Proceso: Evaluación de Resultados de la Gestión Institucional

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	CÓDIGO MACRO PROCESO:	M05
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Dingir la Entidad con fundamento en información confiable, con procesos y procedimientos normalizados, planes de acción debidamente soportados y evaluando permanentemente los resultados e impacto.		
NOMBRE DEL PROCESO:	EVALUACION DE RESULTADOS DE LA GESTION INSTITUCIONAL	CÓDIGO PROCESO:	M05 - PC04
OBJETIVO DEL PROCESO:	Venificar el cumplimiento de las políticas de la entidad a partir de la valoración de los resultados y del impacto obtenido en desarrollo de la gestión institucional.		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Decreto 249 de 2004	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales. 5.1 Compromiso de la dirección. 5.3 Política de la calidad. 5.4 Planificación 5.5.2 Representante de la dirección. 5.6 Revisión por la dirección. 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición. 8.2.1 Satisfacción del cliente
RIESGOS DEL PROCESO:	1. No dar cumplimiento a la evaluación de la gestión, resultados e impacto de los servicios que presta la Entidad, motivado por falta de integralidad y oportunidad de la información institucional	PUNTOS DE CONTROL	1. Cronograma de entrega de informes . Responsables para la actualización de informes al SIGOB Los controles que se poseen son manuales por lo tanto se debe trabajar en un sistema de información con alarmas con seguimiento y evaluación.
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de planeación Sistema de Programación y Gestión por Objetivos y Resultados (SIGOB) Aplicación Gestión Académica de Centros Conectividad permanente	INDICADORES DEL PROCESO:	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Plan Estratégico Planes operativos Lineamientos y directrices para la evaluación de la Gestión Institucional Información y datos del desempeño de los procesos Información de cumplimiento de acciones de formación Información de otras acciones institucionales	Modelo de evaluación de gestión integral (Cartillas de desempeño, nivel de gestión y metas de los Subdirectores de Centro y Directores Regionales - Batería de Indicadores) Información estadística de cumplimiento de metas Evaluaciones de impacto informes de evaluación de la gestión	Todos los procesos misionales y de apoyo	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

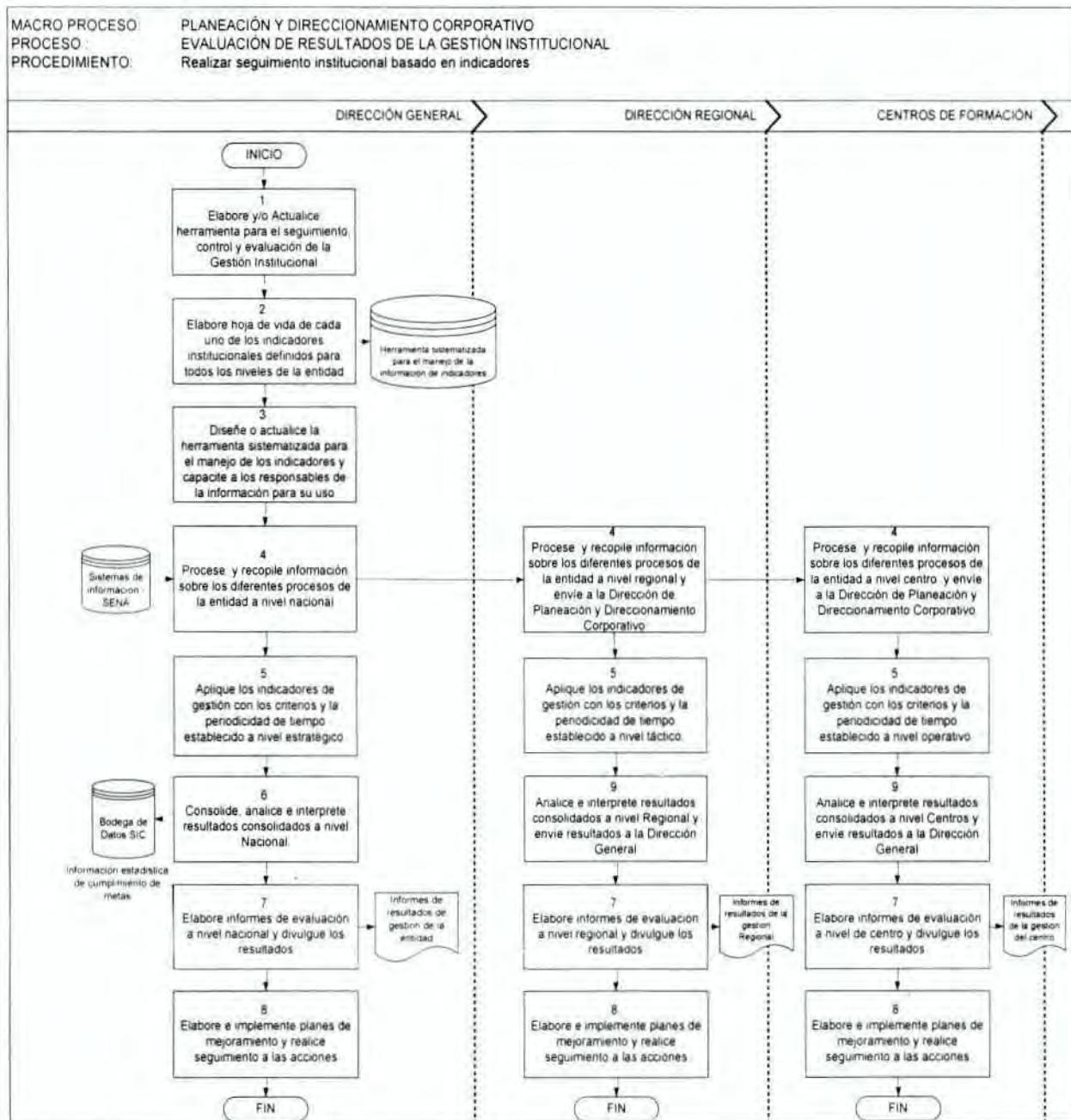
Versión: 1  
Página 40 de 282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Estratégico Planes operativos. Lineamientos y directrices para la evaluación de la Gestión Institucional	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo Presidencia de la República Ministerio de la Protección Social	P Diseñar y/o actualizar el modelo de evaluación de la entidad	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo	Modelo de evaluación de gestión integral (Cartillas de desempeño, nivel de gestión y metas de los Subdirectores de Centro y Directores Regionales - Batería de índicadores)	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Información y datos del desempeño de los procesos información de cumplimiento de acciones de formación información de otras acciones institucionales	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Realizar seguimiento a los procesos y evaluar resultados, eficiencia e impacto.	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo Responsable de los procesos de planeación en Regionales y Centros de Formación	Información estadística de cumplimiento de metas Evaluaciones de impacto	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
información estadística de cumplimiento de metas	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo	H Difundir resultados de la gestión para la rendición de cuentas	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo	informes de evaluación de la gestión	Entidades del sector público Organismos de control Organizaciones públicas y privadas Ciudadanía en general
informes de evaluación de la gestión información y datos del desempeño de los procesos	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo	V Verificar la eficacia del modelo de evaluación de la gestión	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	informes de auditorías informes de seguimiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
informes de auditorias informes de seguimiento	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones de mejora al modelo de evaluación	Dirección de Planeación y Direcccionamiento Corporativo	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional

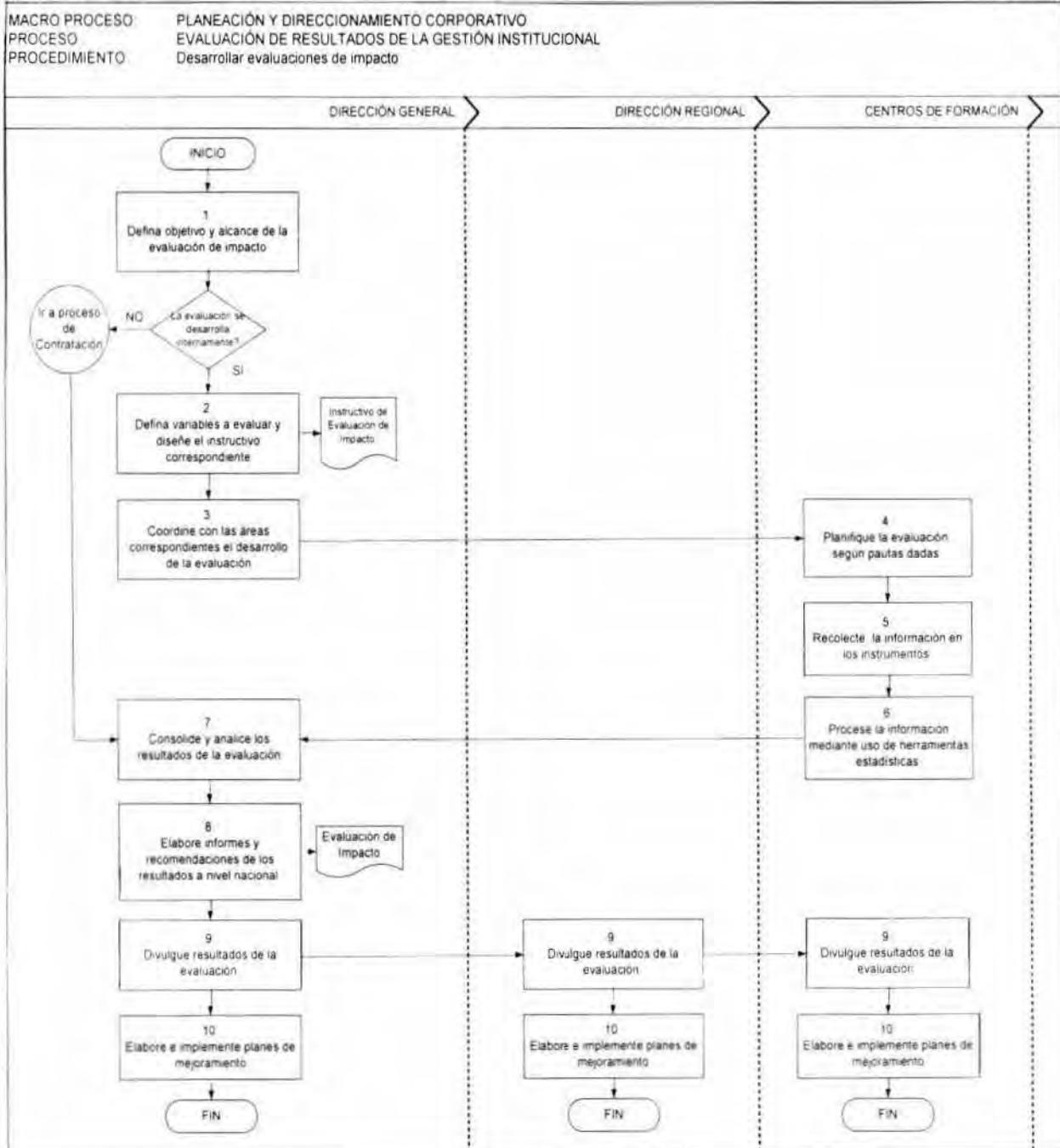


## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.1.2.4.1 Procedimientos



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

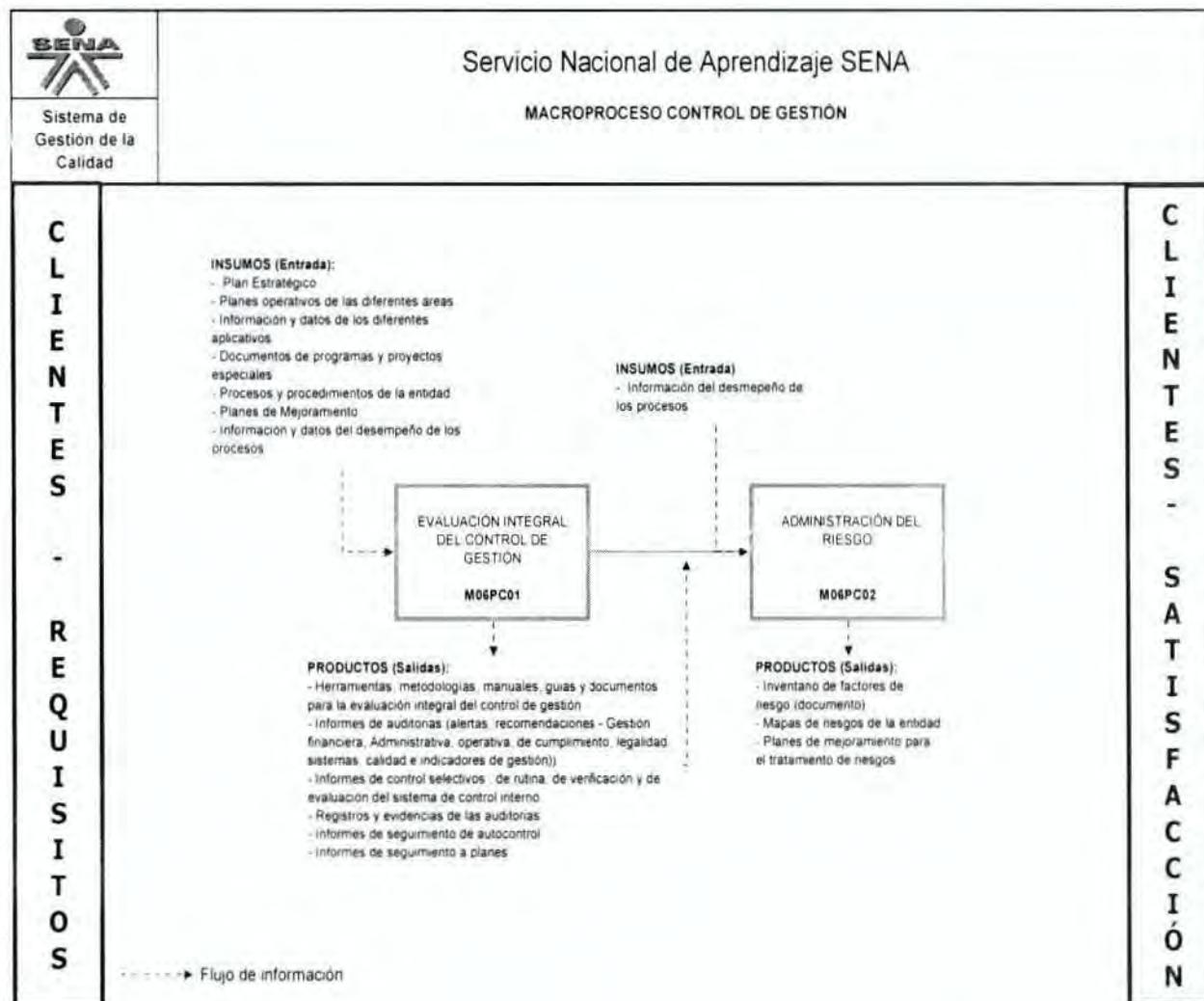
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 43 de 282

### 6.2 MACRO PROCESO CONTROL DE GESTIÓN

#### 6.2.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 44 de 282

### 6.2.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS CONTROL DE GESTIÓN

#### 6.2.2.1 Proceso: Evaluación Integral del Control de Gestión

 Sistema de Gestión de la Calidad		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>	Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	CONTROL DE GESTIÓN	<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>	M06
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad garantizando el mejoramiento continuo en los procesos y asegurando la eficacia, eficiencia y economía en todas las actividades para el logro de la Misión y Objetivos Institucionales		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M06 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las actividades y operaciones facilitando la correcta ejecución de las funciones, actividades y recursos para el logro de la Misión y Objetivos Institucionales		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Constitución de 1991, Artículo 209 y 269. Ley 87 de 1993, Ley 42 de 1993, Ley 119 de 1994, Ley 610 de 2000 y Ley 716 de 2001 Decreto 2145 de 1999, Decreto 2439 de 2000, Decreto 1537 de 2001 y Decreto 249 de 2004 Directivas Presidenciales No. 01 de 1997, No. 02 de 1994 y No. 09 de 1999	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 8.1 Generalidades 8.2 Seguimiento y medición 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría interna del sistema de gestión de la calidad 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 Control del producto y/o servicio no conforme 8.4 Análisis de datos 8.5 Mejora 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que tanto las Áreas y servidores públicos de la Entidad no apliquen permanentemente las herramientas de Autocontrol diseñadas para tal fin.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Los controles no son buenos, ni se aplican de manera satisfactoria
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de control interno	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Plan Estratégico Planes Operativos de las diferentes áreas Información y datos de los diferentes aplicativos Documentos de programas y proyectos especiales Procesos y procedimientos de la Entidad Planes de Mejoramiento Información y datos del desempeño de los procesos		Herramientas, metodologías, manuales, guías y documentos para la evaluación integral del control de gestión Informes de auditorías (alertas y recomendaciones - (Gestión Financiera, Administrativa, Operativa, de Cumplimiento, Legalidad, Sistemas, Calidad e indicadores de gestión)) Informes de control selectivos, de rutina, de verificación y de evaluación del sistema de control interno Registros y evidencias de las auditorías Informes de seguimiento de autocontrol Informes de seguimiento a planes operativos	Todos los procesos corporativos, institucionales y de apoyo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

Página 45 de 282

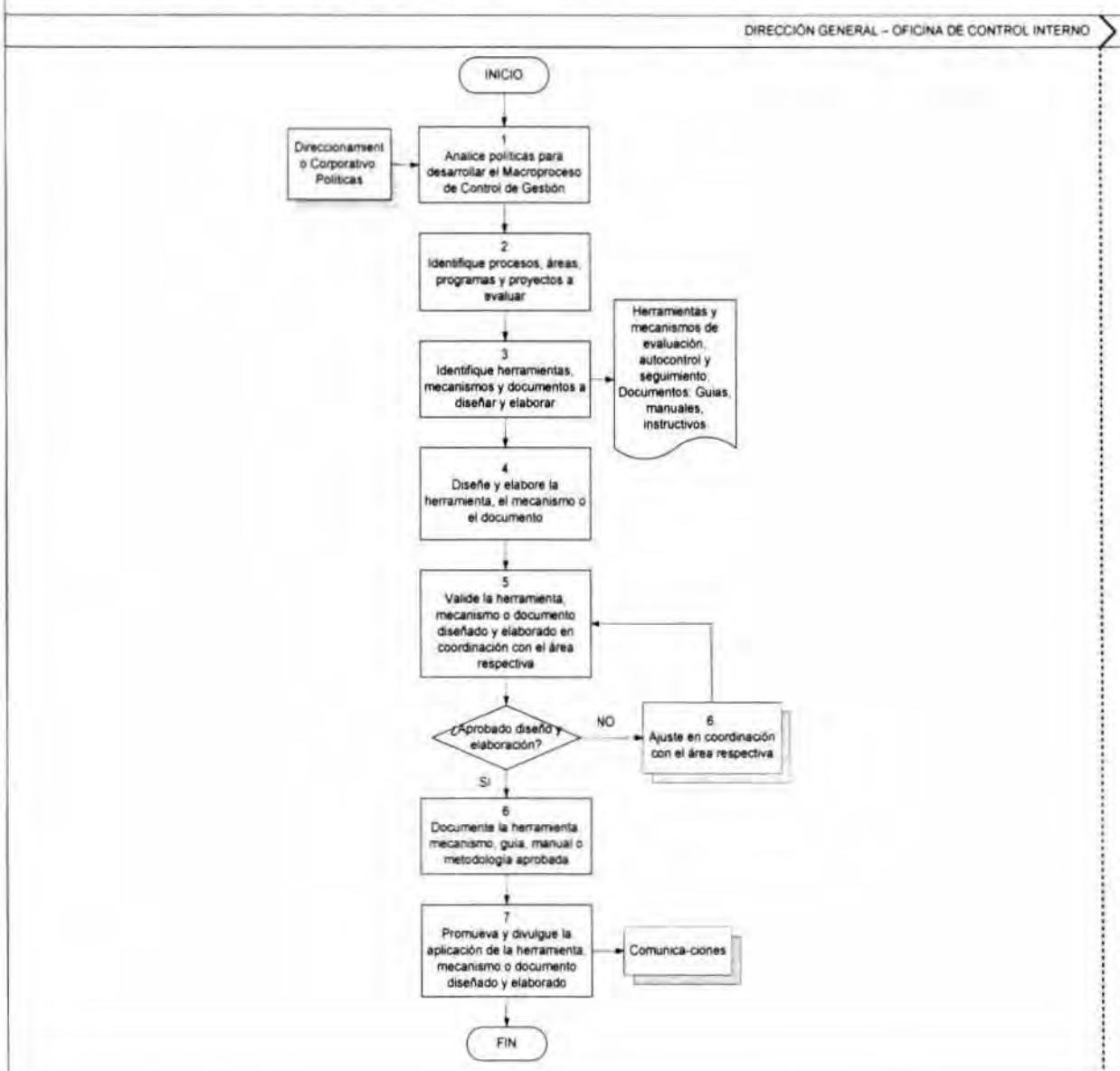
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Metodologías e instrumentos vigentes para la evaluación integral del control de gestión Lineamientos y directrices normativas para la evaluación integral del control de gestión	Oficina de Control Interno Entes de Control Externo	P	Diseñar, elaborar y/o ajustar metodologías, mecanismos, herramientas, manuales, guías y documentos necesarios para la evaluación integral del Control de Gestión	Oficina de Control Interno	Herramientas, metodologías, manuales, guías y documentos para la evaluación integral del control de gestión	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Plan Estratégico Planes Operativos de las diferentes áreas Información y datos de los diferentes aplicativos Instrumentos, mecanismos y herramientas para la evaluación	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno	H	Monitorear sistemas de información	Oficina de Control Interno	Informes de auditorías (alertas y recomendaciones - (Gestión, Financiera, Administrativa, Operativa, de Cumplimiento, Legalidad, Sistemas, Calidad e indicadores de gestión))	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes de Control Externo
Plan Estratégico Planes Operativos de las áreas Documentos de programas y proyectos especiales Procesos y procedimientos de la Entidad Información y datos del desempeño de los procesos Herramientas, metodologías, manuales, guías y documentos para la evaluación integral del control de gestión	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno	H	Implementar y ejecutar mecanismos de medición	Oficina de Control Interno	Informes de auditorías (alertas y recomendaciones - (Gestión, Financiera, Administrativa, Operativa, de Cumplimiento, Legalidad, Sistemas, Calidad e indicadores de gestión)) informes de control selectivos, de rutina, de verificación y de evaluación del sistema de control interno Registros y evidencias de las auditorías	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes de Control Externo
informes de auditorías (alertas y recomendaciones (Gestión, Financiera, Administrativa, Operativa, de Cumplimiento, Legalidad, Sistemas, Calidad e indicadores de gestión)) informes de control selectivos, de rutina, de verificación y de evaluación del sistema de control interno Herramientas e instrumentos de autocontrol	Oficina de Control Interno	H	Aplicar herramientas para el autocontrol y efectuar seguimiento	Oficina de Control Interno Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	informes de seguimiento de autocontrol	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes de Control Externo
Planes de Mejoramiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H	Efectuar evaluación y seguimiento a planes de mejoramiento	Oficina de Control Interno Dirección de Planeación y Direcionamiento Corporativo	informes de seguimiento a planes de mejoramiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes de Control Externo
informes de auditorías (alertas y recomendaciones (Gestión, Financiera, Administrativa, Operativa, de Cumplimiento, Legalidad, Sistemas, Calidad e indicadores de gestión)) informes de control selectivos, de rutina, de verificación y de evaluación del sistema de control interno informes de seguimiento de autocontrol informes de seguimiento a planes de mejoramiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de control Interno	H	Rendir informes a entes externos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de control Interno	informes de acuerdo a los requerimientos de entes externos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes de Control Externo Entes gubernamentales
información y datos del desempeño del proceso informes de auditorías Mapax de Riesgo	Oficina de Control Interno	V	Realizar seguimiento al proceso de evaluación integral de control de gestión	Oficina de Control Interno	Datos de indicadores informes de seguimiento a la Gestión	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
informes de auditorías Datos de indicadores	Oficina de Control Interno	A	Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Oficina de Control Interno	Planes de Mejoramiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.2.2.1.1 Procedimientos

MACRO PROCESO:	CONTROL DE GESTIÓN
PROCESO:	EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO:	Diseñar, elaborar y/o ajustar metodologías, mecanismos, herramientas, manuales, guías y documentos necesarios para la evaluación integral del control de gestión





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

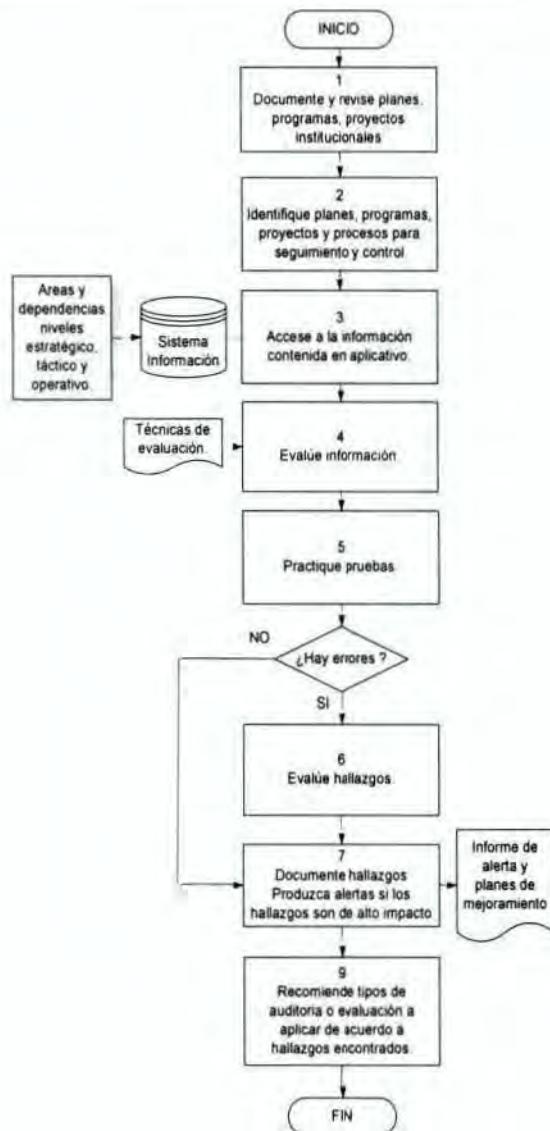
Versión: 1

Página 47 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN  
PROCESO : EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN  
PROCEDIMIENTO: Monitorear sistemas de información

DIRECCIÓN GENERAL - OFICINA DE CONTROL INTERNO





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

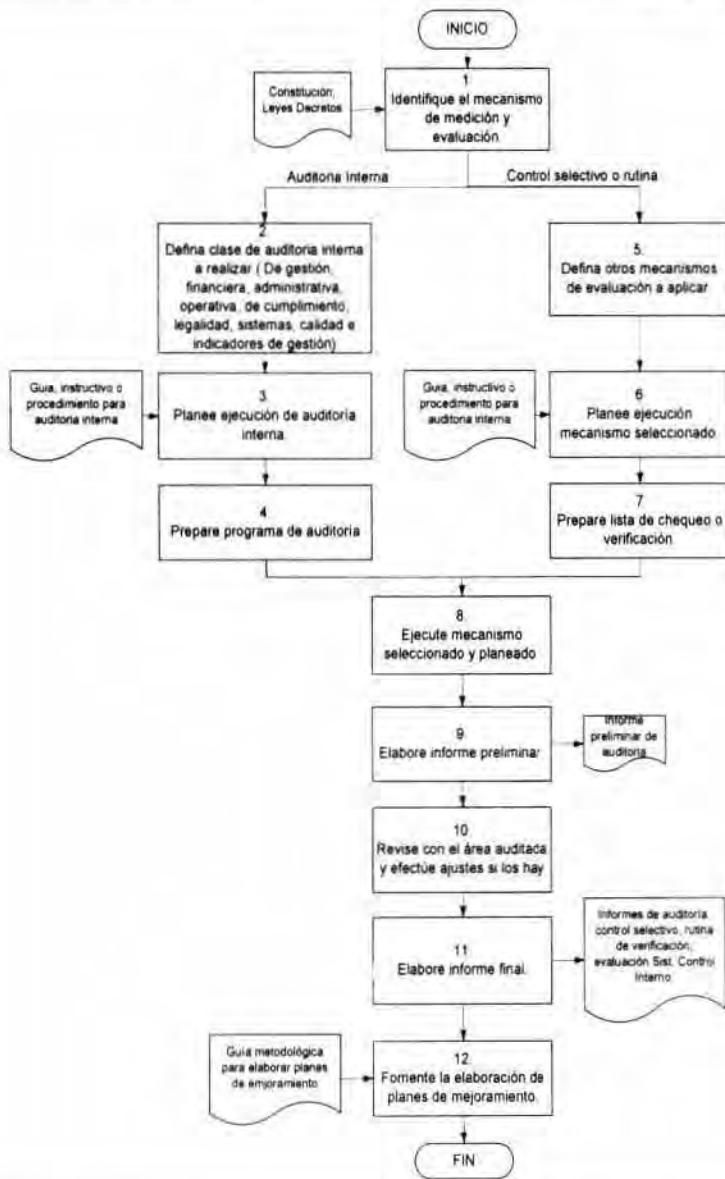
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 48 de 282

**MACRO PROCESO:** CONTROL DE GESTIÓN  
**PROCESO :** EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN  
**PROCEDIMIENTO:** Implementar y ejecutar mecanismos de medición

DIRECCIÓN GENERAL – OFICINA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

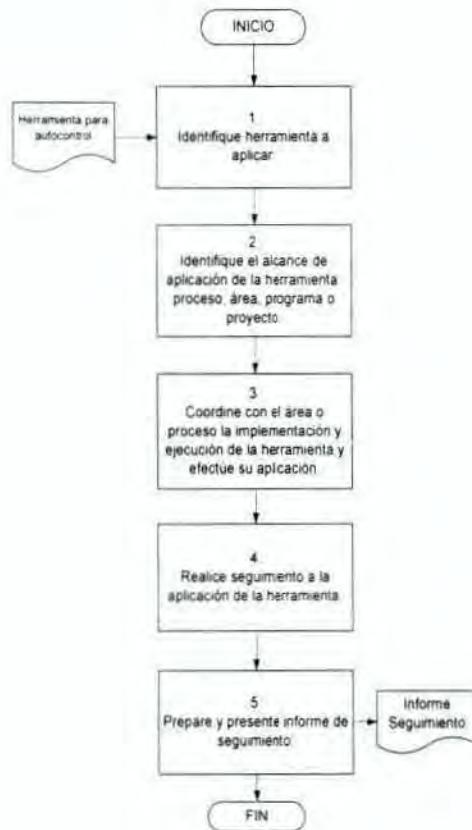
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 49 de 282

MACRO PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN  
PROCESO: EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN  
PROCEDIMIENTO: Aplicar herramientas para el autocontrol y efectuar seguimiento

DIRECCIÓN GENERAL – OFICINA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

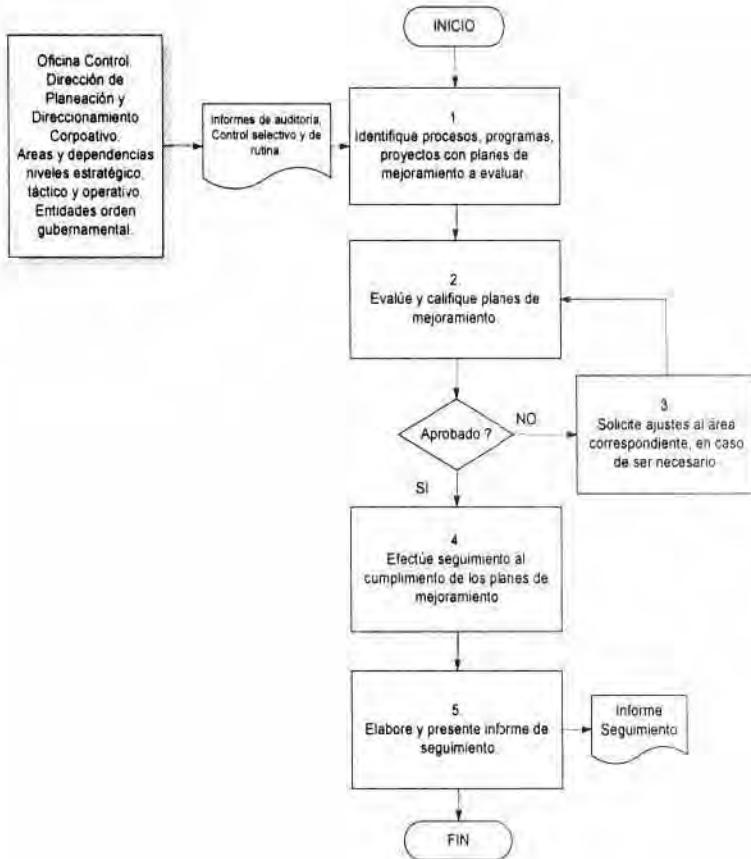
Versión: 1

Página 50 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** CONTROL DE GESTIÓN  
**PROCESO:** EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN  
**PROCEDIMIENTO:** Efectuar evaluación y seguimiento a planes de mejoramiento

DIRECCIÓN GENERAL – OFICINA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

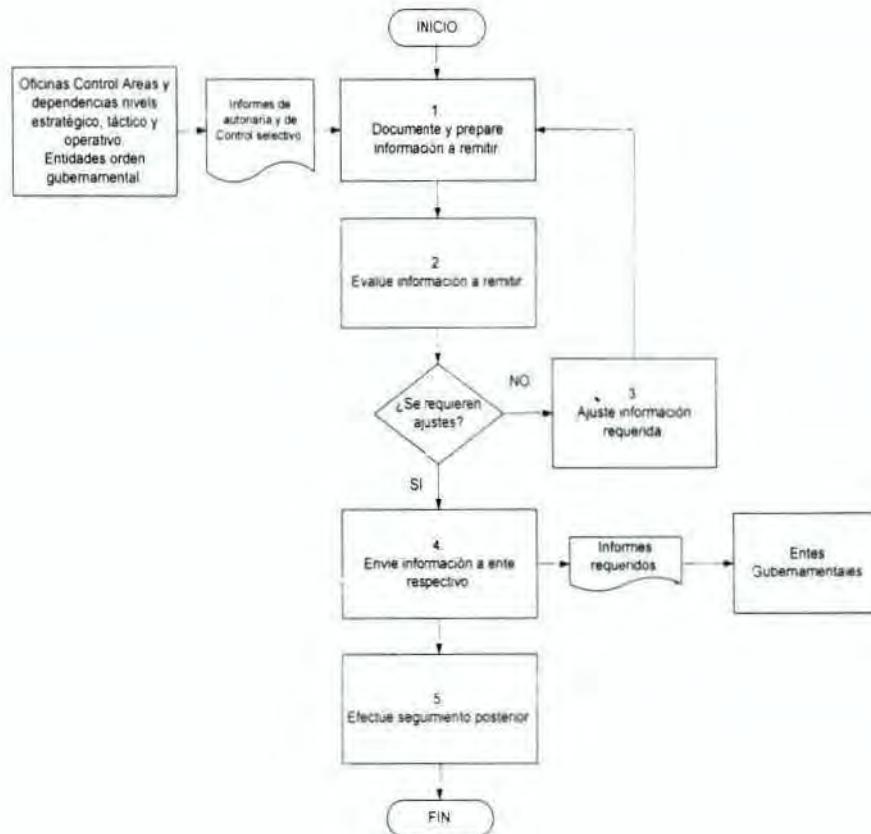
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 51 de 282

MACRO PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN  
PROCESO : EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN  
PROCEDIMIENTO: Rendir informes a Entes de Control

DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIONES REGIONALES – CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 52 de 282

### 6.2.2.2 Proceso: Administración del Riesgo

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA		Fecha: Abril de 2005
		CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión: 2.0
				Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	CONTROL DE GESTIÓN		<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>	M06
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad garantizando el mejoramiento continuo en los procesos y asegurando la eficacia, eficiencia y economía en todas las actividades para el logro de la Misión y Objetivos Institucionales			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M06 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Aplicar medidas para prevenir y administrar el riesgo en la Entidad			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Constitución de 1991, Artículo 209 y 269 Ley 87 de 1993, Ley 42 de 1993, Ley 119 de 1994, Ley 610 de 2000 y Ley 716 de 2001 Decreto 2145 de 1999, Decreto 2439 de 2000, Decreto 1537 de 2001 y Decreto 249 de 2004 Directivas Presidenciales No. 01 de 1997, No. 02 de 1994 y No. 09 de 1999	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 5.1 Compromiso de la dirección. 5.3 Política de la calidad. 5.4 Planificación. 5.5.2 Representante de la dirección. 5.6 Revisión por la dirección. 8.1 Generalidades. 8.2 Seguimiento y medición. 8.2.1 Satisfacción del cliente.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que no se multiplique el conocimiento adquirido sobre la política de Administración del Riesgos. 2. Que no se realice el Monitoreo y Seguimiento a las acciones propuestas dentro de los Mapas de Riesgos de las diferentes áreas de la organización.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. No definido 2. No definido	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de control interno.	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Información del desempeño de los procesos		Inventario de factores de riesgo (Documento) Mapas de riesgos de la entidad Planes de mejoramiento para el manejo de riesgos		Todos los procesos corporativos, misionales y de apoyo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

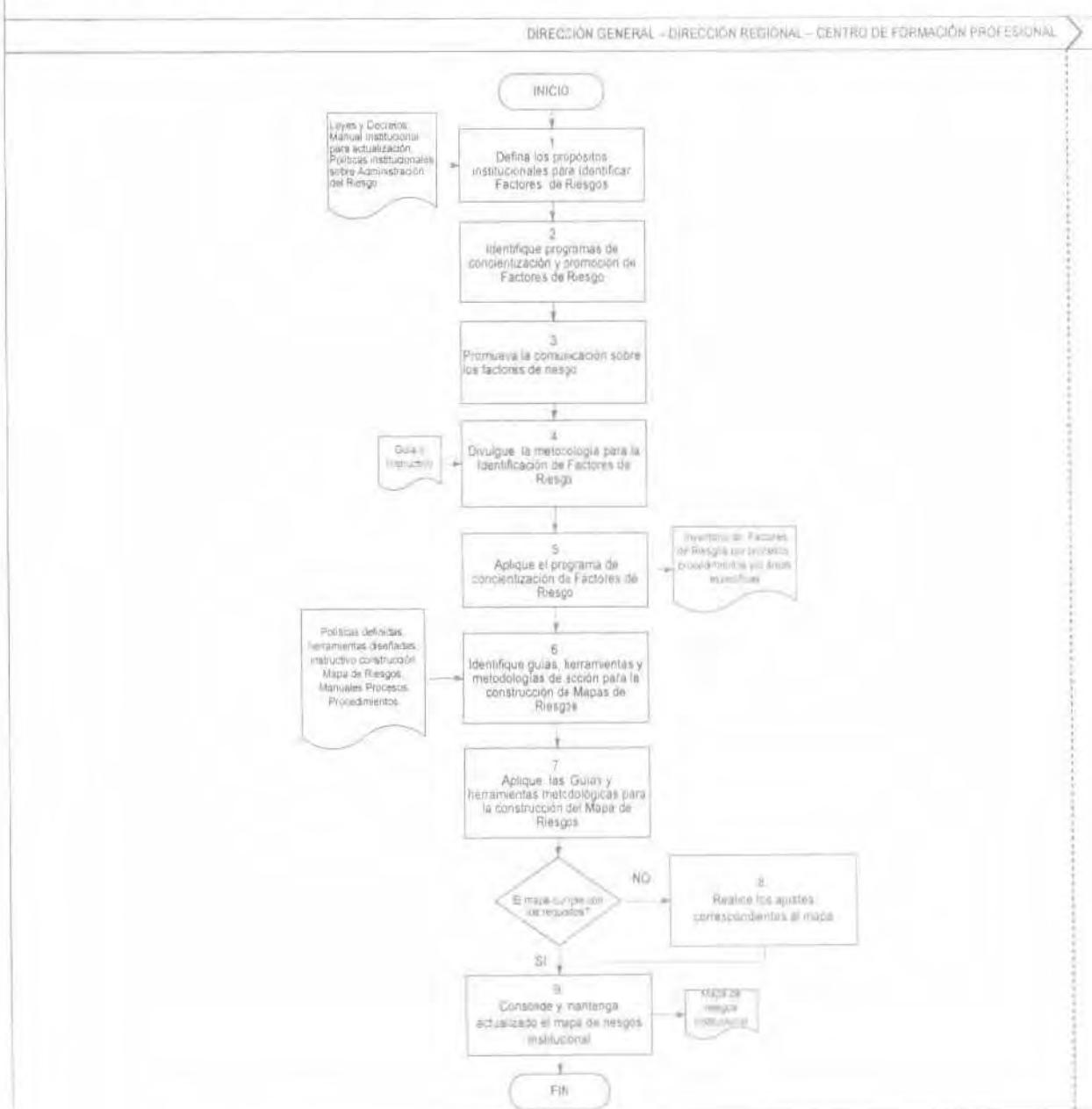
Página 53 de 282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Metodologías y herramientas para la Administración del Riesgo. Entes externos de control.	Oficina de Control Interno	P	Diseñar, elaborar y/o ajustar metodologías, mecanismos y herramientas para la Administración del riesgo	Oficina de Control Interno	Metodologías, mecanismos y herramientas diseñadas	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Metodologías, mecanismos y herramientas diseñadas. Información del desempeño de los procesos.	Oficina de Control Interno; Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H	Identificar los factores de riesgo	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno (Asesoría y acompañamiento)	Inventario de factores de riesgo (Documento)	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Inventario de factores de riesgo (Documento).	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno	H	Diseñar e implementar los mapas de riesgos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno (Asesoría y acompañamiento)	Mapas de riesgos de la entidad Planes de mejoramiento para el tratamiento de riesgos	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Planes de mejoramiento para el tratamiento de riesgos.	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno	V	Realizar monitoreo y seguimiento a la ejecución de los planes propuestos para el tratamiento del riesgo	Oficina de Control Interno	informes de seguimiento	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes externos de control
informes de seguimiento información y datos del desempeño del proceso	Oficina de Control Interno	V	Realizar seguimiento al proceso de Administración del riesgo	Oficina de Control Interno	Datos de indicadores informes de seguimiento a la Gestión	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes externos de control
Datos de indicadores informes de seguimiento a la Gestión	Oficina de Control Interno	A	Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Oficina de Control Interno	Planes de Mejoramiento	Direcciones del SENA; Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes externos de control

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.2.2.2.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: CONTROL DE GESTIÓN  
PROCESO : ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO  
PROCEDIMIENTO: Identificar los factores de riesgo y diseñar los mapas de riesgos.





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

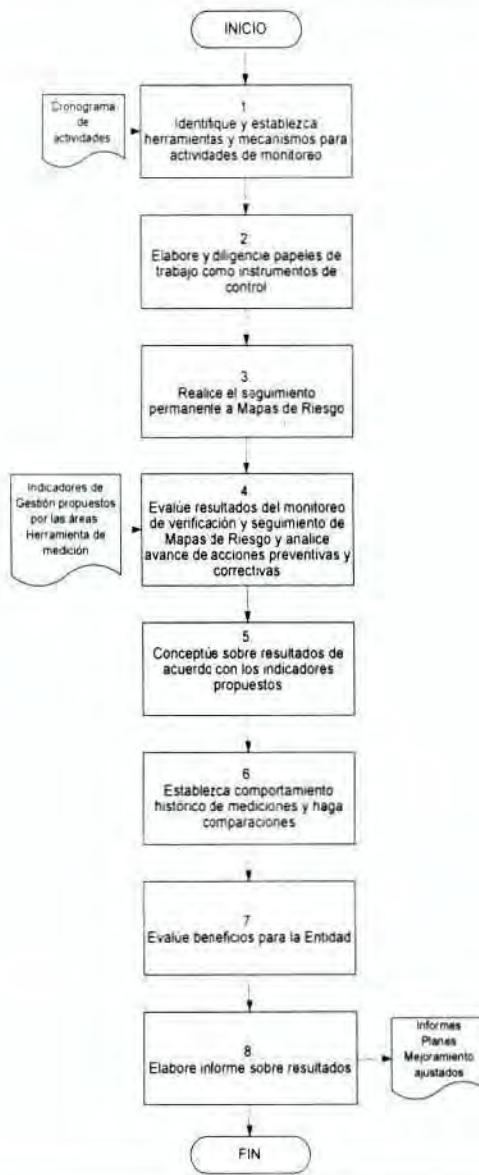
Página 55 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO  
PROCESO  
PROCEDIMIENTO

CONTROL DE GESTIÓN  
EVALUACIÓN INTEGRAL DEL CONTROL DE GESTIÓN  
Realizar monitoreo y seguimiento a la ejecución de planes de acción propuestos para el tratamiento del riesgo

DIRECCIÓN GENERAL – OFICINA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES

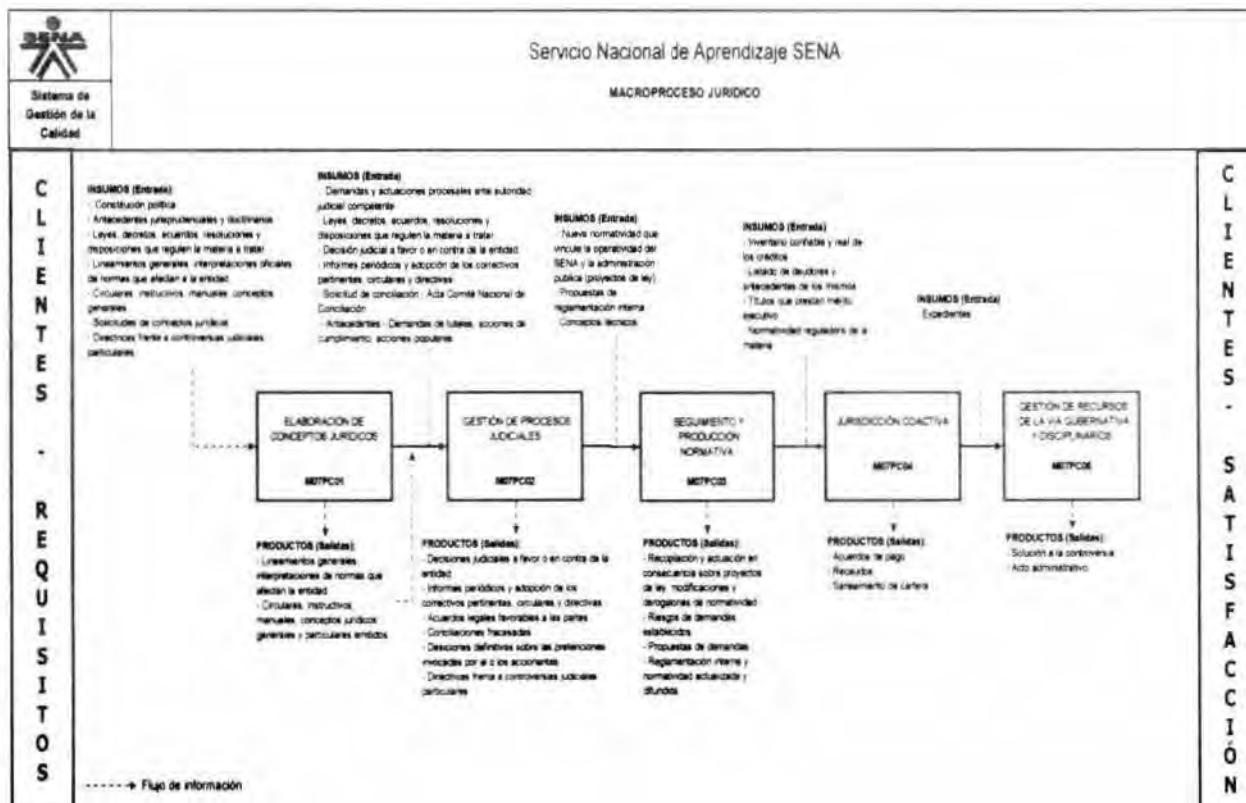




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.3 MACRO PROCESO JURIDICO

#### 6.3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 57 de 282

### 6.3.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS JURIDICO

#### 6.3.2.1 Proceso: Elaboración de Conceptos Jurídicos

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		
			Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	JURIDICO	CODIGO MACRO PROCESO:	M07
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Apoyar la gestión de la Entidad con fundamento en la Constitución y legislación vigente.		
NOMBRE DEL PROCESO:	ELABORACIÓN DE CONCEPTOS JURÍDICOS	CODIGO PROCESO:	M07 - PC01
OBJETIVO DEL PROCESO:	Unificar y establecer criterios en torno a situaciones jurídicas y producir directrices de alcance nacional.		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Constitución Política de Colombia de 1991 Antecedentes jurisprudenciales y doctrinarios Leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y disposiciones que regulen la materia a tratar. Decreto 249 del 28 de enero de 2004 Resolución 2037 del 14 de septiembre de 2004.	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales
RIESGOS DEL PROCESO:	1. Inobservancia de legislación vigente. 2. Vencimiento de términos legales. 3. Incohesión en la aplicación de criterios en casos específicos.	PUNTOS DE CONTROL	1. Consulta de normatividad vigente aplicable a la materia por varios medios. 2. Control de fechas de vencimiento, de radicación y asignación. 3. Seguimiento a los criterios previamente establecidos por la Dirección Jurídica
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	No definido	INDICADORES DEL PROCESO:	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Constitución Política Antecedentes jurisprudenciales y doctrinarios. Leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y disposiciones que regulen la materia a tratar. Lineamientos Generales, Interpretaciones oficiales de normas que afectan a la entidad Circulars, instructivos, manuales, conceptos generales Solicitudes de conceptos jurídicos Directrices frente a controversias judiciales particulares	Lineamientos Generales, Interpretaciones de normas que afectan a la entidad Circulars, instructivos, manuales, conceptos jurídicos generales, Conceptos jurídicos particulares emitidos.	Proceso Producción Normativa Proceso Gestión de Procesos Judiciales	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 58 de 282

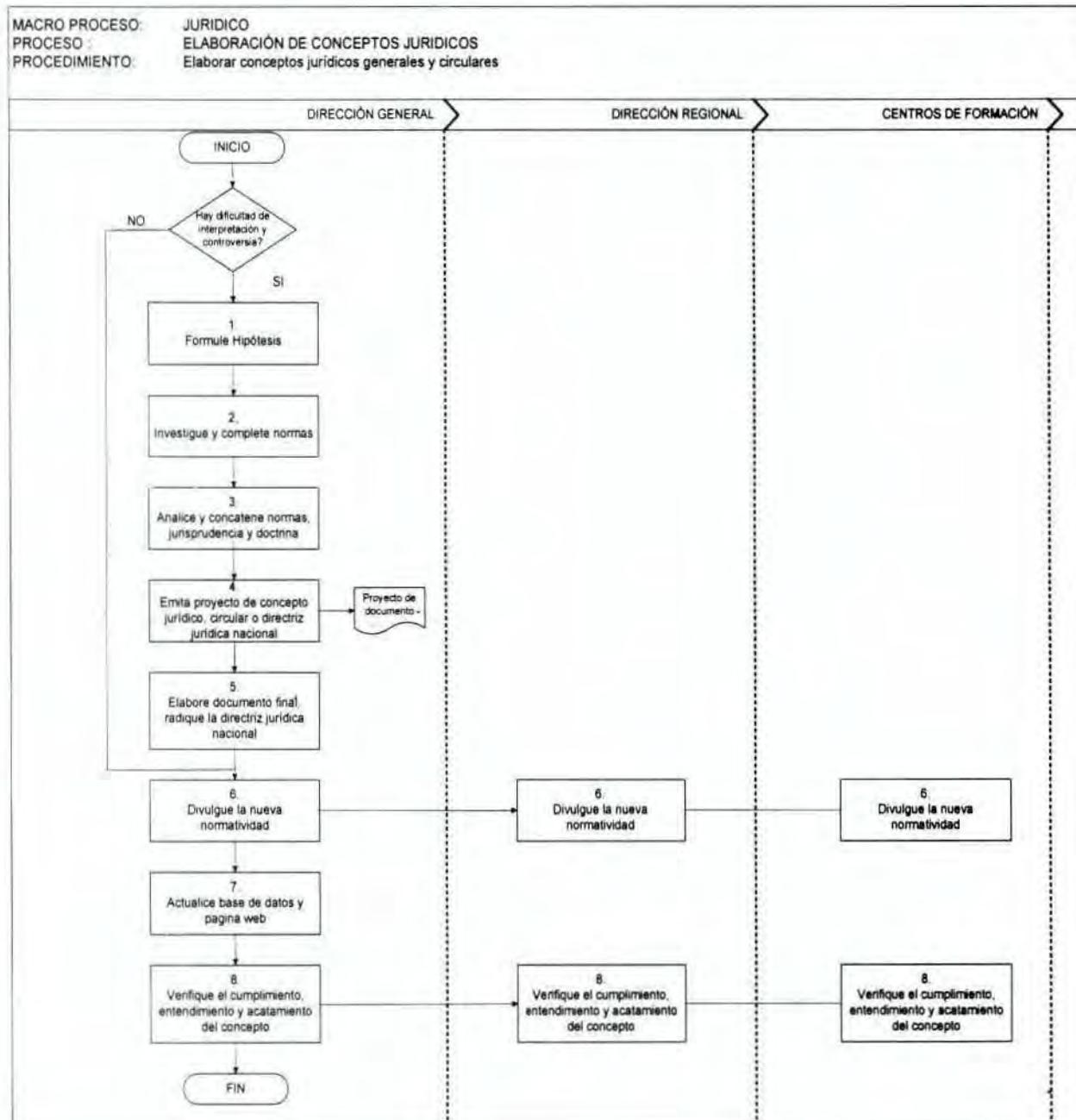
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Información del tema a conceptualizar Antecedentes jurisprudenciales y doctrinarios Leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y disposiciones que regulen la materia Solicitudes de conceptualización jurídica	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de formación Profesional Medio Externo	P	Recopilar información y normatividad vigente del tema a conceptualizar	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Lineamientos Generales Interpretaciones de normas que afectan a la entidad	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de formación Profesional
Lineamientos Generales Interpretaciones de normas que afectan a la entidad	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	H	Elaborar conceptos jurídicos generales y circulares aplicables al SENA	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Circulares, instructivos, manuales, conceptos jurídicos generales. Conceptos jurídicos particulares emitidos.	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de formación Profesional Dirección Jurídica - Grupos Medio Externo
Solicitudes particulares de conceptualización jurídica	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de formación Profesional Medio Externo	H	Analizar solicitudes y emitir conceptos jurídicos particulares.	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Conceptos jurídicos particulares emitidos	Direcciones del SENA Directores Regionales Centros de formación Profesional Medio Externo
Información y datos de desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes de Quejas y Reclamos	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	V	Realizar seguimiento al proceso de elaboración de conceptos jurídicos	Dirección Jurídica Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección Jurídica
Dirección Jurídica Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorías	A	Definir e implementar acciones correctivas preventivas	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Planes de Mejoramiento Mapas de riesgos actualizados	Dirección Jurídica



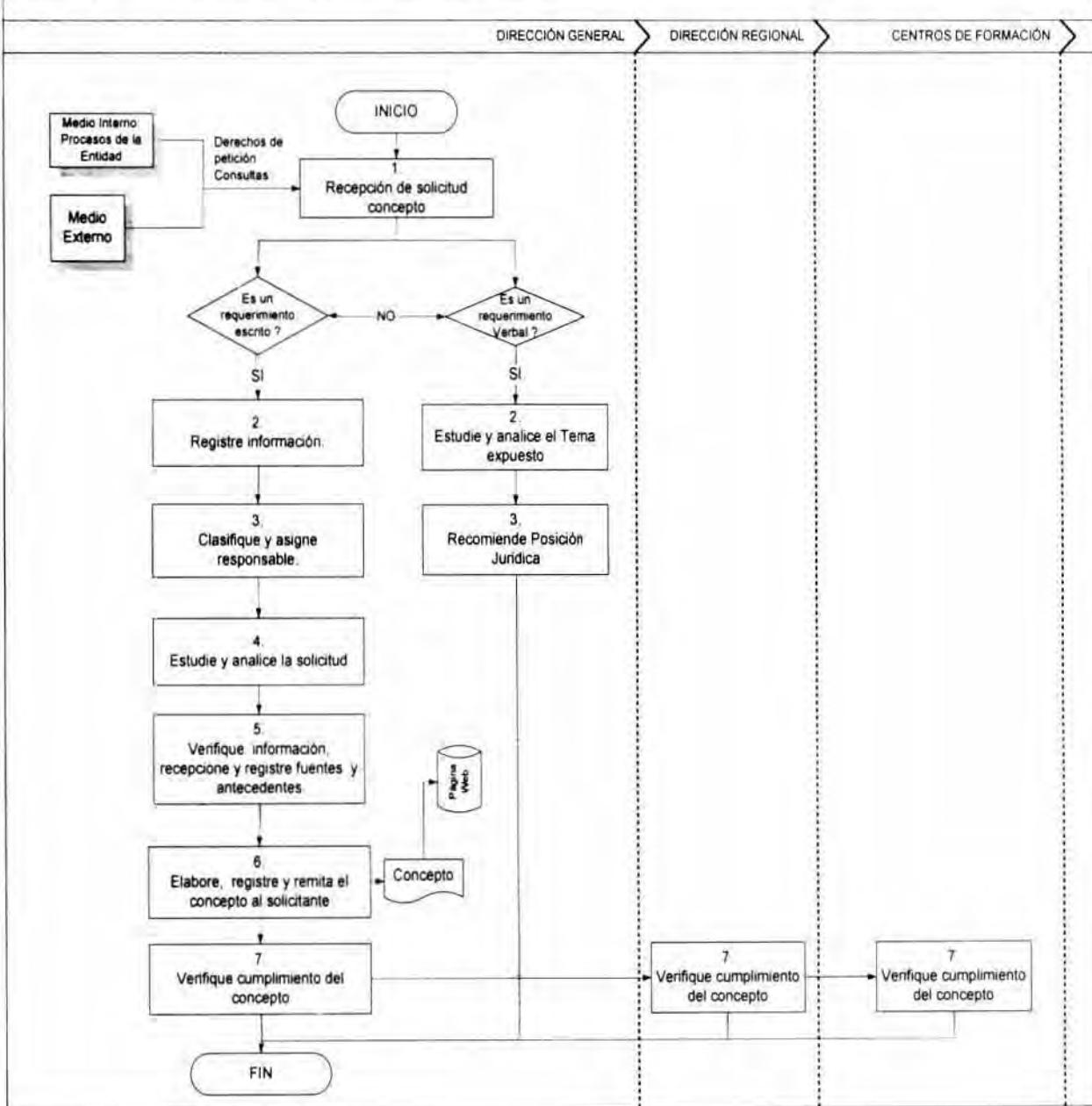
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.3.2.1.1 Procedimientos



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** JURIDICO  
**PROCESO :** ELABORACIÓN DE CONCEPTOS JURIDICOS  
**PROCEDIMIENTO:** Analizar solicitudes y emitir conceptos jurídicos particulares





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 61 de 282

### 6.3.2.2 Proceso: Gestión de Procesos Judiciales

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA		Fecha: Abril de 2005
		CARACTERIZACION DEL PROCESO		versión 2.0
				Página 1 de 1
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	JURIDICO	CÓDIGO MACRO PROCESO:	M07	
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Apoyar la gestión de la Entidad con fundamento en la Constitución y legislación vigente.			
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES	CÓDIGO PROCESO:	M07 - PC02	
OBJETIVO DEL PROCESO:	Prevenir el daño antijurídico y patrimonial y defender los intereses de la entidad.			
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Constitución Nacional Leyes ,decretos, acuerdos , resoluciones y disposiciones que regulen la materia a tratar Decreto 249 del 28 de enero de 2004	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales	
RIESGOS DEL PROCESO:	1. La ocurrencia de omisiones en la actividad judicial	PUNTOS DE CONTROL:	1. Vigilancia mensual a través de informes de control a la gestión jurídica.	
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	No definido	INDICADORES DEL PROCESO:	En Construcción	
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Demandas y actuaciones procesales ante autoridad judicial competente Leyes decretos, acuerdos, resoluciones y disposiciones que regulen la materia a tratar Decisión judicial a favor o en contra de la Entidad. Informes periódicos y adopción de los correctivos pertinentes, circulares y directivas. Solicitud de conciliación. Acta Comité Nacional de Conciliación. Antecedentes Demandas de Tutelas, acciones de cumplimiento, acciones populares		Decisiones judiciales a favor o en contra de la entidad. Informes periódicos y adopción de los correctivos pertinentes, circulares y directivas. Acuerdos legales favorable a las partes Conciliaciones fracasadas. Decisiones definitivas sobre las pretensiones invocadas por el o los accionante (s). Directrices frente a controversias judiciales particulares	Proceso Producción Normativa Proceso Elaboración de Conceptos Jurídicos	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 62 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

RESUMEN (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Demandas Leyes, decretos, acuerdos resoluciones y disposiciones que regulan la materia a tratar Conceptos Jurídicos Solicitudes de análisis de acciones jurídicas	Dirección Jurídica - Grupo de Producción Normativa Dirección Jurídica - Grupo de Elaboración de Conceptos Jurídicos Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Medio externo (personas naturales o jurídicas, Procuraduría)	H) Analizar acciones judiciales, iniciar actuación procesal según con el proceso hasta su culminación.	Dirección Jurídica - Grupo de Procesos Judiciales Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Dirección Regional	Actuación ante la autoridad judicial Decisión judicial a favor o en contra de la entidad	Dirección Jurídica - Grupos Partes que integran el proceso
Actuación ante la autoridad judicial Decisión judicial a favor o en contra de la entidad	Dirección Jurídica - Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Dirección Regional	H) Monitorear procesos judiciales	Dirección Jurídica - Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Dirección Regional	Informes periódicos sobre los procesos judiciales y la adopción de los correctivos pertinentes	Dirección Jurídica - Grupo de Producción Normativa Dirección Jurídica - Grupo de Elaboración de Conceptos Jurídicos Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Medio externo (personas naturales o jurídicas, Procuraduría)
Informes periódicos sobre los procesos judiciales y la adopción de los correctivos pertinentes Solicitudes de conciliación Antecedentes Acta Comité Nacional de Conciliación	Dirección Jurídica - Grupo de Producción Normativa Dirección Jurídica - Grupo de Elaboración de Conceptos Jurídicos Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Medio externo (personas naturales o jurídicas, Procuraduría)	H) Realizar Conciliaciones	Dirección Jurídica - Grupo de Procesos Judiciales Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Dirección Regional	Acuerdos legales favorables para las partes Conciliaciones fracasadas	Dirección Jurídica - Grupo de Producción Normativa Dirección Jurídica - Grupo de Elaboración de Conceptos Jurídicos Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Medio externo (personas naturales o jurídicas, Procuraduría)
Demandas de tutela Demandas de acciones de cumplimiento Demandas de acciones populares Leyes, decretos, acuerdos resoluciones y disposiciones que regulan la materia	Medio Externo	H) Atender acciones de tutela, de cumplimiento y acciones populares	Dirección Jurídica - Grupo de Procesos Judiciales Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Denuncias informes sobre las preferencias invocadas por el o los accionante(s) Directrices frente a controversias judiciales particulares	Medio Externo Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Información y datos del desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes de Quejas y Reclamos	Dirección Jurídica - Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Direcciones Regionales	V) Realizar seguimiento al proceso de Gestión de procesos judiciales	Dirección Jurídica Direcciones Regionales Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección Jurídica Direcciones Regionales
Dirección Jurídica Direcciones Regionales Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorías	A) Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección Jurídica Direcciones Regionales	Planes de Mejoramiento Mapas de riesgos actualizados	Dirección Jurídica Direcciones Regionales



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

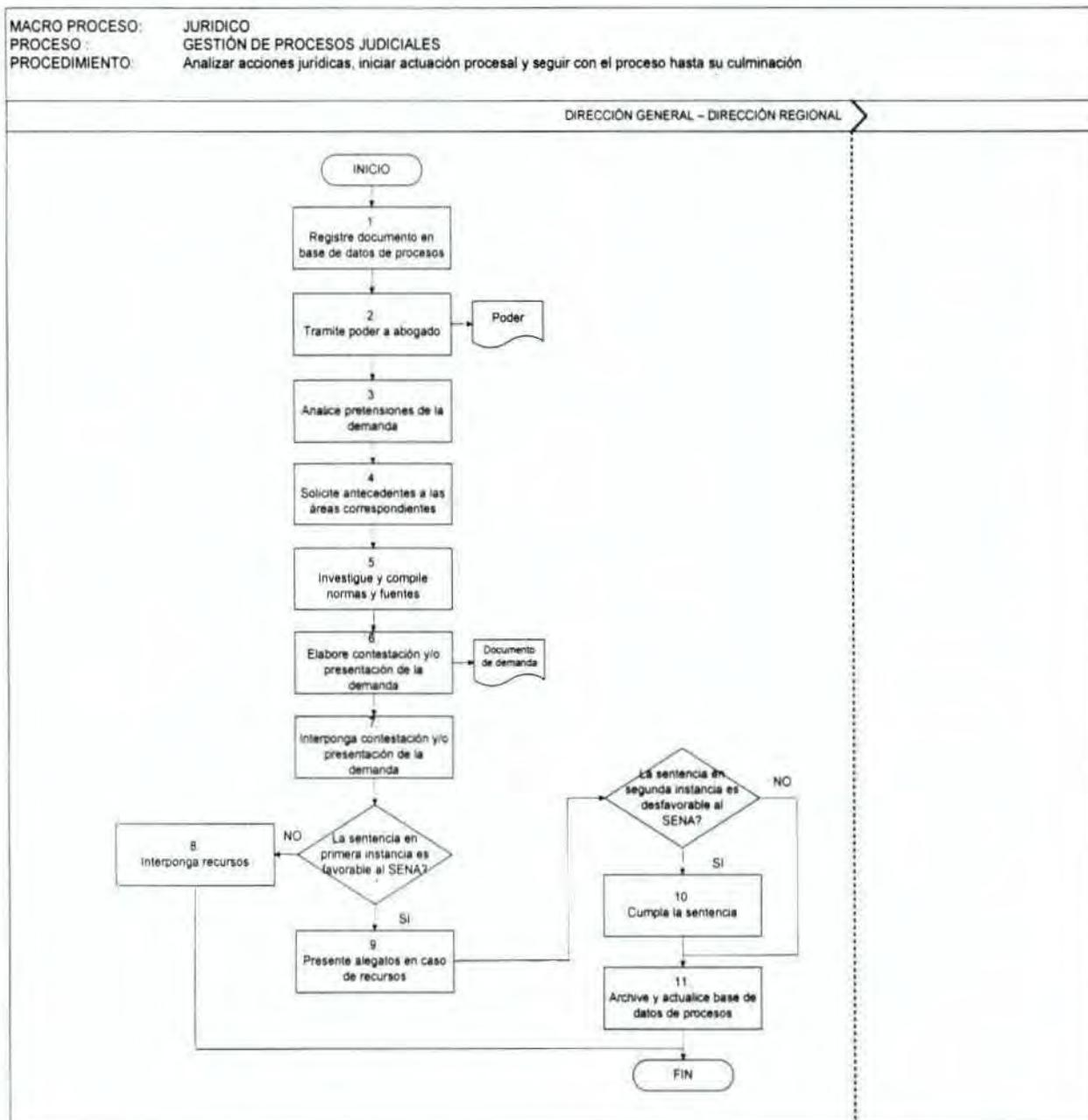
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 63 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.3.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

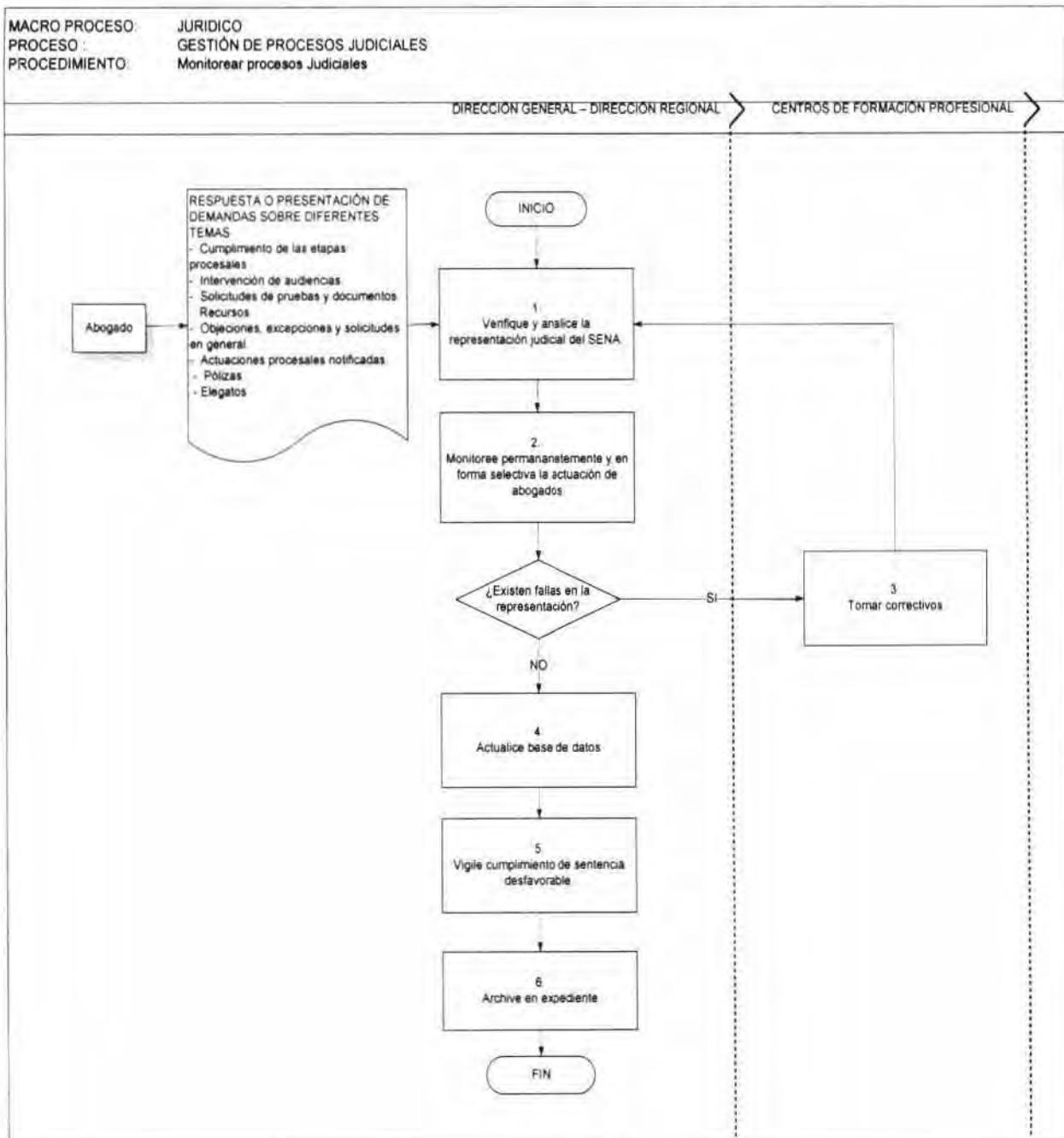
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

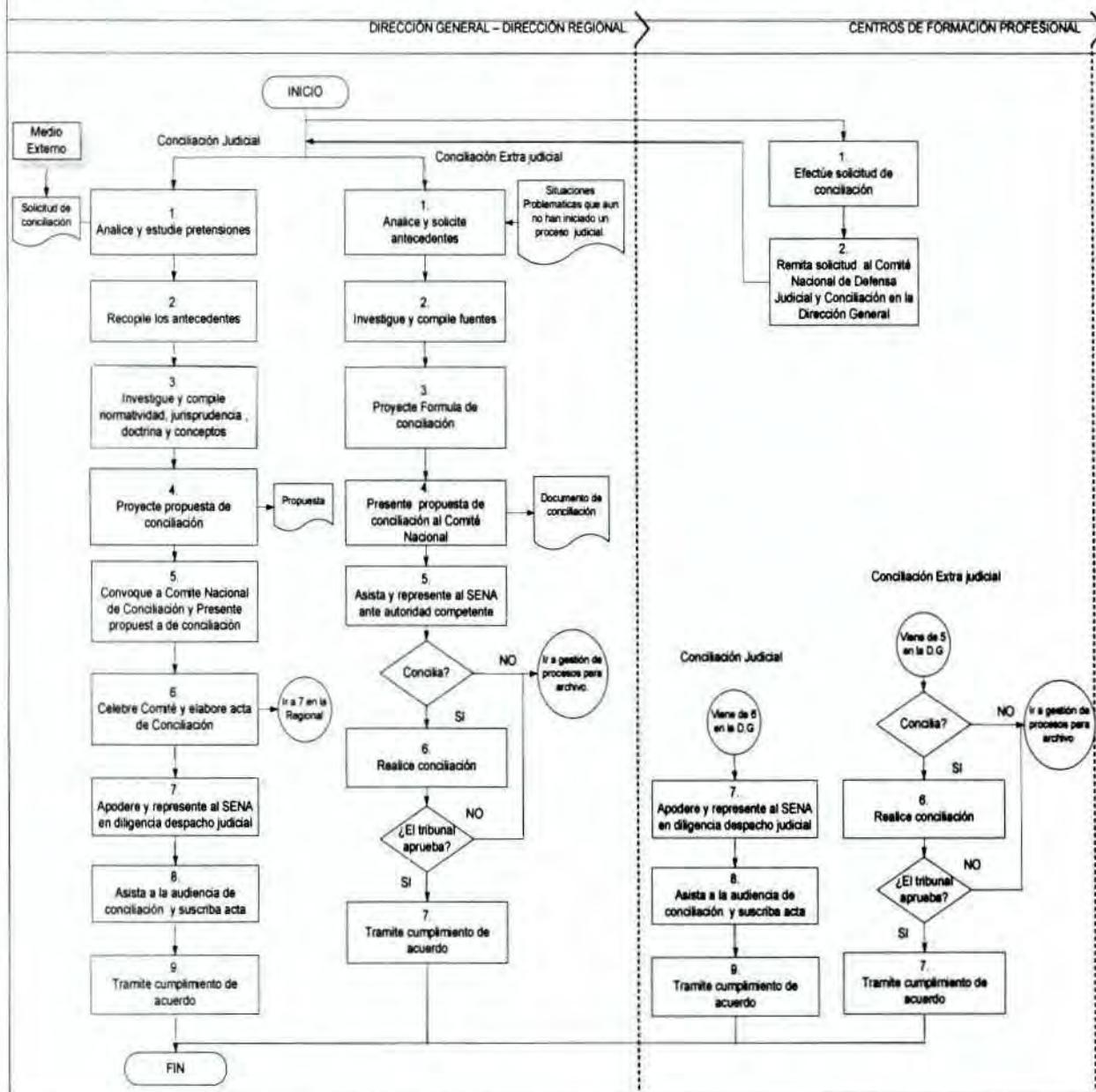
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página 64 de 282



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** JURIDICO  
**PROCESO:** GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES  
**PROCEDIMIENTO:** Realizar Conciliación





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

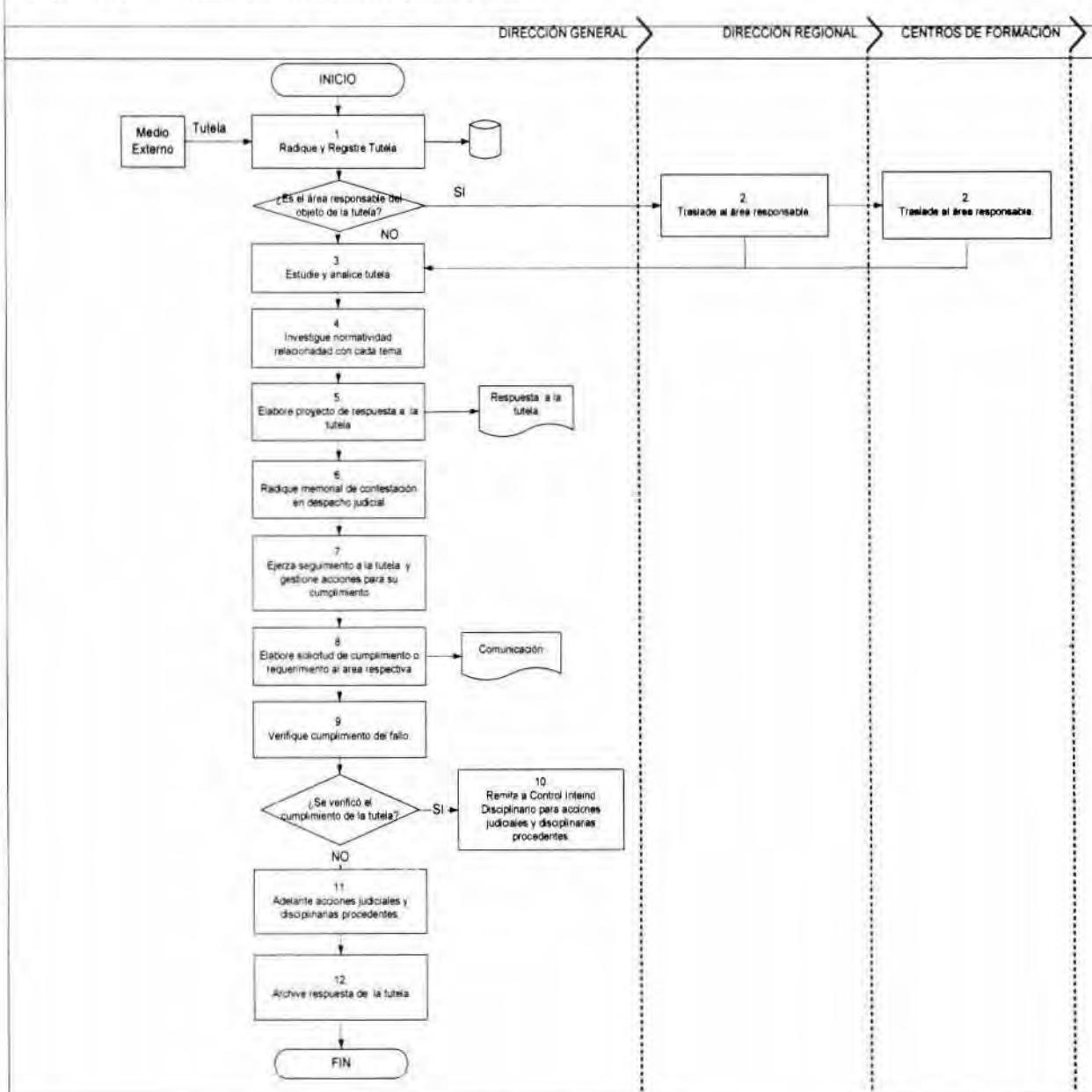
Versión: 1

Página 66 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO  
PROCESO  
PROCEDIMIENTO

JURIDICO  
GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES  
Atender acciones de tutela, de cumplimiento y populares





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 67 de 282

### 6.3.2.3 Proceso: Seguimiento y Producción Normativa

 Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA			Fecha: Abril de 2005  Versión: 2.0  Página 1 de 1
		CARACTERIZACION DEL PROCESO			
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	JURIDICO	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>		M07	
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Apoyar la gestión de la Entidad con fundamento en la Constitución y legislación vigente.				
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	SEGUIMIENTO Y PRODUCCIÓN NORMATIVA	<b>CODIGO PROCESO:</b>		M07 - PC03	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Recopilar la normatividad vigente y desarrollar la reglamentación necesaria				
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 del 28 de enero de 2004. Resolución No. 2037 del 14 de septiembre de 2004.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Proyectar reglamentación contraria a normas superiores. 2. Ignorar el trámite de un proyecto de Ley que legisla materias de interés SENA.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>		1. Identificar plenamente la normatividad vigente sobre la materia a reglamentar. 2. Permanente seguimiento de la Agenda Legislativa.	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	No definido	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción		
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
Nueva normatividad que vincule la operatividad del SENA y la administración pública (Proyectos de Ley) Propuestas de reglamentación interna Conceptos técnicos.		Recopilación y actuación en consecuencia sobre proyectos de ley, modificaciones y derogatorias de normatividad. Riesgos de demandas establecidos. Propuestas de demandas. Reglamentación Interna y normatividad actualizada y difundida.		Todos los procesos corporativos, misionales y de apoyo	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)
Nueva normatividad que vincule la operatividad del SENA y la administración pública (Proyectos de Ley)	Congreso	H	Investigar y hacer seguimiento a la agenda legislativa del Congreso.	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Recopilación y actuación en consecuencia sobre proyectos de ley, modificaciones y derogatorias de normatividad
Normatividad vigente Circulars, instructivos, manuales, conceptos jurídicos generales. Conceptos jurídicos particulares emitidos.	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos Jurídicos	H	Compilar y analizar reglamentación vigente.	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Propuestas de reglamentación Interna Riesgos de demandas establecidos. Propuestas de demandas.
Propuestas de reglamentación Interna Riesgos de demandas establecidos.	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos Jurídicos	H	Proyectar o revisar propuestas de reglamentación interna para la Dirección General y el Consejo Directivo Nacional	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Reglamentación Interna y normatividad actualizada y difundida.
Información y datos del desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes de Quejas y Reclamos	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	V	Realizar seguimiento al proceso de Seguimiento y Producción Normativa	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditorías
Informes de seguimiento Informes de auditores	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección Jurídica - Grupo de Conceptos y Producción Normativa	Planes de Mejoramiento Mapas de Riesgos actualizados



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

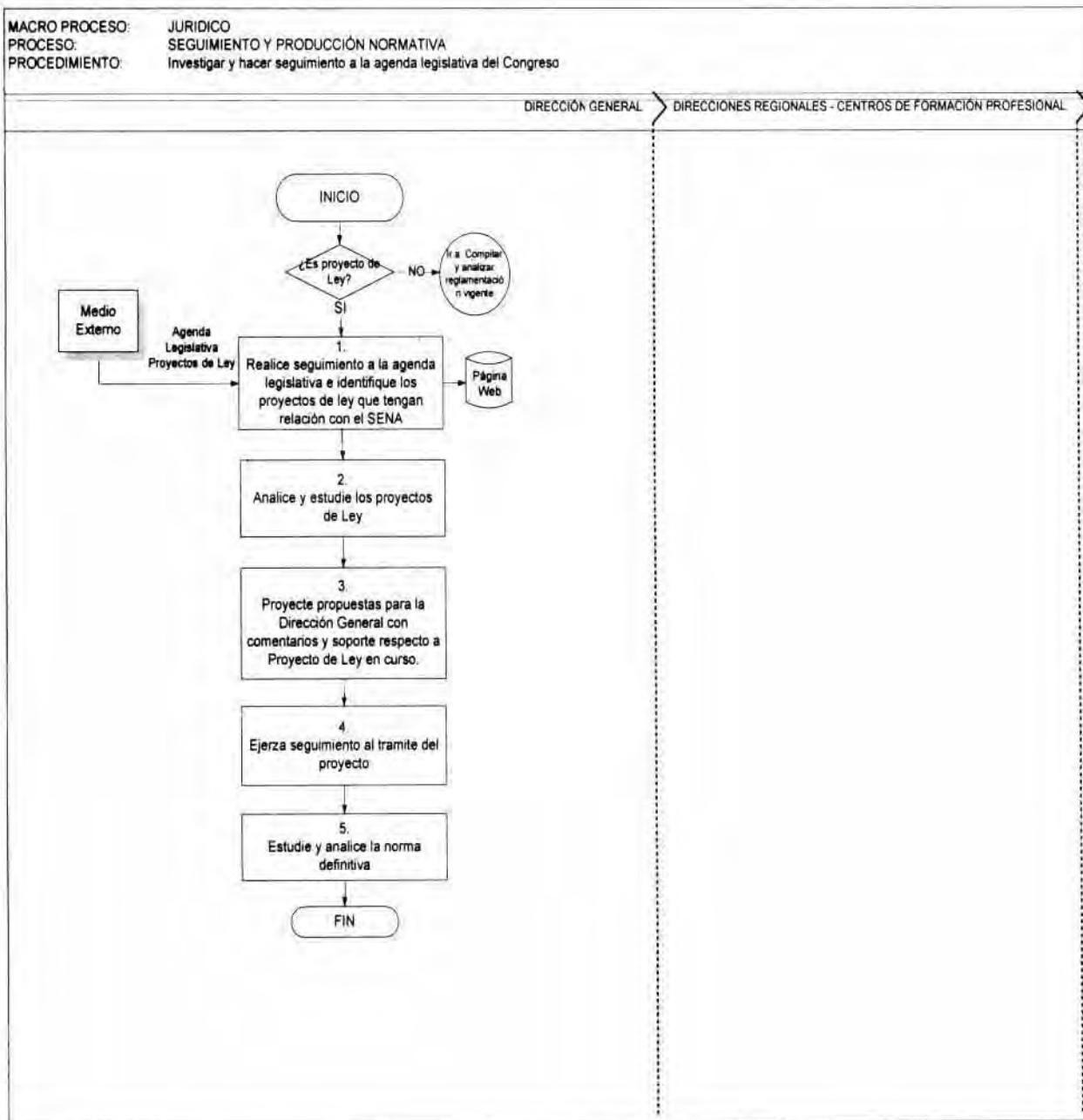
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 68 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.3.2.3.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

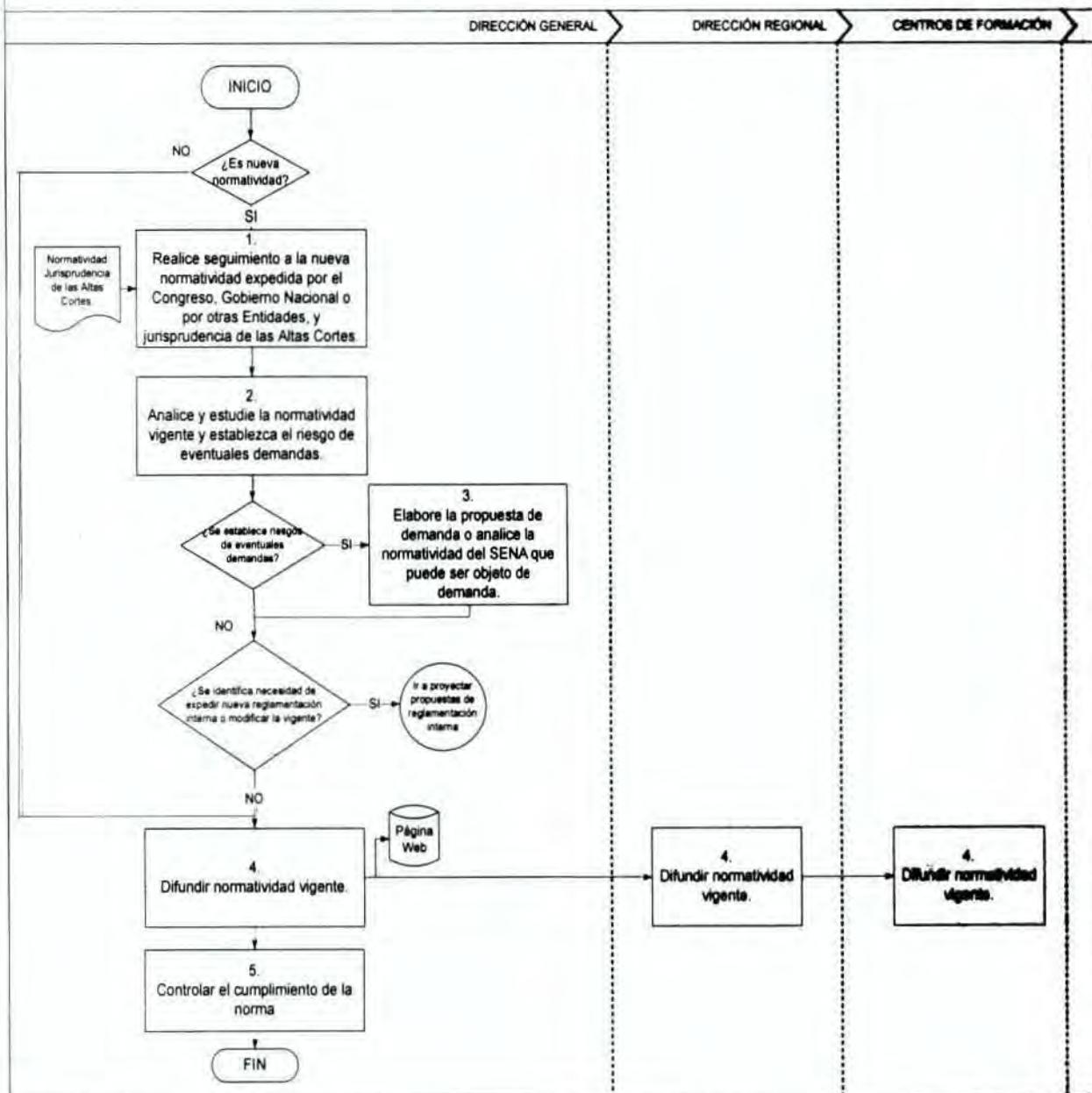
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 69 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: JURIDICO  
PROCESO : SEGUIMIENTO Y PRODUCCIÓN NORMATIVA  
PROCEDIMIENTO: Compilar y analizar reglamentación vigente





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:

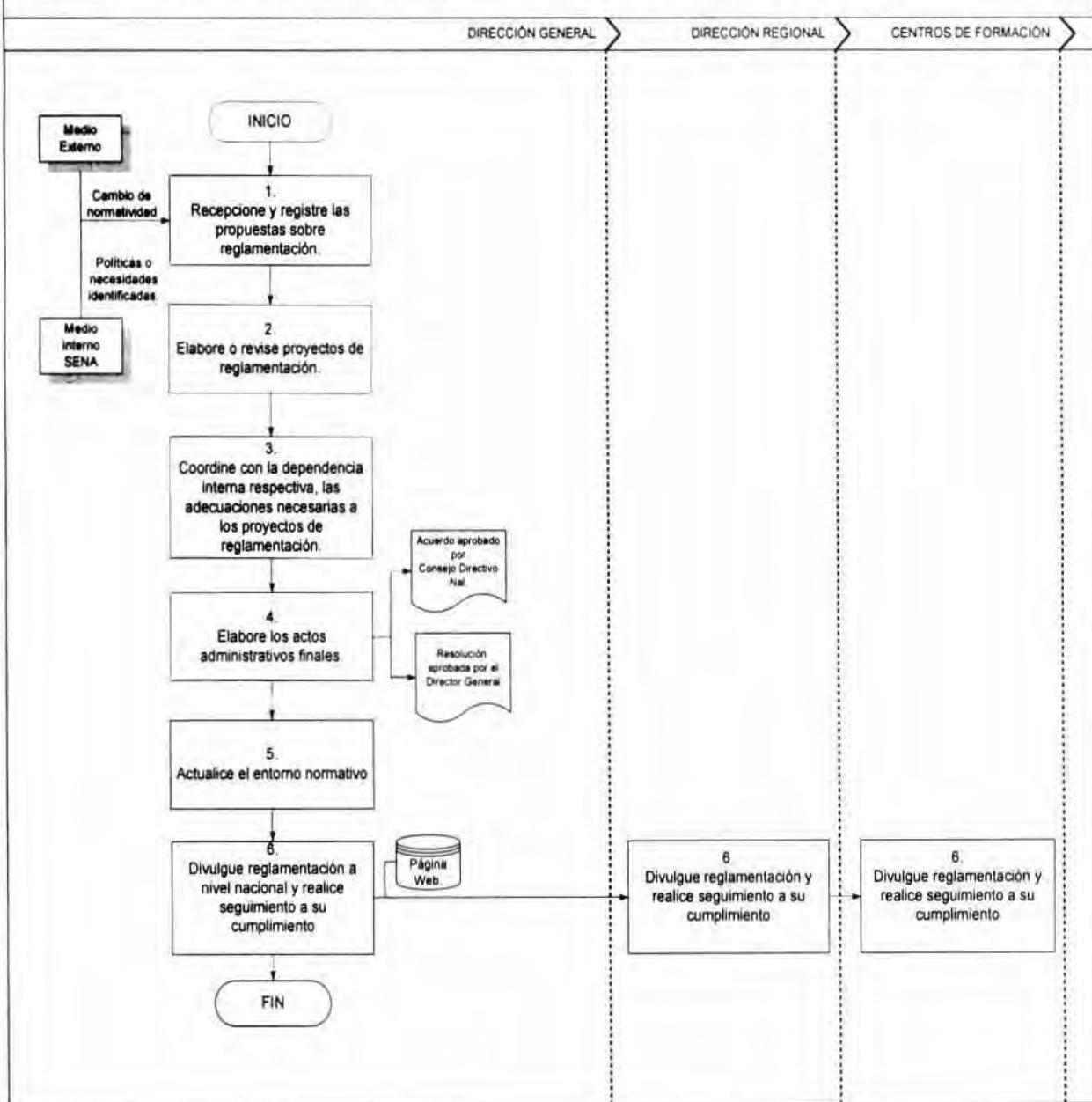
JURIDICO

PROCESO:

SEGUIMIENTO Y PRODUCCIÓN NORMATIVA

PROCEDIMIENTO:

Proyectar o revisar propuestas de reglamentación interna para la Dirección General y el Consejo Directivo Nacional





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 71 de 282

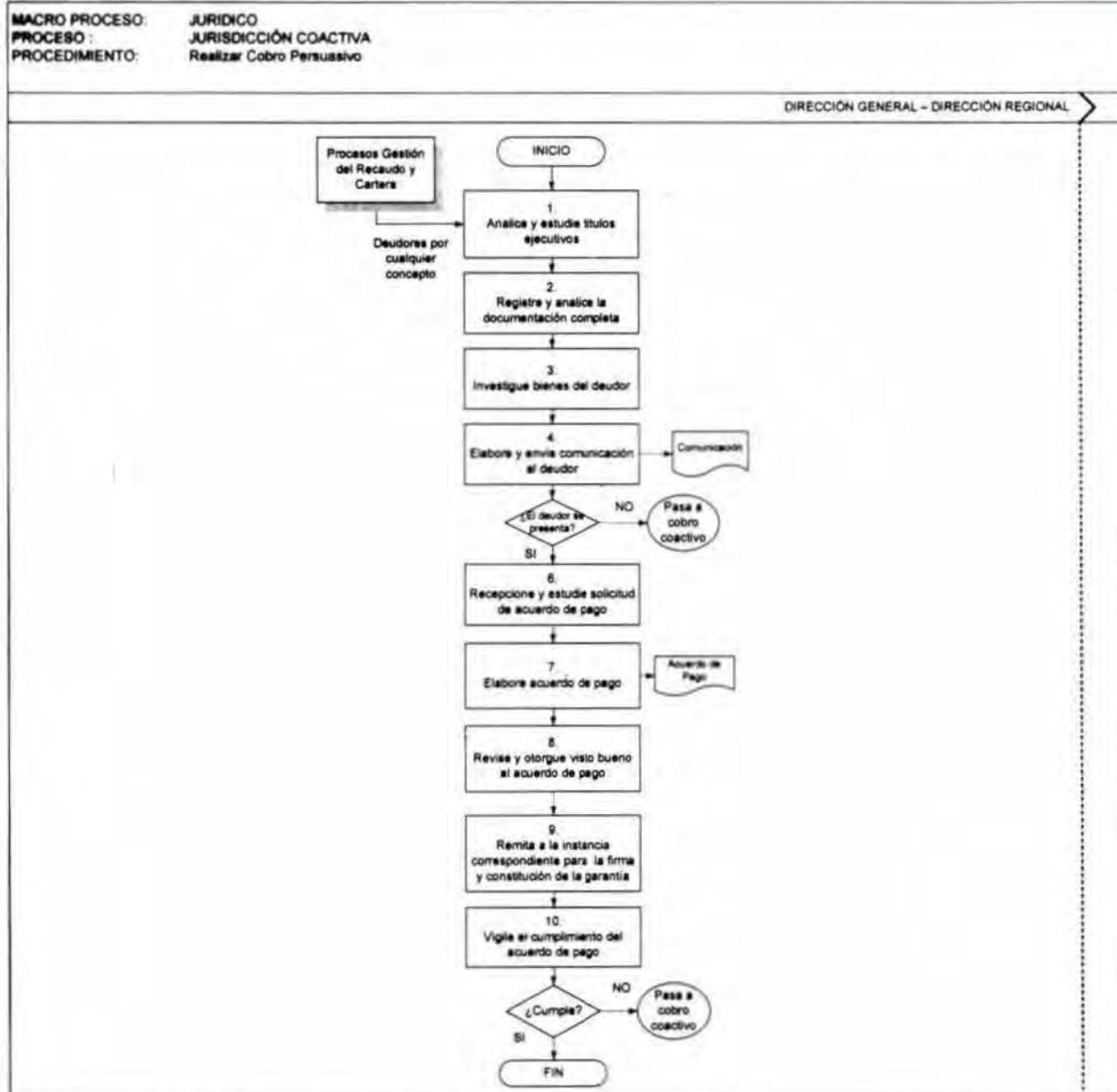
### 6.3.2.4 Proceso: Jurisdicción Coactiva

SENA Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA CARACTERIZACION DEL PROCESO			Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1			
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>		<b>JURIDICO</b>		<b>COBRO INACRO PROCESO:</b>		M07		
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>		Apoyar la gestión de la Entidad con fundamento en la Constitución y legislación vigente.						
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		<b>JURISDICCION COACTIVA</b>		<b>COBRO PROCESO:</b>		M07 - PC04		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Cobrar y recaudar los créditos u obligaciones a favor de la entidad						
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Resolución No 01093 del 21 de agosto de 2003. Modificada mediante resolución 01716 el 11 de diciembre de 2003, y demás normas concordantes y complementarias. Decreto 249 del 28 de enero de 2004.		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales			
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		1. En las Regionales, la posible pérdida de recursos por no aprovechar las oportunidades de los procesos coactivos. 2. Prescripción y caducidad de las acciones.		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Vigilancia permanente sobre la existencia de obligaciones a favor de la entidad. 2. Actualización de estadísticas por recaudo de cartera. 3. Medidas previas garantizadoras.			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		No definido		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS				
Inventario confiable y real de los créditos. Listado de deudores y antecedentes de los mismos. Títulos que prestan mérito ejecutivo. Normatividad reguladora de la materia.		Acuerdos de Pago. Recaudos Saneamiento de cartera.		Proceso Control del recaudo y cartera Proceso Gestión Contable				
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE		
Inventory confiable y real de los créditos. Listado de deudores y antecedentes de los mismos. Títulos que prestan mérito ejecutivo. Normatividad reguladora de la materia.	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo Control del Recaudo y Cartera Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Secretaría General Direcciones Regionales Operadores de jurisdicción coactiva.	H	Realizar cobro Persuasivo.	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Directores Regionales.	Acuerdos de Pago. Recaudos Saneamiento de cartera.	Dirección Administrativa y Financiera Dirección Jurídica		
Acuerdos de pago con incumplimiento Listado de deudores y antecedentes de los mismos.	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Directores Regionales.	H	Realizar Cobro Coactivo	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Directores Regionales. Operadores de jurisdicción coactiva.	Acuerdos de Pago. Recaudos Saneamiento de cartera.	Dirección Administrativa y Financiera Dirección Jurídica		
Información y datos del desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes de Quejas y reclamos	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Directores Regionales. Operadores de jurisdicción coactiva.	V	Realizar seguimiento al proceso de Jurisdicción Coactiva	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Jurídica		
Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección Jurídica Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Jurisdicción Coactiva Directores Regionales. Operadores de jurisdicción coactiva.	Planes de Mejoramiento Mapas de Riesgos actualizados	Dirección Jurídica		



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.3.2.4.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

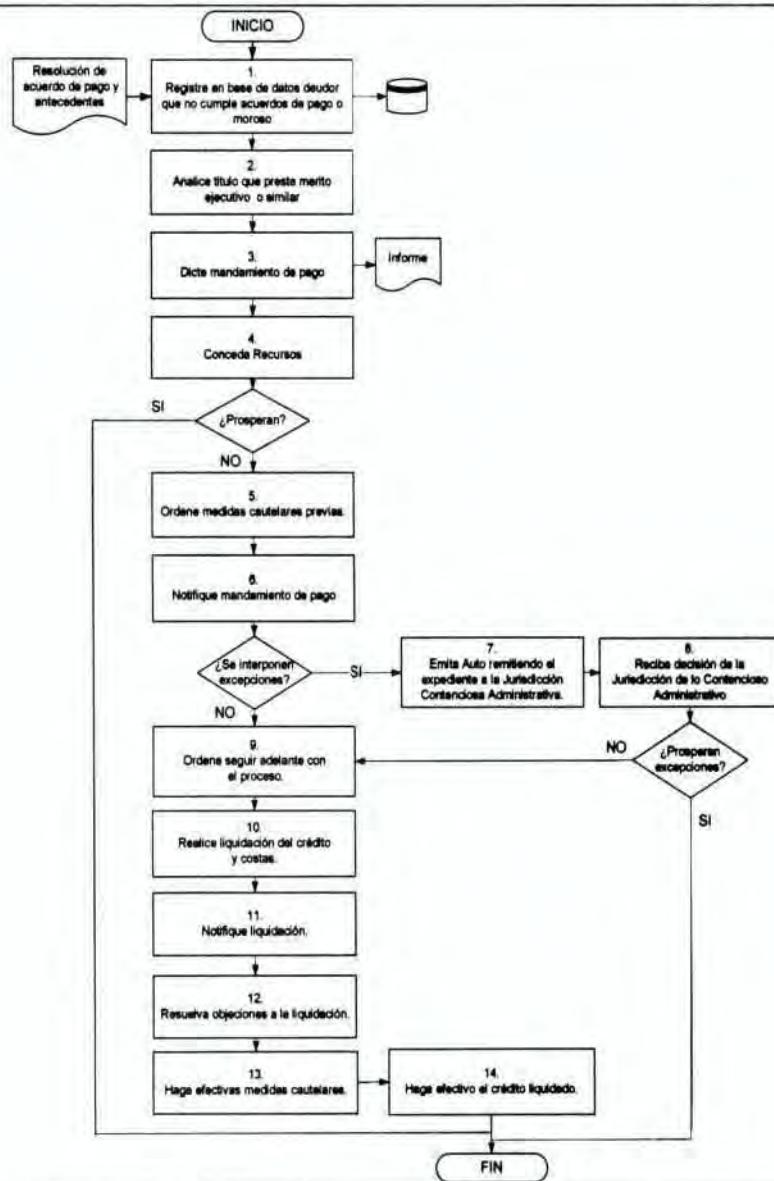
Versión: 1

Página 73 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: JURIDICO  
PROCESO : JURISDICCIÓN COACTIVA  
PROCEDIMIENTO: Realizar Cobro Coactivo

DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIÓN REGIONAL



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 74 de 282</b>
--	---	---

### 6.3.2.5 Proceso: Gestión de Recursos de la Vía Gubernativa y Disciplinarios

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA		CARACTERIZACION DEL PROCESO		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1			
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>		JURIDICO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>		M07			
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>		Apoyar la gestión de la Entidad con fundamento en la Constitución y legislación vigente.							
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		GESTIÓN DE RECURSOS DE LA VÍA GUBERNATIVA Y DE DISCIPLINARIOS		<b>CODIGO PROCESO:</b>		M07 - PC05			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Gestionar los procesos de Actos Administrativos o Resoluciones necesarios para atender los recursos interpuestos ante el Director General.							
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGULAMENTARIOS:</b>		Constitución Política Decreto Ley 01 de 1984 (Código Contencioso). Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario) Decreto 249 del 28 de enero de 2004. Decreto 1424 de 996		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>		4.1 Requisitos generales			
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		1. Falta de documentación 2. Incumplimiento de términos legales. 3. Incumplimiento del debido proceso		<b>PUNTOS DE CONTROL</b>		1. Verificación de la documentación 2. Lista de chequeo 3. Revisión de fondo.			
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		No definido		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>		En Construcción			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS					
Expedientes		Solución controversia. Acto administrativo		Proceso Control Interno Disciplinario					
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE			
Expedientes	Usuarios externos Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno Disciplinario.	H. Preparar proyecto acto administrativo - recursos.		Dirección Jurídica, Grupo de Recursos de Petición.	Solución controversia. Acto administrativo	Despacho del Director Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios externos			
Expedientes	Usuarios externos Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno Disciplinario.	H. Profesar resolución en segunda instancia del proceso disciplinario. (Verificar inciso 3ro artículo 76 Ley 734 de 2002 - decreto 249 de 2004 , artículo 4 numeral 17)		Dirección Jurídica, Grupo de Recursos de Petición	Solución controversia. Acto administrativo	Despacho del Director Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios externos			
Información y datos del desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes de Quejas y Reclamos	Dirección Jurídica, Grupo de Recursos de Petición.	V. Realizar seguimiento al proceso de Gestión de Recursos de la Vía Gubernativa y de Disciplinarios		Dirección Jurídica, Grupo de Recursos de Petición Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Jurídica			
Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Jurídica, Grupo de Recursos de Petición Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A. Definir e implementar acciones correctivas y preventivas		Dirección Jurídica, Grupo de Recursos de Petición	Planes de Mejoramiento Mapas de Riesgos actualizado	Dirección Jurídica			



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

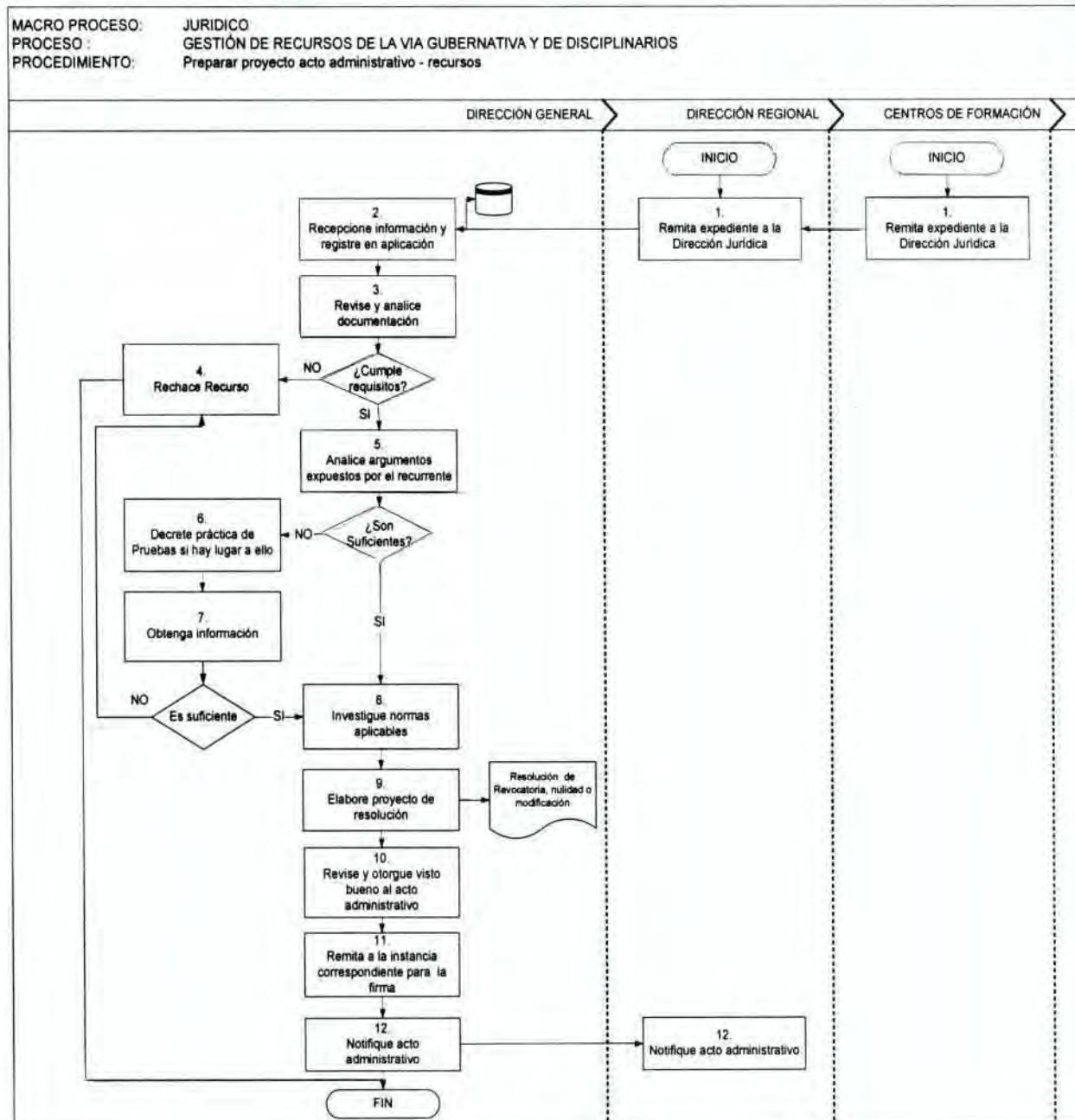
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 75 de 282

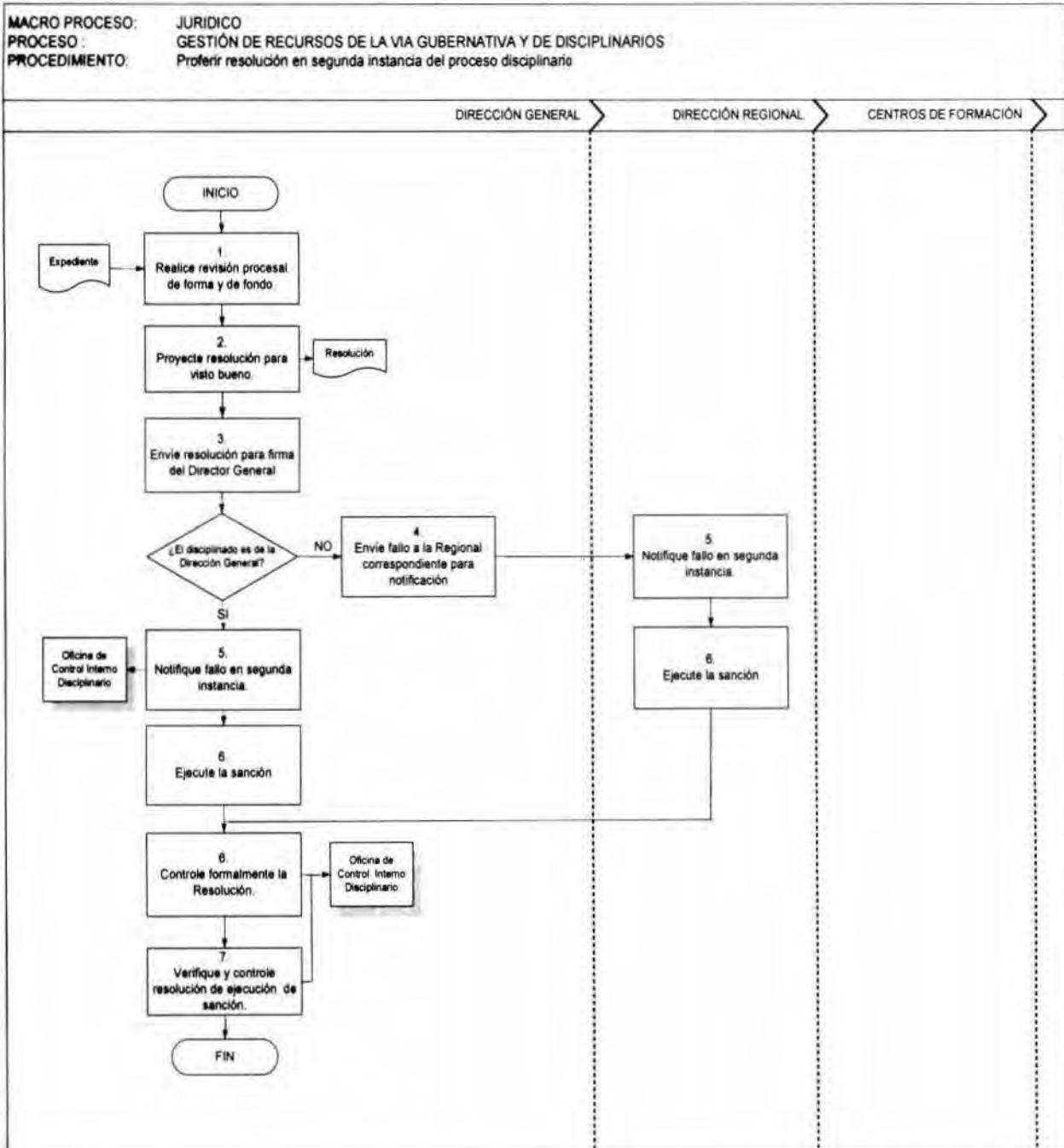
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.3.2.5.1 Procedimientos





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

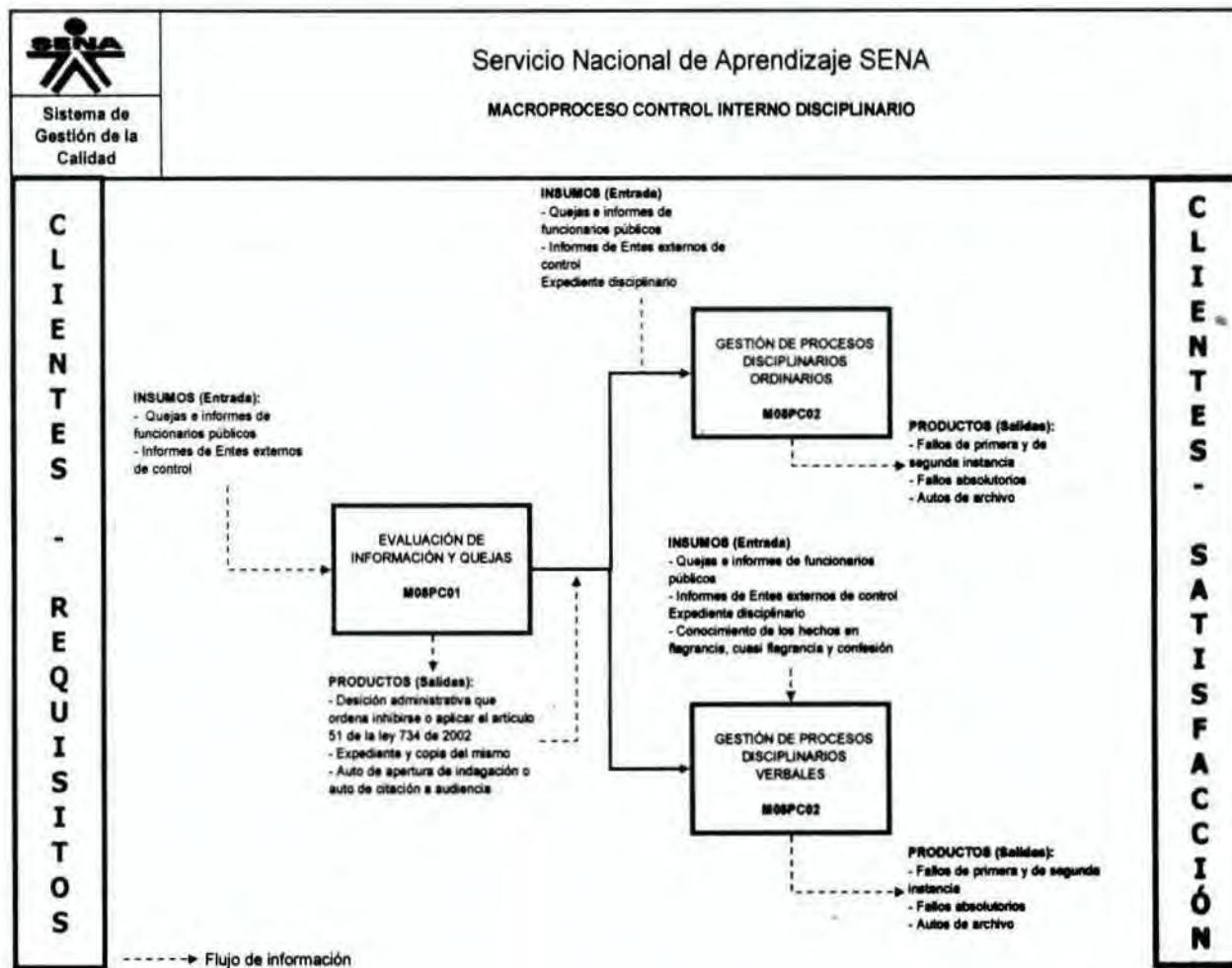
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 77 de 282

### 6.4 MACRO PROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

#### 6.4.1 DIAGRAMA DE PROCESOS



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 78 de 282</b>
--	---	---

## 6.4.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

### 6.4.2.1 Proceso: Evaluación de Información y Quejas

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Fecha: Abril de 2005</b> <b>Versión: 2.0</b> <b>Página 1 de 1</b>	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M08
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Aplicar efectivamente la Ley 734 de 2002, disciplinando a los servidores públicos en áreas de lograr el cumplimiento de los fines y funciones del Sena a ellos asignadas.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	EVALUACION DE INFORMACION Y QUEJAS	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M08 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Determinar la procedencia de la iniciación de la acción disciplinaria		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 200 de 1995 Ley 734 de 2002, Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos Generales
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. No dar inicio a la acción disciplinaria cuando hay lugar a ello	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Revisión de los libros radicadores, aplicativo disciplinario y evaluación previa por parte de la jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para desarrollar las funciones del Control Interno Disciplinario Espacios físicos que garanticen la reserva de los procesos Aplicativo disciplinarios Recursos financieros que permitan el desarrollo del proceso	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Quejas e informes de funcionarios públicos Informes de Entes externos de Control	Decisión administrativa que ordena inhibirse o aplicar el artículo 51 de la ley 734 de 2002 Expediente y copia del mismo Auto de apertura de indagación o auto de citación a audiencia		Gestión de Procesos Disciplinarios Ordinarios Gestión de procesos Disciplinarios Verbales



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 79 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

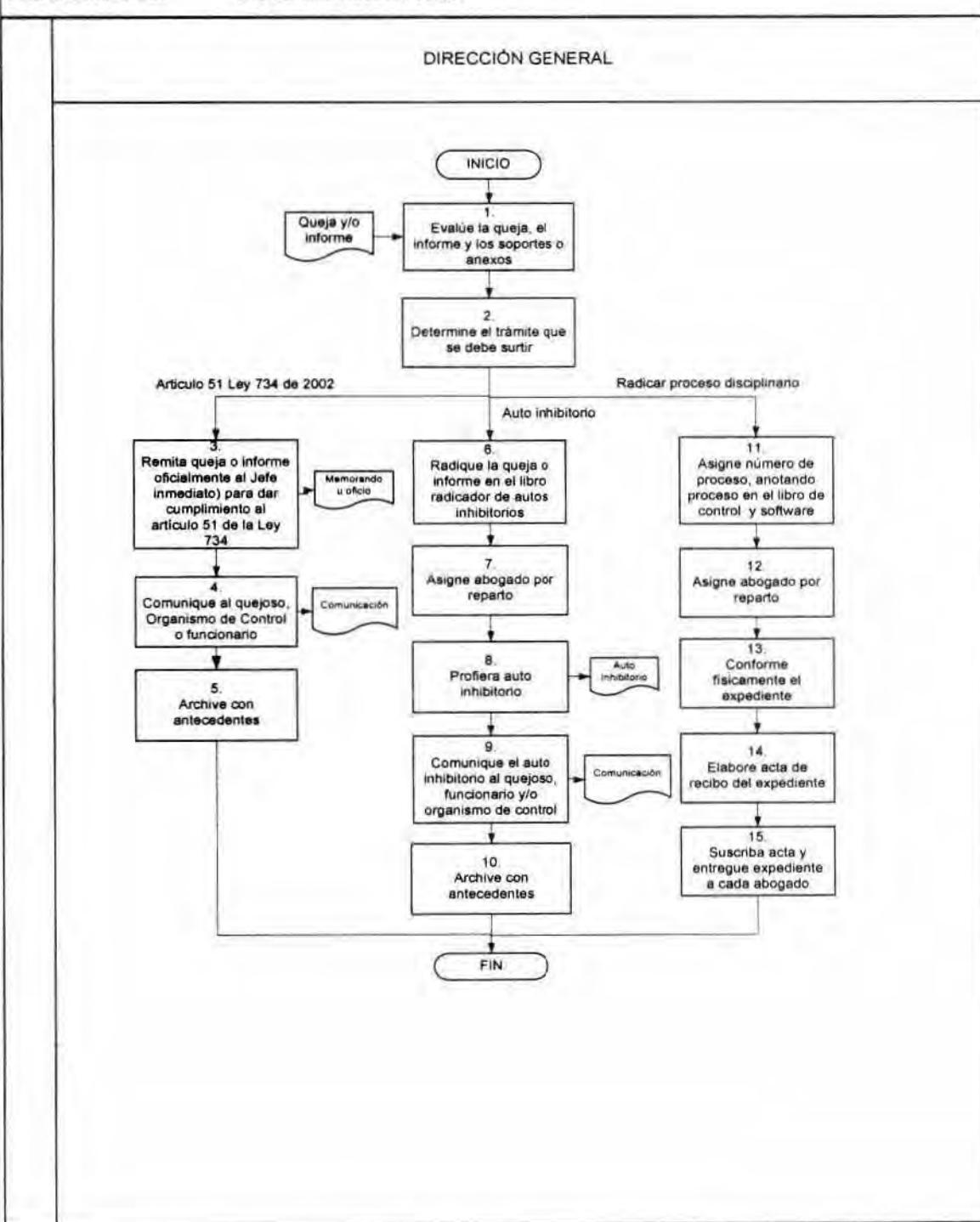
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Funcionarios Personas particulares Entes de Control	H Analizar la información soporte de la queja y de los anexos	Oficina de Control Interno Disciplinario	Decisión administrativa para inhibirse o aplicar el artículo 51 de la ley 734 de 2002	Funcionarios y/o quejoso
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Funcionarios y/o quejoso	H Remitir a jefe inmediato para dar aplicación al artículo 51 de la ley 734 de 2002	Oficina de Control Interno Disciplinario Jefe inmediato	Acto administrativo que remite queja o informe al jefe inmediato Comunicación del jefe inmediato con la aplicación del art. 51 o complementando información	Jefe inmediato Funcionario
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Funcionarios y/o quejoso	H Inhibirse de iniciar acción disciplinaria	Oficina de Control Interno Disciplinario	Auto Inhibitorio	Quejoso Funcionario Entes de Control
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Funcionarios y/o quejoso	H Radicar proceso disciplinario	Jefe Oficina de Control Internos Disciplinario	Expediente físico y copia del mismo	Oficina de Control Internos Disciplinario Sujetos procesales
Expedientes Aplicativo disciplinario Libro radicadores Actuaciones de procesos disciplinarios Informes resultado de salas disciplinarias Mapas de riesgos	Oficina de Control Interno Disciplinario	V Realizar seguimiento al proceso de Evaluación de información y Quejas	Funcionarios Oficina Control Interno Disciplinario	Informes de Gestión de procesos disciplinarios (mensuales, trimestrales y anuales)	Oficina de Control Internos Disciplinario Dirección General Entes de control
Informes de Gestión de procesos disciplinarios (mensuales, trimestrales y semestrales)	Oficina Control Interno Disciplinario	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas de la gestión de la oficina	Jefe Oficina de Control Internos Disciplinario	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Oficina de Control Internos Disciplinario Entidad



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.4.2.1.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
PROCESO: EVALUACIÓN DE INFORMACIÓN Y QUEJAS  
PROCEDIMIENTO: Evaluar información y quejas





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 81 de 282

### 6.4.2.2 Proceso: Gestión de Procesos Disciplinarios Ordinarios

 Sistema de Gestión de la Calidad		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M08
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Aplicar efectivamente la Ley 734 de 2002, disciplinando a los servidores públicos en áreas de lograr el cumplimiento de los fines y funciones del Sena a ellos asignadas.			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS ORDINARIOS		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M08 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Verificar la existencia de hechos o conductas constitutivas de falta disciplinaria que ameriten procesos disciplinarios ordinarios, identificar los autores de las mismas y sancionar la conducta constitutiva de falta disciplinaria			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 200 de 1995 Ley 734 de 2002 Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos Generales	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Posible pérdida de expedientes disciplinarios 2. Posible violación a la reserva sumarial 3. Posible violación al principio del NON BIS IN IDEM 4. Que prescriban las acciones disciplinarias dentro de las investigaciones 5. Vencimiento de términos procesales dentro de los procesos disciplinarios	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Control regular de las instalaciones físicas 2. Enviar los autos y providencias a las Regionales en sobre cerrados y cerrar las puertas durante la recepción de declaraciones 3. Libros radicadores con indicación de la quejas y documentos recibidos - verificación en el software disciplinario al radicar un proceso 4. Software disciplinario que controla los términos e informes de gestión mensuales	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para desarrollar las funciones del Control Interno Disciplinario Espacios físicos que garanticen la reserva sumarial y la seguridad de los procesos Aplicativo disciplinarios Recursos financieros que permitan el desarrollo del proceso	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Quejas, informes o de oficio		Fallo de primera y de segunda instancia Fallos absolutorios Autos de archivo Auto de remisión por competencia	Evaluación de información y quejas Gestión de Procesos Disciplinarios Verbales	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 82 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

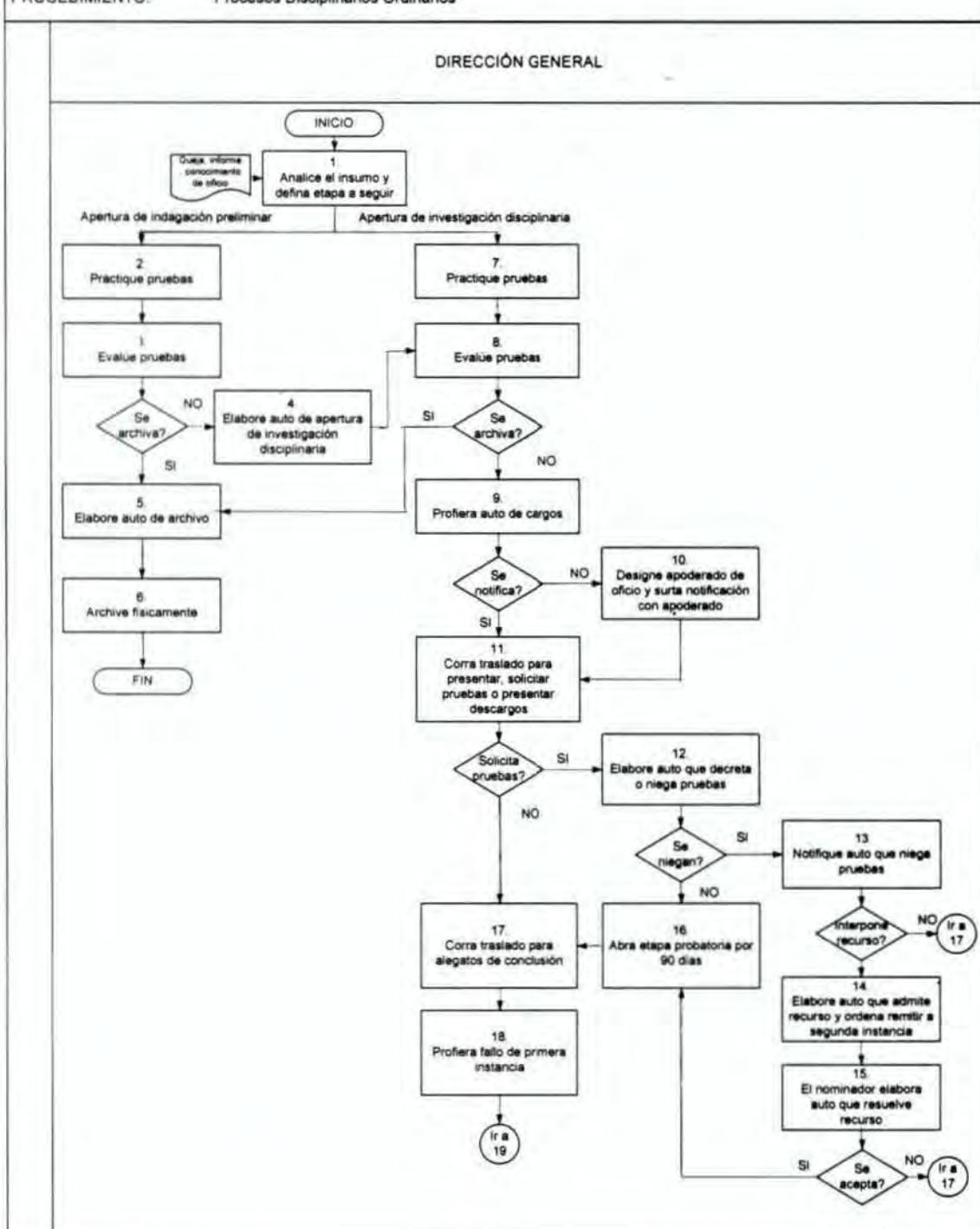
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Informante o quejoso	H	Adelantar la etapa de indagación preliminar	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Auto de archivo Auto de apertura de investigación disciplinaria Auto que decreta la prescripción de la acción Auto por el cual se cambia procedimiento a verbal	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Informante o quejoso	H	Adelantar la etapa de investigación disciplinaria	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Auto de archivo Auto que decreta la prescripción de la acción disciplinaria Acto por medio del cual se formulan cargos	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal
Expediente: Auto por medio del cual se formulan cargos	Oficina de Control Interno Disciplinario	H	Formular cargos y recibir descargos	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Comunicación citando a notificarse y otorgando términos de 10 días para presentar descargos, solicitar o aportar pruebas Auto que resuelve solicitud de pruebas y/o que decreta	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal
Expediente Alegatos de conclusión	Oficina de Control Interno Disciplinario	H	Fallar en primera instancia y/o recepción de recurso de apelación	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Fallo en primera instancia y/o Auto que concede recurso de apelación y ordena traslado al nominador	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal Nominador
Recurso de apelación	El disciplinado o su apoderado	H	Fallar en segunda instancia y proferir resolución que hace efectiva la sanción	Nominador	Fallo de segunda instancia Resolución que hace efectiva la sanción	Sujeto procesal
Resolución que hace efectiva la sanción	Nominador	H	Registrar en la hoja de vida y en el sistema de procuraduría la sanción disciplinaria y ejecutarla	Grupo de Gestión Humana de la Dirección General Responsables en las Direcciones Regionales	Novedad administrativa	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal Procuraduría General de la Nación
Expedientes Aplicativo disciplinario Libro radicadores Actuaciones de procesos disciplinarios Informes resultado de salas disciplinarias Mapas de riesgos	Oficina de Control Interno Disciplinario	V	Realizar seguimiento al proceso disciplinario ordinario	Funcionarios Oficina Control Interno Disciplinario	Informes de Gestión de procesos disciplinarios (mensuales, trimestrales y anuales)	Oficina de Control Interno Disciplinario Dirección General Entidades de control
Informes de Gestión de procesos disciplinarios (mensuales, trimestrales y semestrales)	Oficina Control Interno Disciplinario	A	Definir e implementar acciones correctivas y preventivas de la gestión de la oficina	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Oficina de Control Interno Disciplinario Entidad



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.4.2.2.1 Procedimientos

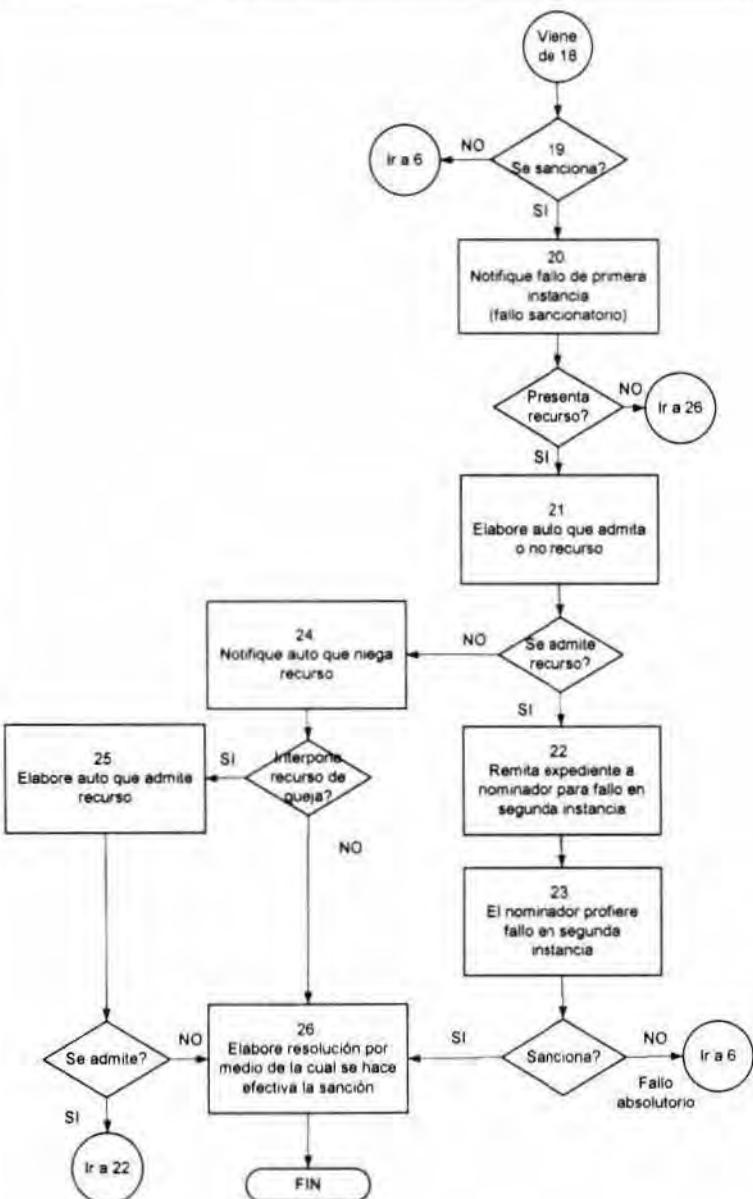
MACRO PROCESO: CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
PROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS ORDINARIOS  
PROCEDIMIENTO: Procesos Disciplinarios Ordinarios



**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

MACRO PROCESO: CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
PROCESO : GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS ORDINARIOS  
PROCEDIMIENTO: Procesos Disciplinarios Ordinarios

## DIRECCIÓN GENERAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 85 de 282

### 6.4.2.3 Proceso: Gestión de Procesos Disciplinarios Verbales

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		
			Fecha: Abril de 2005
			Versión: 2.0
			Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M08
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Aplicar efectivamente la Ley 734 de 2002, disciplinando a los servidores públicos en áreas de lograr el cumplimiento de los fines y funciones del Sena a ellos asignadas.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS VERBALES	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M08 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Verificar la existencia de hechos o conductas constitutivas de falta disciplinaria que ameritan procesos disciplinarios verbales, identificar de los autores de las mismas y sancionar la conducta constitutiva de falta disciplinaria		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 200 de 1995 Ley 734 de 2002. Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos Generales
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Posible pérdida de expedientes disciplinarios 2. Posible violación al principio del NON BIS IN IDEM 3. Que prescriban las acciones disciplinarias dentro de las investigaciones 4. Imposibilidad de nombrar defensor de oficio al investigado 5. Dificultad en el desplazamiento a la Regional que imposibilita la realización de la audiencia pública	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Control regular de las instalaciones físicas 2. Libros radicadores con indicación de la quejas y documentos recibidos - verificación en el software disciplinario al radicar un proceso 3. Software disciplinario que controla los términos e informes de gestión mensuales 4. Verificar la existencia de facultades de derecho en la Regional donde se lleve a cabo la audiencia pública
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para desarrollar las funciones del Control Interno Disciplinario Espacios físicos que garanticen la reserva de los procesos Aplicativo disciplinarios Recursos financieros que permitan el desarrollo de la audiencia pública	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Quejas e informes de funcionarios públicos Informes de Entes externos de Control Conocimiento de los hechos en flagrancia, casi flagrancia y confesión	Fallo de primera y de segunda instancia Autos de archivo		Evaluación de información y quejas Gestión de Procesos Disciplinarios Ordinarios



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 86 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Quejas e informes Informes de Entes externos de Control	Informante Quejoso de oficio confesión del sujeto procesal	H Adelantar audiencia pública y proferir fallo en primera instancia	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Auto de archivo Fallo en primera instancia Decisiones que conceden recurso de apelación	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal Dirección General
Expediente Fallo en primera instancia Decisiones que conceden recurso de apelación y ordena traslado al nominador	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	H Fallar en segunda instancia y proferir resolución que hace efectiva la sanción	Nominador	Fallo en segunda instancia Resolución que hace efectiva la sanción o fallo absoluto	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal
Resolución que hace efectiva la sanción	Nominador	H Registrar en la hoja de vida y en el sistema de procuraduría la sanción disciplinaria y ejecutarla	Grupo de Gestión Humana de la Dirección General Responsables en las Direcciones Regionales	Novedad administrativa	Oficina de Control Interno Disciplinario Sujeto procesal Procuraduría General de la Nación
Expedientes Aplicativo disciplinario Libro radicadores Actuaciones de procesos disciplinarios Informes resultado de salas disciplinarias Mapas de riesgos	Oficina de Control Interno Disciplinario	V Realizar seguimiento al proceso disciplinario verbal	Funcionarios Oficina Control Interno Disciplinario	Informes de Gestión de procesos disciplinarios (mensuales, trimestrales y anuales)	Oficina de Control Interno Disciplinario Dirección General Entes de control
Informes de Gestión de procesos disciplinarios (mensuales, trimestrales y semestrales)	Oficina Control Interno Disciplinario	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas de la gestión de la oficina	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Oficina de Control Interno Disciplinario Entidad

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 6.4.2.3.1 Procedimientos

MACRO PROCESO:

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

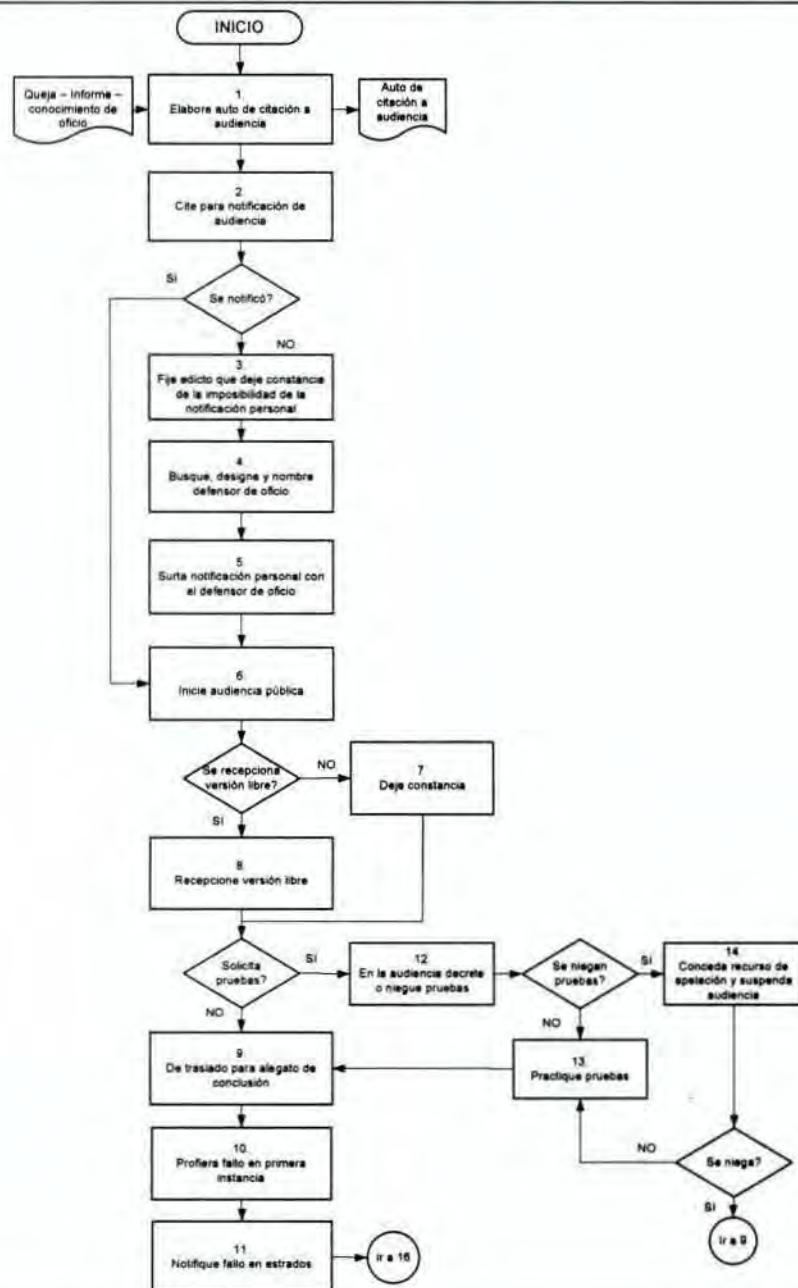
PROCESO:

GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS VERBALES

PROCEDIMIENTO:

Adelantar audiencia pública y proferir fallo

#### DIRECCIÓN GENERAL



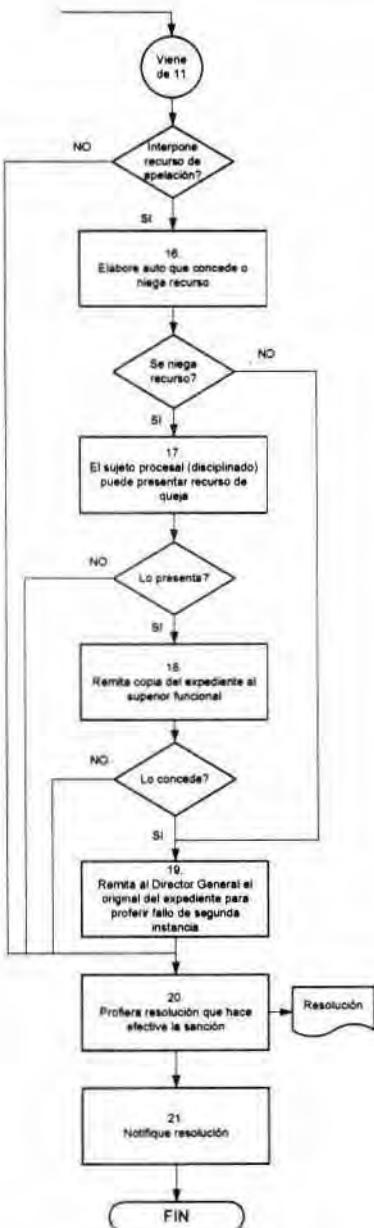
**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Versión: 1

Página 88 de 282

MACRO PROCESO: CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO  
PROCESO: GESTIÓN DE PROCESOS DISCIPLINARIOS VERBALES  
PROCEDIMIENTO: Adelantar audiencia pública y proferir fallo

## DIRECCIÓN GENERAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

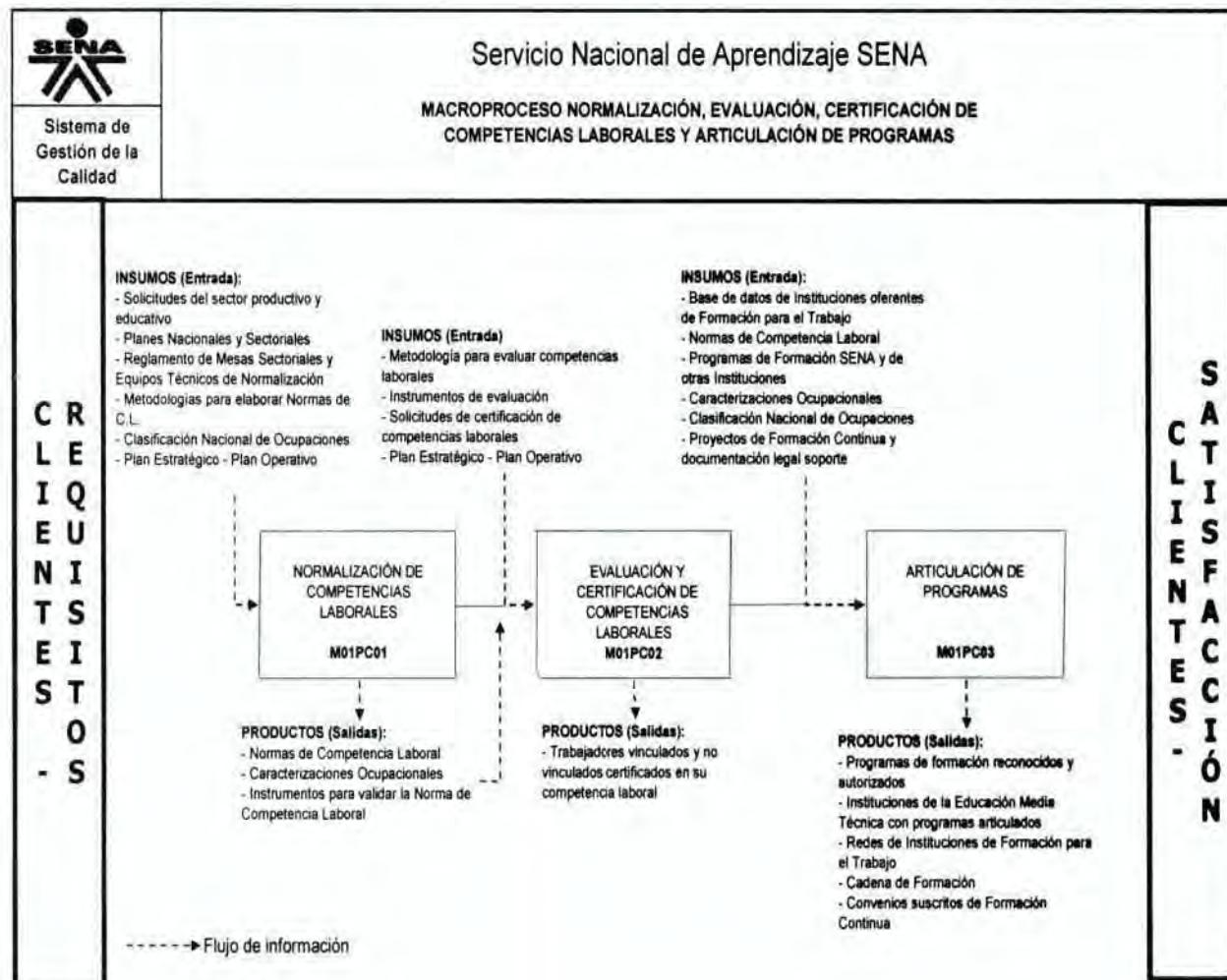
Versión: 1

Página 89 de 282

### 7. MACRO PROCESOS MISIONALES Y VISIONALES

#### 7.1 MACRO PROCESO NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS

##### 7.1.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 90 de 282

## **ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **7.1.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS**

#### **7.1.2.1 Proceso: Normalización de Competencias Laborales**

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>	Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	NORMALIZACIÓN, EVALUACION Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACION DE PROGRAMAS	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b> M01
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Cualificar el talento humano Colombiano, mediante la Normalización, evaluación y certificación de las competencias para mejorar la cobertura, calidad y pertinencia de la oferta de formación para el trabajo.	
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	<b>CODIGO PROCESO:</b> M01 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Proveer Normas de Competencia Laboral Colombianas como referente para la formación para el trabajo y certificación de la competencia laboral	
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b> 4.1 Requisitos generales
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	No definido	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> No definido
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de Normalización de C.L. Metodólogos formados a nivel nacional	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b> En construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS
Solicitudes Sector Productivo y Educativo, Planes Nacionales y Sectoriales, Reglamento de las Mesas Sectoriales y Equipos Técnicos de Normalización, Metodologías para elaborar Normas de Competencia Laboral, Clasificación Nacional de Ocupaciones Plan Estratégico Plan Operativo	Normas de Competencia Laboral Caracterizaciones Ocupacionales Instrumentos para validar la Norma de Competencia Laboral	Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Direccionamiento Programático Proceso de Producción Normativa Proceso de Información y Análisis del Mercado Laboral y Ocupacional Proceso de Ejecución de la Formación Profesional Proceso Gestión del desempeño del Talento Humano



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 91 de 282

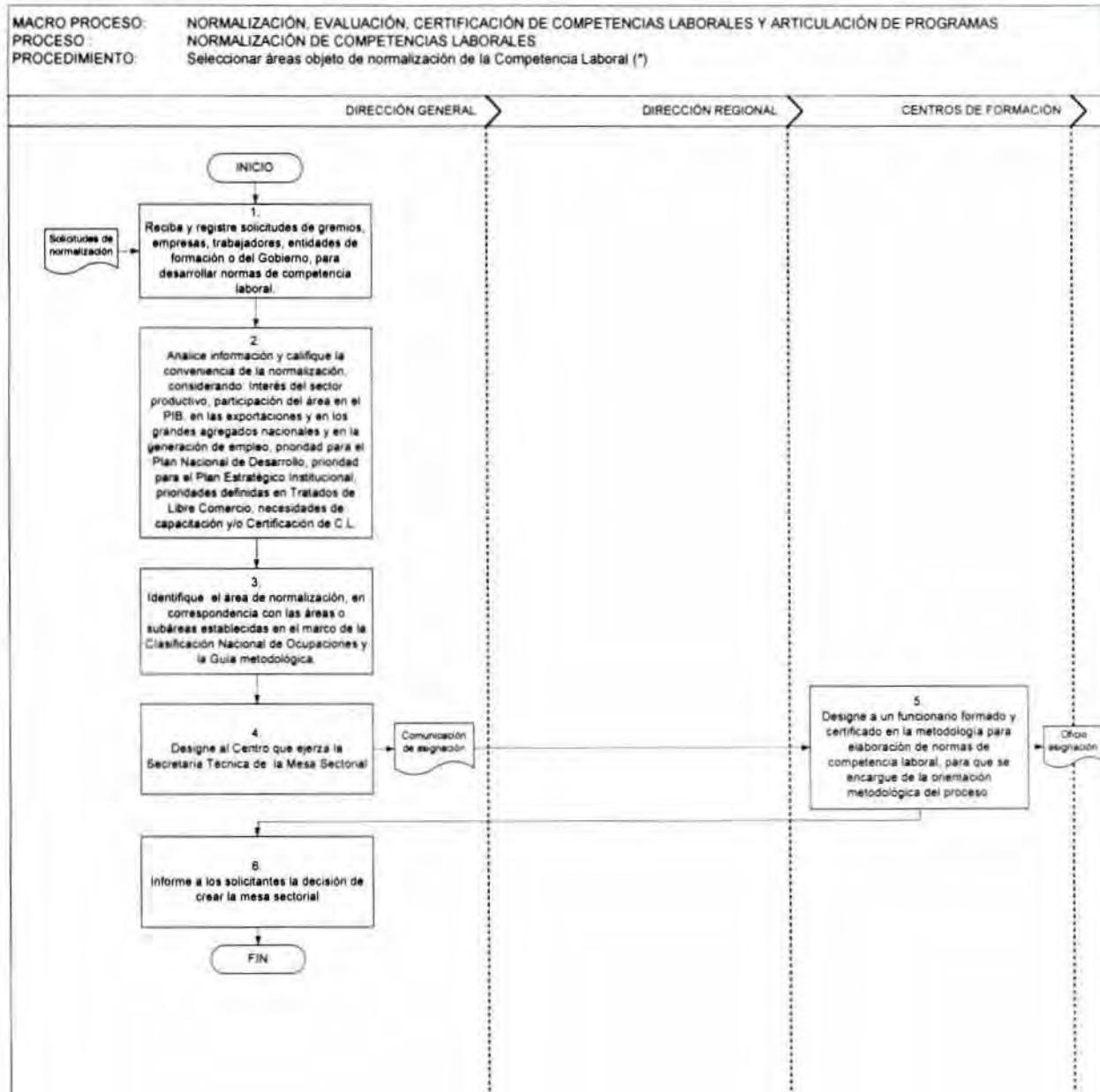
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Estratégico Planes de mesas sectoriales Plan operativo Solicitudes Sector Productivo y Educativo Planes Nacionales y Sectoriales Información estadística	Gremios Empresarios, entidades educativas, Departamento Nacional de Planeación DANE - Banco de la República Servicio Público de Empleo	P Seleccionar áreas para normalizar la competencia laboral	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	Áreas de análisis identificadas y seleccionadas	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Sector Productivo Sector Estatal Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Áreas de análisis identificadas y seleccionadas Reglamento de mesas sectoriales y equipos técnicos de normalización	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	P Integrar instancias de concertación para la Normalización de Competencias Laborales	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	instancias de concertación conformadas (mesas sectoriales - equipos técnicos)	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Sector Productivo Sector Estatal
Áreas de análisis identificadas y seleccionadas Instancias de concertación conformadas (mesas sectoriales - equipos técnicos)	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	P Planificar el proceso de Normalización de Competencias Laborales	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	Planes de mesas sectoriales Plan operativo	Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Mesas sectoriales
Reglamento de las Mesas Sectoriales y Equipos Técnicos de Normalización Metodologías para elaborar Normas de Competencia Laboral Clasificación Nacional de Ocupaciones	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Dirección de Empleo y Trabajo	H Realizar caracterización ocupacional del área	Mesas sectoriales Equipos Técnicos	Caracterizaciones Ocupacionales	Dirección del SNFT Dirección de Formación Profesional Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Sector Productivo Sector Estatal Agentes del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
Caracterizaciones Ocupacionales Metodologías para elaborar Normas de Competencia Laboral Clasificación Nacional de Ocupaciones	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Dirección de Empleo y Trabajo	H Realizar Análisis Funcional	Mesas sectoriales Equipos Técnicos	Análisis Funcional	Dirección del SNFT Dirección de Formación Profesional Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Sector Productivo Sector Estatal Agentes del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
Análisis Funcional	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	H Elaborar Titulaciones	Mesas sectoriales Equipos Técnicos	Titulaciones	Dirección del SNFT Dirección de Formación Profesional Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Sector Productivo Sector Estatal Agentes del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
Titulaciones	Mesas sectoriales Equipos Técnicos	V Validar Normas de Competencia Laboral	Mesas sectoriales Equipos Técnicos	Normas de Competencia Laboral Colombianas	Dirección del SNFT Dirección de Formación Profesional Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Sector Productivo Sector Estatal Agentes del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
Información y Datos del desempeño del proceso Mapas de Riesgos Informes Quejas y Reclamos	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Usuarios del servicio de Normalización de C.L.	V Realizar seguimiento al proceso de Normalización de Competencias Laborales	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorias	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Informes de seguimiento informes de auditorias	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas del proceso	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Agentes del Sistema Nacional de formación para el Trabajo	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Agentes del Sistema Nacional de formación para el Trabajo



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.1.2.1.1 Procedimientos



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Selección de áreas objeto de normalización" (versión 1) 2005.



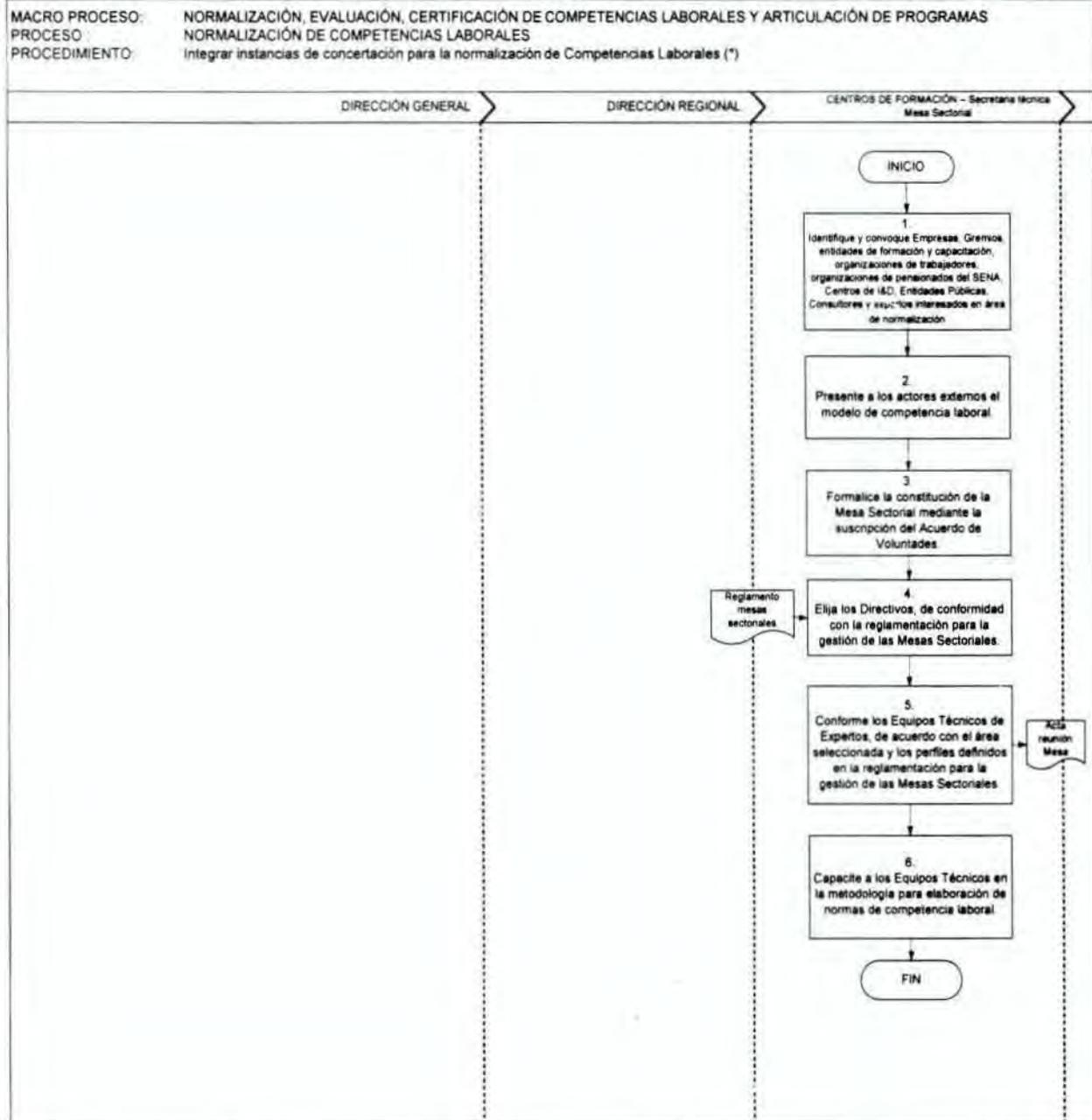
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

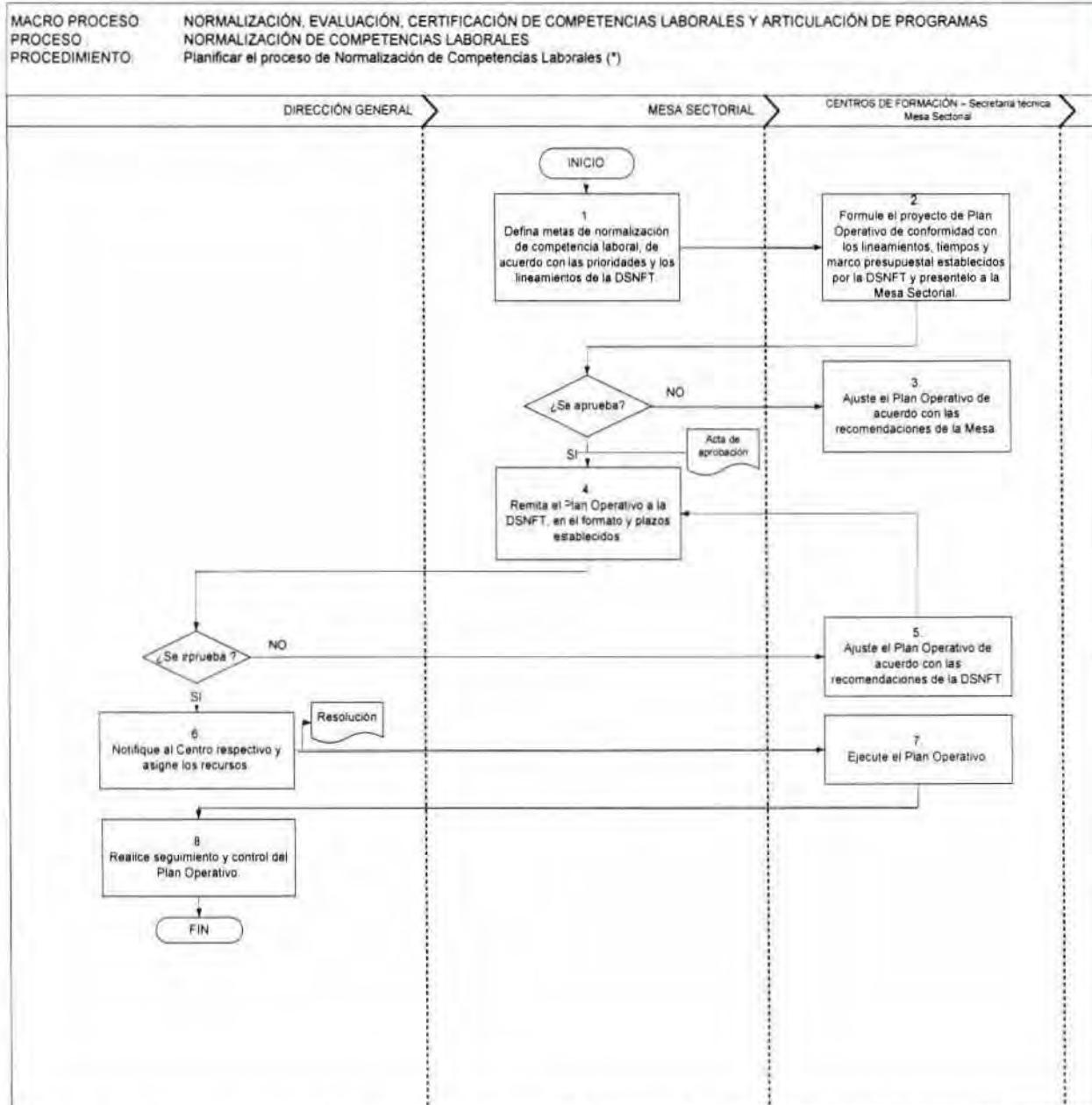
Versión: 1  
Página 93 de 282



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Integración de las instancias de concertación para la normalización de Competencia Laboral" (versión 1) 2005.



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Planificación Operativa del proceso de normalización de Competencia Laboral" (versión 1) 2005.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

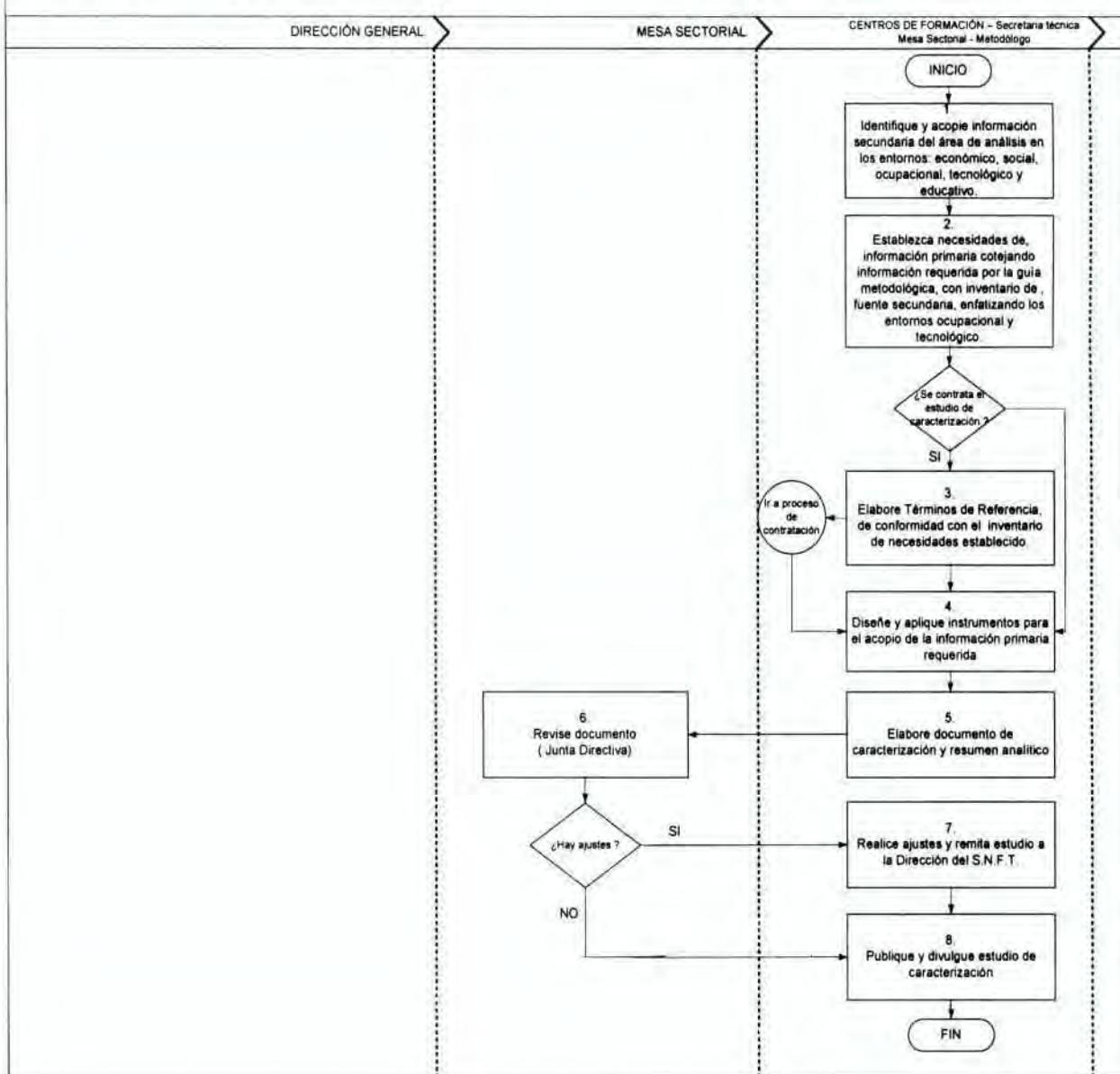
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 95 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS  
**PROCESO:** NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES  
**PROCEDIMIENTO:** Realizar caracterización Ocupacional del área (\*)



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Caracterización Ocupacional del área de normalización de Competencia Laboral" (versión 1) 2005.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

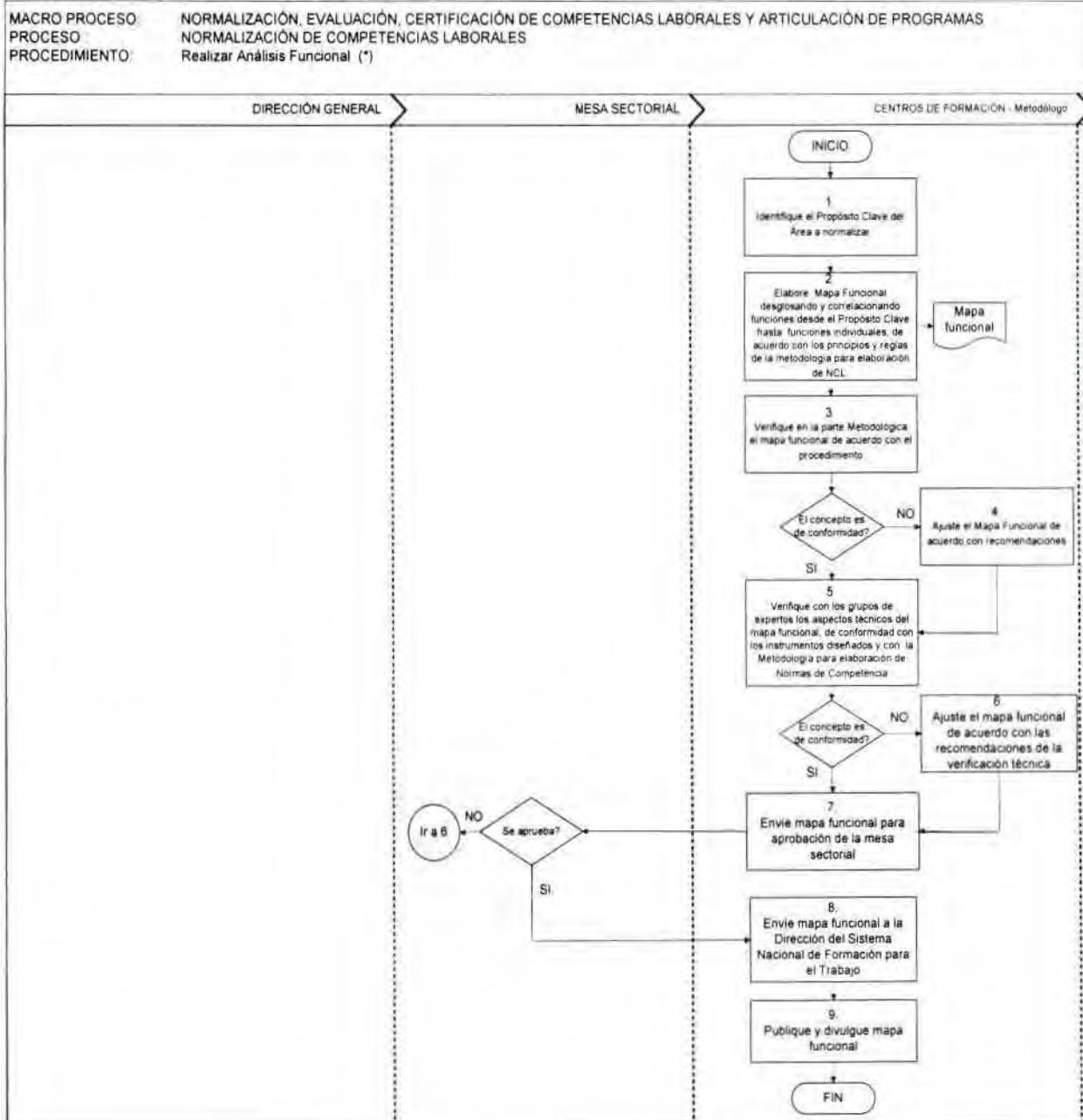
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 96 de 282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Análisis Funcional del área de normalización de Competencia Laboral" (versión 1) 2005.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

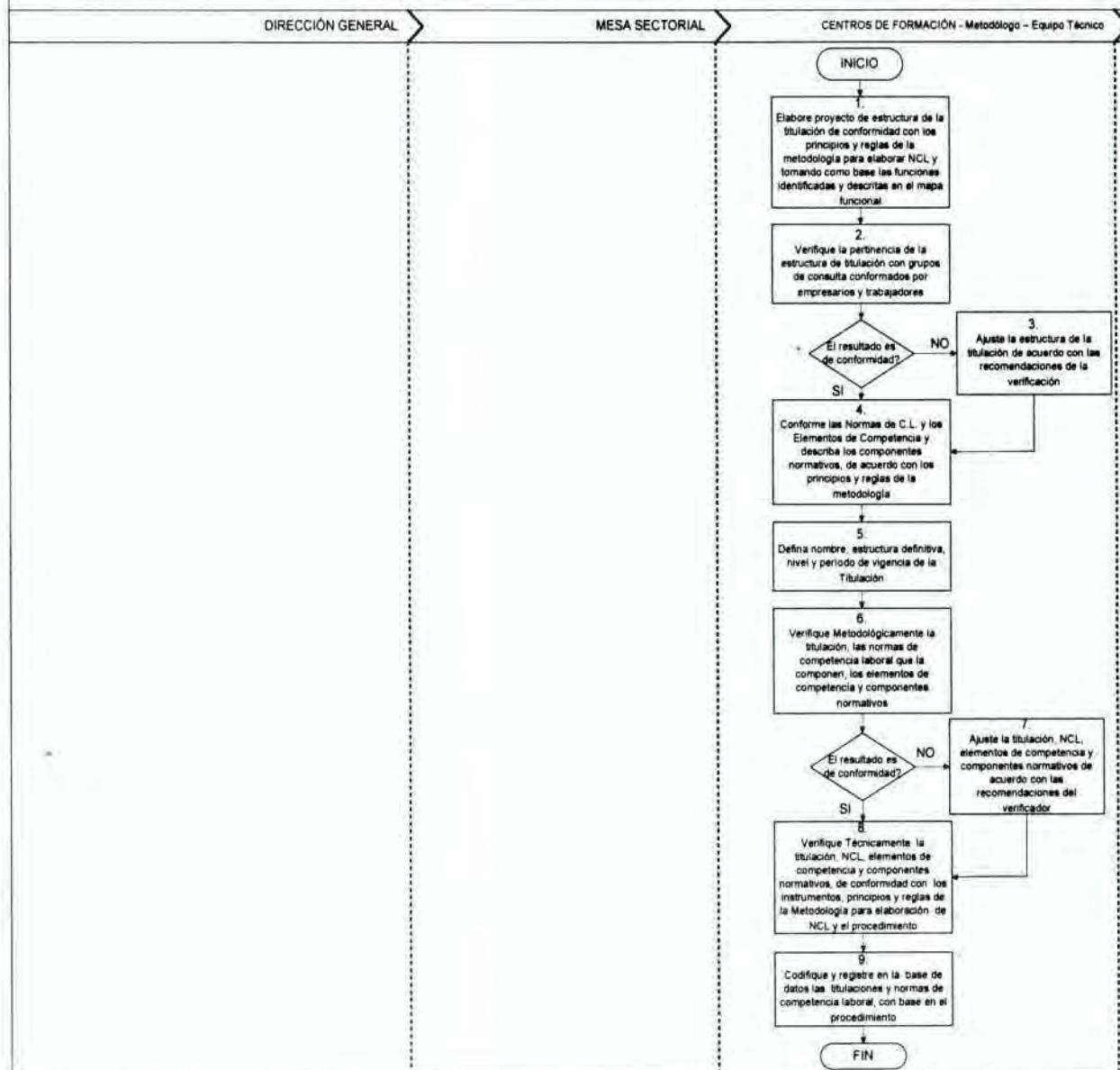
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 97 de 282

**MACRO PROCESO:** NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS  
**PROCESO:** NORMALIZACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES  
**PROCEDIMIENTO:** Elaborar Titulaciones y Normas de Competencia Laboral (\*)



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Elaboración de titulaciones y normas de Competencia Laboral" (versión 1) 2005.

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 98 de 282</b>
---	---	---

### 7.1.2.2 Proceso: Evaluación y certificación de Competencias Laborales

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Fecha: Abril de 2005</b> <b>Versión: 2.0</b> <b>Página 1 de 1</b>	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACION DE PROGRAMAS	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M01
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Cualificar el talento humano Colombiano, mediante la Normalización, evaluación y certificación de las competencias para mejorar la cobertura, calidad y pertinencia de la oferta de formación para el trabajo.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M01 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Cualificar el Talento Humano para facilitar la inserción en el mundo laboral con base en las Normas de Competencia Laboral		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 de 2004 Decreto 933 de abril de 2003 - Regulación de Contrato de aprendizaje / Artículo 19	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que el proceso de certificación de competencia laboral del SENA no garantice que se realizaron los procedimientos adecuados	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Auditorias a los procesos y procedimientos documentados, herramientas, guías y manuales
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Evaluadores y auditores formados Sistema de Información para la evaluación y certificación de competencias laborales Sistema Gestión Académica de Centros	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Normas de Competencia Laboral Metodologías para Evaluar competencias laborales Instrumentos de evaluación Solicitudes de Certificación de Competencias Laborales Plan Estratégico Plan Operativo	Trabajadores vinculados y no vinculados certificados en su competencia laboral	Proceso de Normalización de Competencias Laborales Proceso Inteligencia Corporativa Proceso de Direccionamiento Programático	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 99 de 282

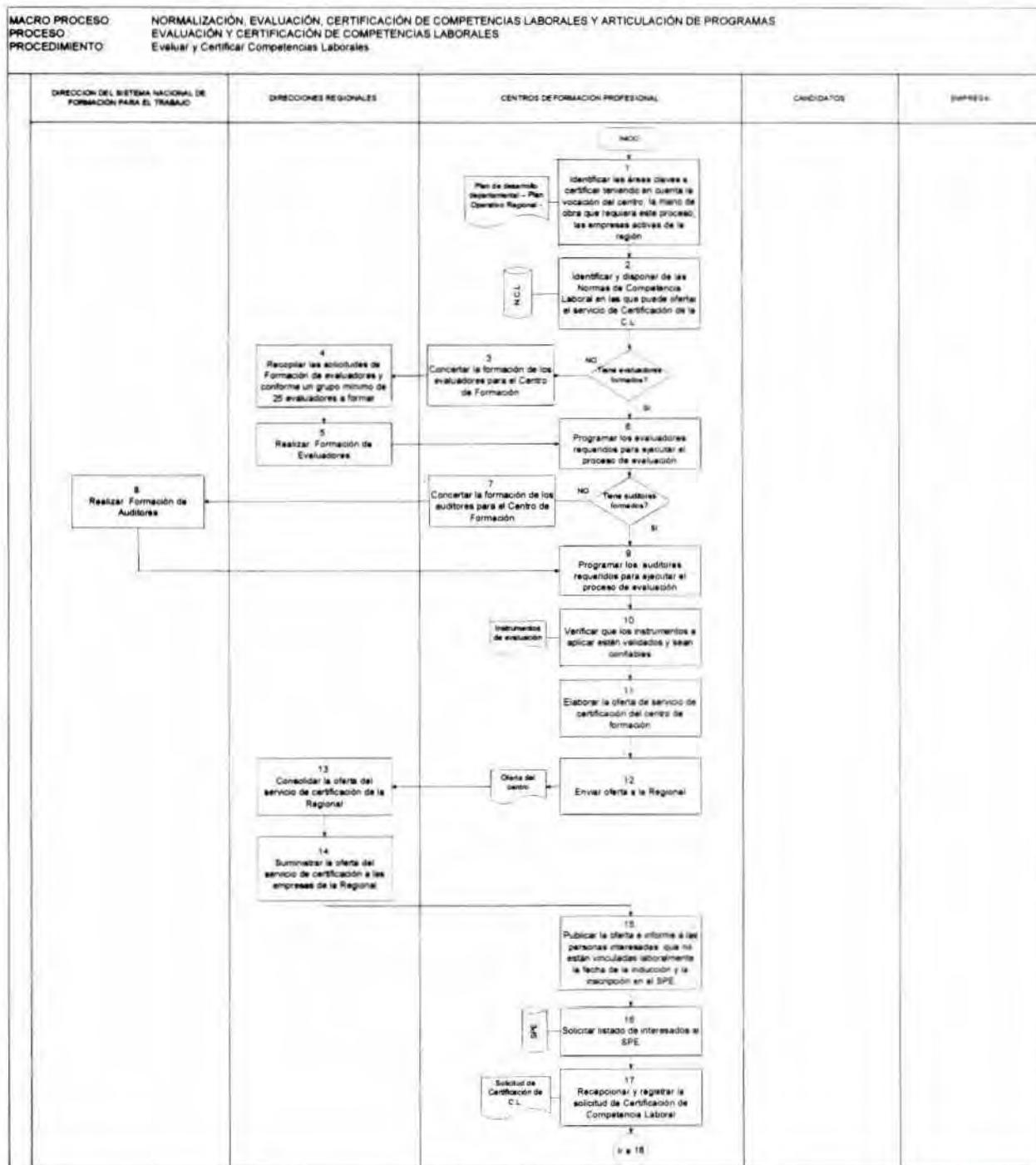
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Estratégico Plan Operativo Metodologías para Evaluar competencias laborales	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	P Elaborar y/o actualizar los instrumentos para la evaluación de las Competencias Laborales.	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Evaluadores	Instrumentos de evaluación Banco de pruebas Metodología para evaluar competencias laborales	Centros de Formación Profesional- Evaluadores Empresas - Evaluadores
Solicitudes de formación de evaluadores de auditores	Centros de Formación Profesional Integral Empresas	P Formar evaluadores y auditores para evaluar las competencias laborales	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	Evaluadores formados Listado de evaluadores y auditores certificados en la metodología SENA	Centros de Formación Profesional Empresas
Normas de Competencia Laboral Solicitudes de Certificación de Competencias Laborales	Empresas - Gobierno - Gremios - Trabajadores vinculados y no vinculados	P Identificar áreas claves para ofrecer el servicio de Evaluación y Certificación de la C.L.	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral	Áreas claves para certificar	Trabajadores vinculados y no vinculados
Áreas claves para certificar	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	H Ofertar el servicio de Evaluación y Certificación de C.L.	Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Oferta de Competencias Laborales a certificar	Trabajadores vinculados y no vinculados
Normas de Competencia Laboral Solicitudes de Certificación de Competencias Laborales Instrumentos de evaluación Banco de pruebas Infraestructura requerida para la recolección de evidencias	Empresas - Gobierno - Gremios - Trabajadores vinculados y no vinculados Centros de Formación Profesional Integral	H Evaluar y certificar competencias laborales.	Centros de Formación Profesional- Evaluadores Empresas - Evaluadores	Trabajadores vinculados y no vinculados certificados en su competencia laboral Portafolio de evidencias Base de datos actualizada	Trabajadores vinculados y no vinculados
Información de procesos de evaluación y certificación de C.L. Portafolio de evidencias información y datos del desempeño del proceso informes de Quejas y Reclamos Mapa de Riesgos	Centros de Formación Profesional- Evaluadores Empresas - Evaluadores	V Realizar seguimiento al proceso de certificación de C.L.	Centros de Formación Profesional- Auditores Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de auditorías	Trabajadores vinculados y no vinculados
Informes de auditorías	Auditores Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas al proceso	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de formación Profesional Integral	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Trabajadores vinculados y no vinculados



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.1.2.2.1 Procedimientos





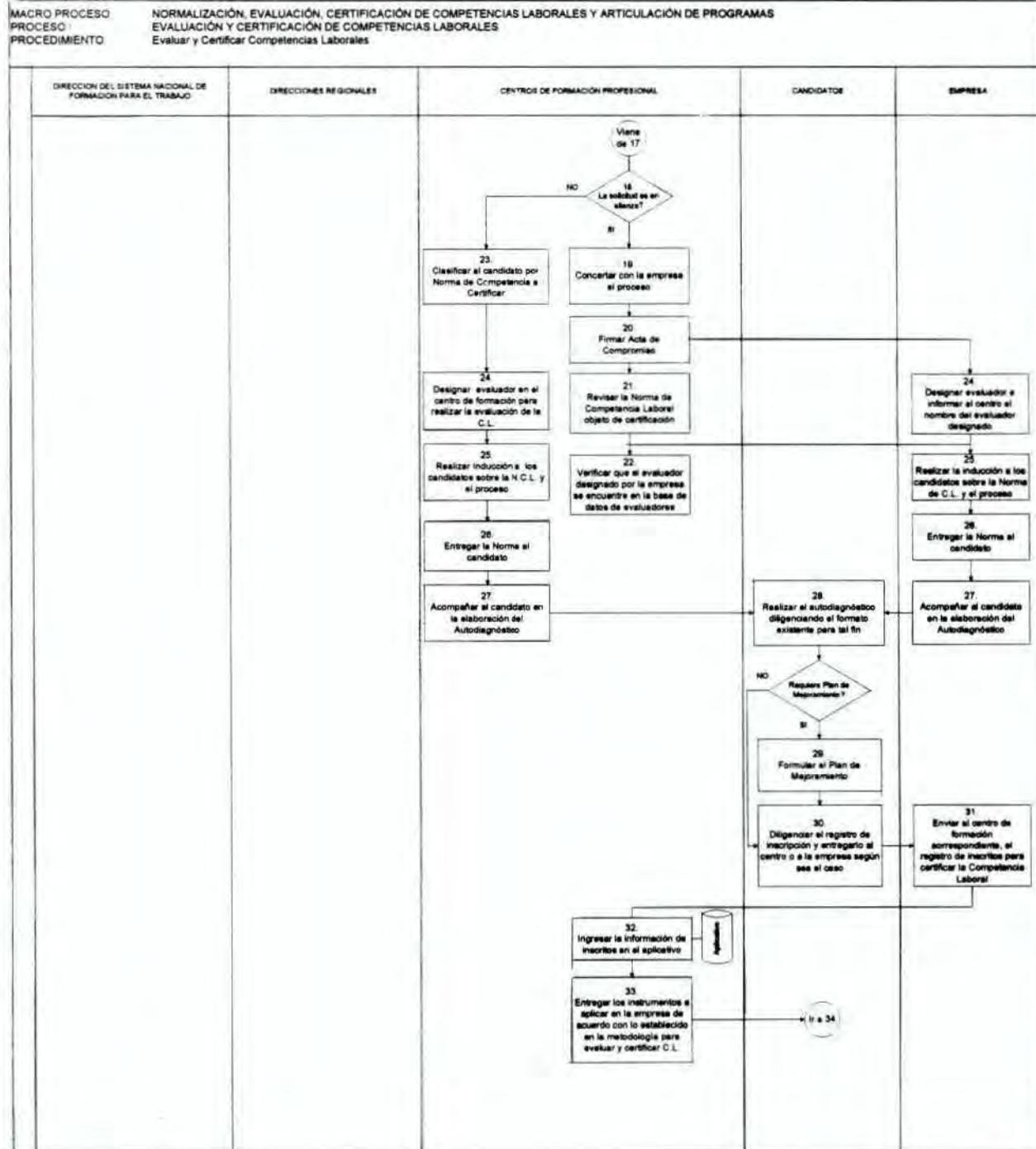
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 101 de  
282





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

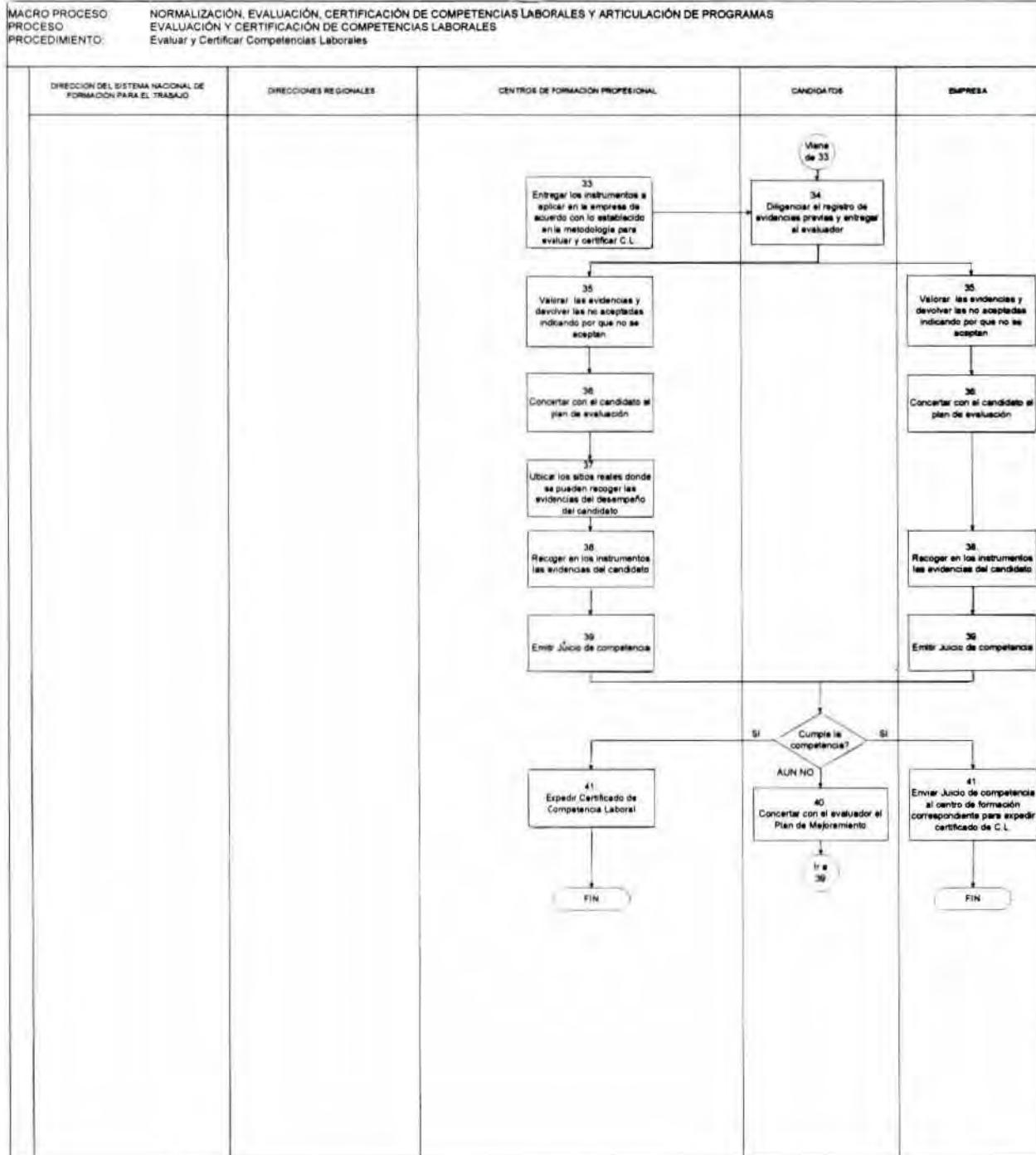
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 102 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 103 de  
282

### 7.1.2.3 Proceso: Articulación de Programas

 Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	NORMALIZACIÓN, EVALUACION Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACION DE PROGRAMAS		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M01
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Qualificar el talento humano Colombiano, mediante la Normalización, evaluación y certificación de las competencias para mejorar la cobertura, calidad y pertinencia de la oferta de formación para el trabajo.			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M01 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Elevar la calidad, la pertinencia y la cobertura de las instituciones oferentes de formación para el trabajo, a través del desarrollo de programas orientados para tal fin.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 de 2004 Ley 789 de 2002	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que se reconozcan los programas de formación que ofrecen las empresas al prescribir el término de los 30 días que establece la Ley 789/02	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Hacer uso de la aplicación de control de correspondencia y las tablas de retención documental.	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para realizar el proceso	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	Base de datos de Instituciones oferentes de Formación para el Trabajo Normas de Competencia Laboral Programas de Formación SENA y de otras Instituciones Caracterizaciones Ocupacionales Clasificación Nacional de Ocupaciones Proyectos de Formación Continua y documentación legal soporte Solicitud de reconocimiento de programas Convenios SENA - Secretarías de Educación - Instituciones de Educación Media Técnica		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
	Programas de formación reconocidos y autorizados Instituciones de la Educación Media Técnica con programas articulados Docentes actualizados Redes de Instituciones de Formación para el Trabajo Cadena de Formación Convenio suscrito de Formación Continua			Proceso de Normalización de Competencias Laborales Proceso Diseño Curricular Proceso Información y Análisis del Mercado Laboral y Ocupacional Proceso Convenios



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 104 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO	CLIENTE
Base de datos de instituciones oferentes de formación para el trabajo Normas de Competencia Laboral Programas de Formación SENA y de otras Instituciones Metodología para el reconocimiento de cursos y programas Solicitudes de reconocimiento de programas	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Empresas e Institución que solicita el reconocimiento de los programas de formación	H	Reconocer programas de formación para el trabajo	Dirección Regional Centro de Formación Profesional	Programas de formación de Empresas o Instituciones reconocidos Resoluciones de reconocimiento	Empresas Instituciones educativas Entidades de educación no formal
Convenios SENA - Secretarías de Educación - Instituciones de Educación Media Técnica Orientaciones y requisitos para el programa Programas de Formación	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Secretarías de Educación Instituciones Educativas	H	Articular programas de formación del SENA con la Educación Media Técnica	Dirección Regional Centro de Formación Profesional	Instituciones de la Educación Media Técnica con programas articulados Docentes actualizados Alumnos de la Media Técnica certificados	Instituciones de Educación Media Técnica Docentes Media Técnica Alumnos Media Técnica
Lista de entidades estatales, asociaciones gremiales, federaciones, Cajas de Compensación, Secretarías de Educación, Centros de Capacitación y Empresas oferentes de Formación para el trabajo Lista de Instituciones Educativas articuladas Lista de Programas reconocidos	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Secretarías de Educación Instituciones Educativas	H	Estructurar redes con instituciones Oferentes de Formación para el Trabajo	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de formación Profesional Integral	Redes de Instituciones de formación para el trabajo Cadenas de Formación conformada	Instituciones de formación para el trabajo Entidades estatales, asociaciones gremiales, federaciones, Cajas de Compensación, Secretarías de Educación, Centros de Capacitación y Empresas oferentes de Formación para el trabajo
Proyectos de Formación Continua	Empresas Sector Externo	H	Aprobar proyectos de Formación Continua	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales	Proyectos de Formación Continua apoyados financieramente	Empresas Sector externo
Información y datos del desempeño del proceso: informes de Quejas y Recamos Mapa de Riesgos Resultados de Evaluaciones de seguimiento Resultados de Evaluaciones de impacto	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	V	Realizar seguimiento al proceso de Articulación de Programas	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de auditorías informes de seguimiento	Empresas Sector externo Instituciones de Formación para el Trabajo
Informes de auditorias informes de seguimiento	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas al proceso	Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Empresas Sector externo Instituciones de Formación para el Trabajo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

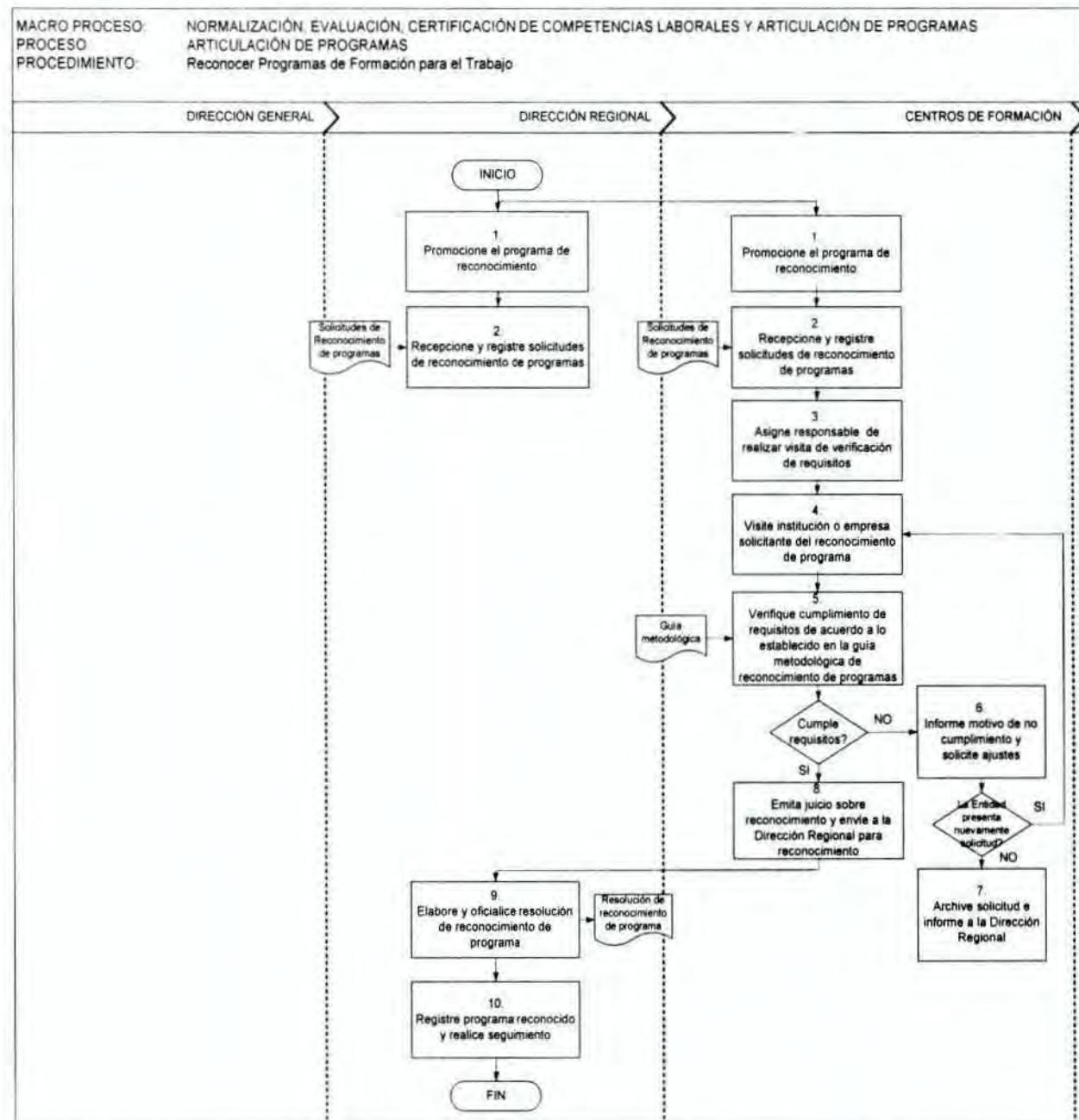
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 105 de  
282

### 7.1.2.3.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

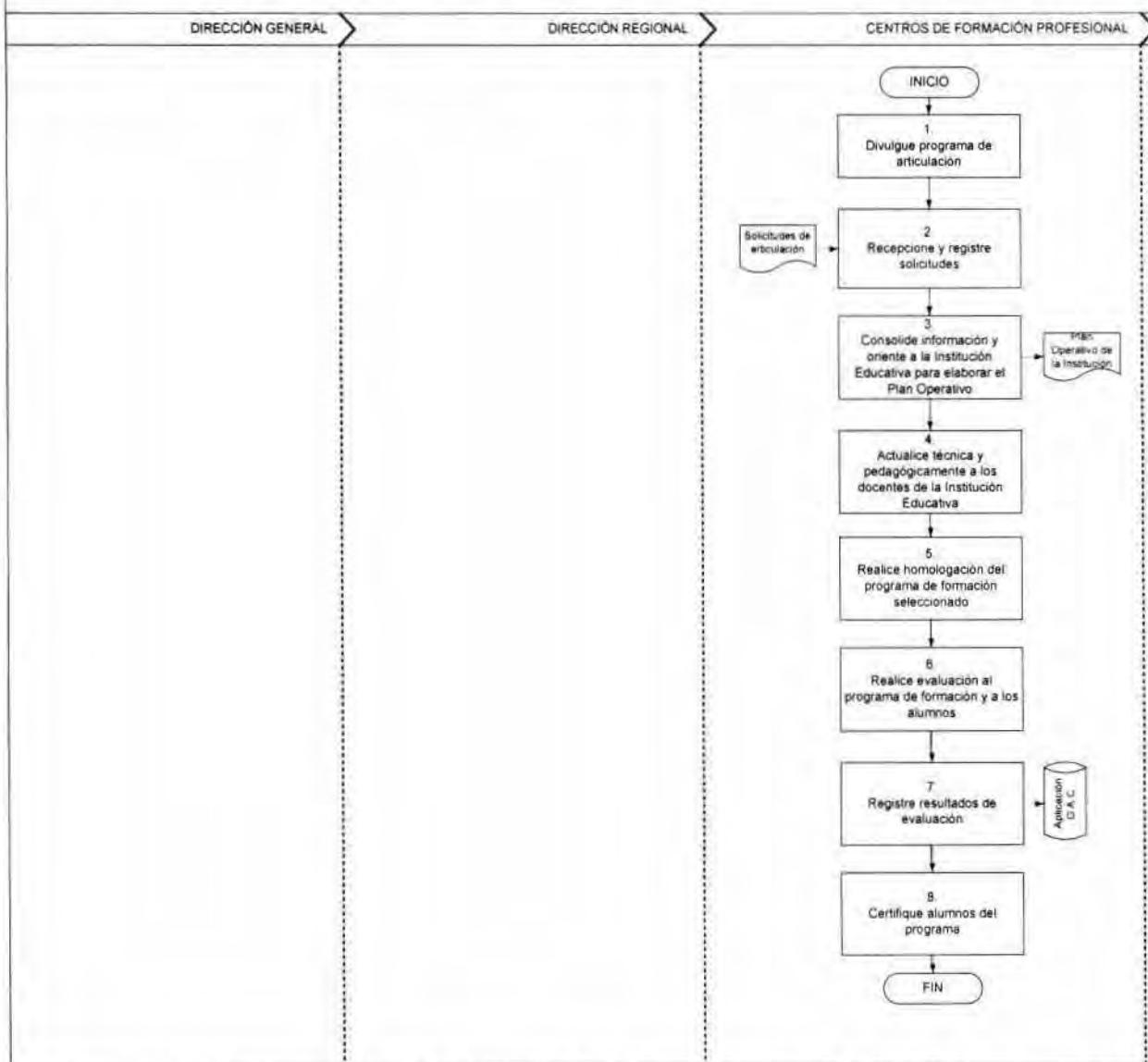
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 106 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** NORMALIZACIÓN, EVALUACIÓN, CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES Y ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS  
**PROCESO:** ARTICULACIÓN DE PROGRAMAS  
**PROCEDIMIENTO:** Articular programas de formación del SENA con la media técnica



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección del Sistema Nacional de formación para el Trabajo: "Guía Metodológica para el Programa de Articulación del SENA con la Educación Media Técnica" Septiembre de 2004.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

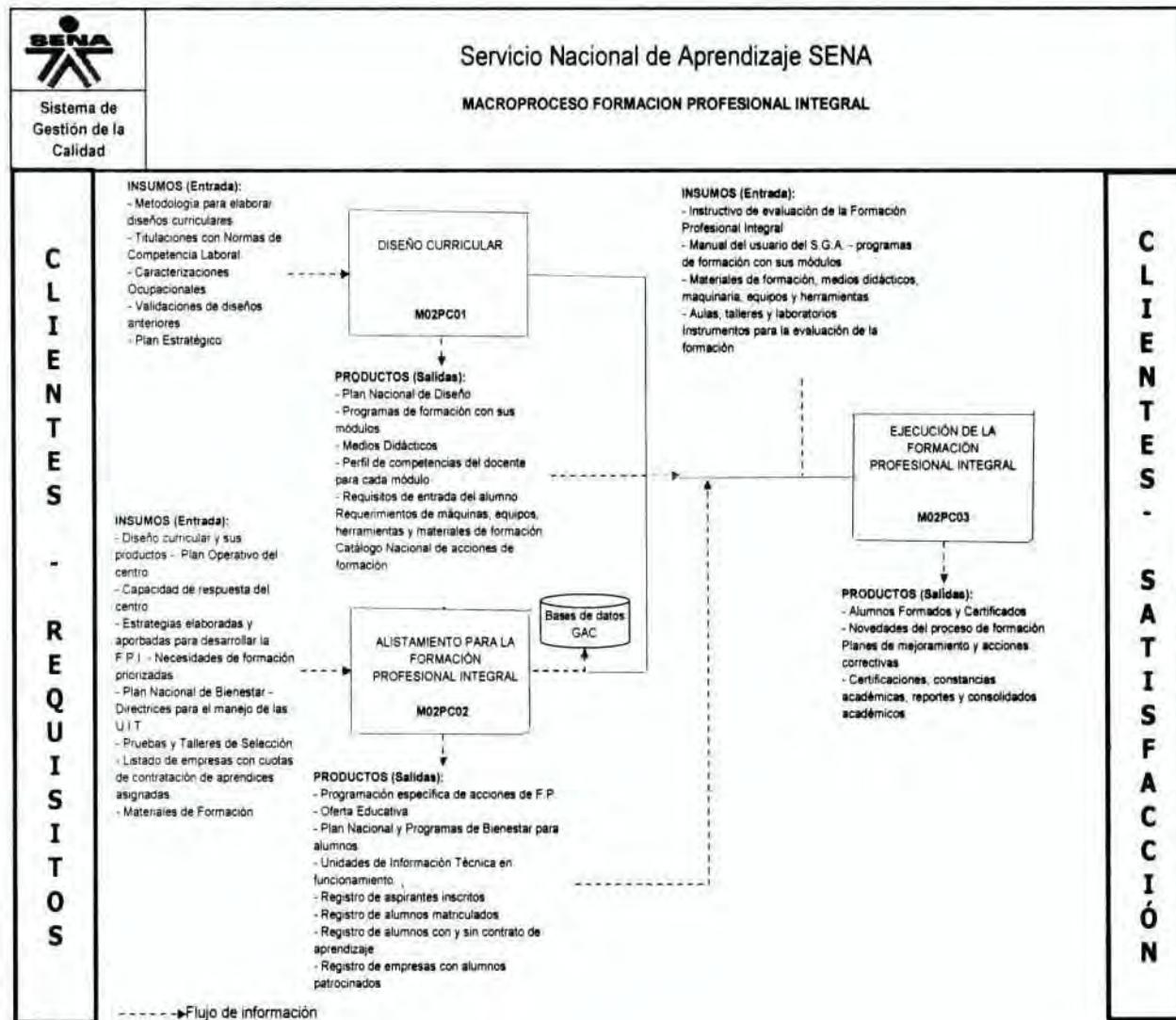
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1  
Página 107 de  
282

### 7.2 MACRO PROCESO FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

#### 7.2.1 DIAGRAMA DE PROCESOS



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.2.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

#### 7.2.2.1 Proceso: Diseño Curricular

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		
	Sistema de Gestión de la Calidad			Fecha: Abril de 2005
				Versión: 2.0
				Página 1 de 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>	DISEÑO CURRICULAR	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>		M02 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Proporcionar los programas de formación para desarrollar las acciones de Formación Profesional Integral acordes con las necesidades del sector productivo y la sociedad.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 119 /94 Decreto 249 de 2004 Acuerdo 008/97 Acuerdo 12 de 1985	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 7.3 Diseño y desarrollo 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad. 7.5.5 Preservación del producto	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que no se aplique la metodología para el desarrollo de competencias laborales en la orientación de la Formación Profesional Integral	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Se concentra en la responsabilidad que tienen los coordinadores académicos en velar por la aplicación del protocolo de cada módulo de formación	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para elaborar el diseño Equipos de diseño en los centros de formación	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SAÍDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Metodología para elaborar diseños curriculares Titulaciones con Normas de Competencia Laboral Caracterizaciones Ocupacionales Validación de diseños anteriores (Bilácora del docente) Plan Estratégico		Plan Nacional de Diseño Programas de Formación con sus módulos Medios didácticos Perfil de competencias del docente para cada módulo Requisitos de entrada del alumno Requerimientos de maquinas, equipos, herramientas y materiales de formación Catálogo Nacional de acciones de formación	Proceso de Alistamiento para la F.P.I. Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Direccionamiento Programático Proceso de Normalización de Competencias Laborales Proceso de Ejecución de la Formación Profesional Proceso de Alistamiento Proceso Gestión del desempeño del Talento Humano	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

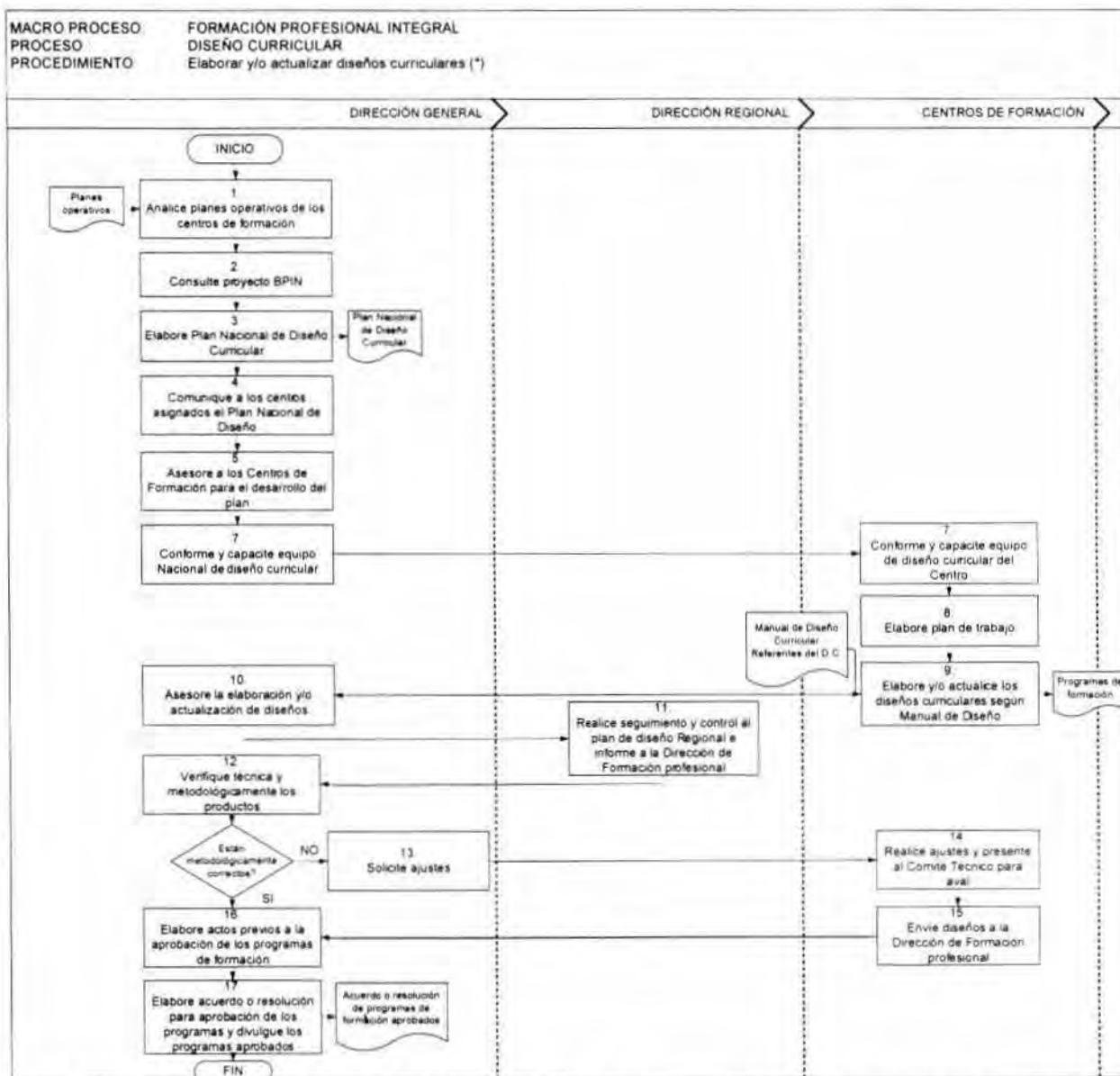
Versión: 1  
Página 109 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Estratégico Proyectos de diseño curricular	Centros de Formación Profesional	P Elaborar Plan Nacional de Diseño	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico	Plan Nacional de Diseño Curricular	Centros de Formación Profesional
Plan Nacional de Diseño Curricular Metodología para elaborar diseños curriculares Titulaciones con Normas de Competencia Laboral Caracterizaciones Ocupacionales Validación de diseños anteriores (Bitácora del docente)	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Dirección del Sistema Nacional de Formación para el trabajo Centros de Formación que realizan diseño	H Elaborar y/o actualizar diseños curriculares	Centros de Formación Profesional que realizan diseño - Equipos de diseño	Programas de Formación con sus módulos Requerimientos de Maquinas, equipos, herramientas y materiales de formación Perfil de competencias del docente para cada módulo Requisitos de entrada del alumno	Centros de Formación Profesional
Requerimientos de Maquinas, equipos, herramientas y materiales de formación Documento con políticas para el diseño curricular, producción y/o adquisición de medios	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación que realizan diseño	H Elaborar y/o adquirir medios didácticos	Centros de Formación Profesional que realizan diseño	Medios didácticos elaborados o adquiridos	Centros de Formación Profesional
Programas de Formación con sus módulos	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico	H Aprobar y formalizar programas de formación	Comité Nacional de Formación Profesional Integral	Programas de Formación con sus módulos aprobados Listado de Programas de formación actualizado (Acuerdos - Resoluciones) Catálogo Nacional de acciones de Formación actualizado	Centros de Formación Profesional
Programas de Formación con sus módulos aprobados	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico	H Transferir diseños curriculares	Centros de Formación Profesional líderes del diseño Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico	Programas de Formación con sus módulos transferido en los centros de formación según especialidad	Centros de Formación Profesional
Programas de Formación con sus módulos transferido en los centros de formación según especialidad instrumentos para la validación del diseño	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico	V Validar el diseño curricular	Centros de Formación Profesional líderes del diseño Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico	Registros de validaciones de los diseños curriculares	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico
Registros de validaciones de los diseños curriculares información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos informes de Quejas y reclamos	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	V Realizar seguimiento al proceso de Diseño Curricular	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación Profesional responsables del Diseño Curricular Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de Seguimiento Informes de Auditorías	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación Profesional responsables del Diseño Curricular
Informes de Seguimiento Informes de Auditorías	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación Profesional responsables del Diseño Curricular Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas del proceso	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación Profesional Responsables del Diseño Curricular	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación Profesional responsables del Diseño Curricular Sector Productivo



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.2.2.1.1 Procedimientos



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección de Formación Profesional: "Manual para diseñar Estructuras Curriculares y Módulos de Formación para el Desarrollo de Competencias en la Formación Profesional Integral" Octubre de 2002.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 111 de  
282

### 7.2.2.2 Proceso: Gestión y Alistamiento para la Formación Profesional Integral

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 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>	GESTIÓN Y ALISTAMIENTO PARA LA F.P.I.	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M02 - PC02	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Verificar la existencia y disponibilidad de la infraestructura, recursos y elementos indispensables para el desarrollo de la Formación Profesional Integral			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 789 de 2002 Decreto 933 del 11 de abril de 2003, por medio del cual se reglamenta el Contrato de Aprendizaje y se dictan otras disposiciones. Decreto 2585 de 2003. Decreto 249 de 2004, por la cual se modifica la estructura del Servicio	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo 7.1 Planificación para la realización del producto y/o prestación del servicio 7.2.3 Comunicación con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que se programen acciones de formación que no cumplan con los lineamientos, pautas y políticas impartidas por la Dirección de Formación Profesional. 2. Que no se actualice el procedimiento de ingreso de aspirantes y no se tenga unidad de criterios para su ejecución. 3. Que no se cuente con materiales de formación para el desarrollo de los cursos programados. 4. Que no se aplique la metodología para el desarrollo de competencias laborales en la orientación de la formación profesional.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Revisión y aprobación del plan operativo por funcionarios de la Red de Planeación en Centros y regionales y de la Dirección General. 2. La Dirección de Formación Profesional considera que a la fecha no existen mecanismos de control para este riesgo. Existe el manual de ingreso de alumnos, elaborado en 1997, que no responde a las características del SENA de hoy. 3. Limitado al listado de pedidos elaborado por los instructores para el alistamiento del Plan de Compras. Almacén e Inventarios verifica con el instructor que existan códigos para los elementos requeridos. Revisión de solicitud de elementos por parte de los coordinadores académicos. 4. Se concentra en la responsabilidad que tienen los coordinadores académicos en velar por la aplicación del protocolo en cada módulo de formación	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Infraestructura del centro para cada especialidad (aulas, talleres, medios, computadores, software ) instructores con el perfil requerido para cada especialidad Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de los procesos de apoyo a la Formación Profesional	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Diseño Curricular y sus productos: Programas de formación y sus módulos, Medios didácticos , Perfil de competencias del docente para cada módulo, Requerimientos de Plan Nacional y programas de Bienestar para alumnos maquinas, equipos, herramientas y materiales de formación. Catálogo Nacional de acciones de formación Plan Operativo de Centro (plan de mantenimiento, plan de compras, plan de contratación, plan de capacitación) Población objeto (Oferta estructurada y solicitudes concertadas) Capacidad de respuesta del centro - Estrategias elaboradas y aprobadas para desarrollar la F.P.I. Necesidades de Formación priorizadas Plan Nacional de Bienestar - Directrices para el manejo de las Unidades de Información Técnica Pruebas y talleres de selección - Registro de ingreso de aspirantes Listado de empresas con cuotas de contratación de aprendices asignadas con resoluciones Materiales de Formación		Programación específica de acciones de F.P.I. Oferta educativa Unidades de Información Técnica en funcionamiento Registro de aspirantes inscritos Registro de Alumnos matriculados Registro de alumnos con contrato de aprendizaje Registro de alumnos sin contrato de aprendizaje Registro de empresas con alumnos patrocinados		Proceso Direccionamiento Estratégico Proceso Direccionamiento Programático Proceso Diseño Curricular Proceso Gestión Logística de Abastecimiento Proceso Gestión de la Infraestructura física, maquinaria, equipos y parque automotor Proceso Contratación Proceso Control del Recaudo y Cartera Proceso Ejecución de la Formación Profesional Proceso Ejecución Presupuestal



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Estratégico Documentos diagnósticos de población objeto a atender Documentos de políticas para la Formación Profesional Integral	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Centros de Formación Profesional	P Elaborar estrategias y metodologías para la Formación Profesional Integral	Dirección de Formación Profesional Centros de Formación Profesional	Metodologías y estrategias para la Formación Profesional Integral	Dirección de Formación Profesional Integral - Grupos Centros de Formación Profesional Integral
Diseño Curricular y sus productos: Programas de formación y sus módulos, Medios didácticos, Perfil de competencias del docente para cada módulo, Información de la capacidad instalada (maquinas, equipos, herramientas y materiales de formación). Disponibilidad de instructores, equipos, maquinaria, materiales de formación Catálogo Nacional de acciones de formación	Dirección de Formación Profesional Centros de Formación Profesional Grupo de administrativa de las Regionales y/o centros	P Elaborar programación específica de acciones de F.P.I.	Centros de Formación Profesional Integral - Coordinadores académicos	Programación específica de acciones de formación Horarios de docentes Programación de aulas y talleres Oferta Educativa	Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos - Instructores - responsables de la publicación de la oferta académica en los centros de formación - Alumnos
Políticas de bienestar al alumnado Documentos de necesidades de alumnos Reglamento de alumnos	Centros de Formación Profesional	P/H Estructurar y desarrollar Plan y programas de bienestar para alumnos	Dirección de Formación Profesional - Grupo de ética Centros de Formación Profesional Integral	Plan Nacional de Bienestar Programas de Bienestar ejecutados	Alumnos
Directrices para el manejo de las Unidades de Información Técnica Información de requerimientos de información	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Administración Educativa Centros de Formación Profesional Integral	H Crear y fortalecer las Unidades de Información Técnica	Dirección de Formación Profesional Integral - Grupo de Administración Educativa Centros de Formación Profesional Integral	Unidades de Información Técnica en funcionamiento	Alumnos
Perfiles de ingreso de los alumnos Pruebas y talleres de selección Registro de ingreso de aspirantes	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Centros de Formación profesional Integral Aspirantes a las acciones de formación	H Desarrollar acciones para el ingreso de aspirantes a la Formación profesional	Centros de Formación Profesional Integral	Registro de aspirantes inscritos Registro de Alumnos matriculados	Alumnos
Registro de aspirantes inscritos Registro de Alumnos matriculados Registro de empresas con cuota de aprendizaje	Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	H Gestionar y administrar el contrato de aprendizaje y los apoyos de sostenimiento	Responsable del Contrato de Aprendizaje en los centros de formación profesional Dirección de Formación Profesional - Grupo de Administración Educativa	Registro de alumnos con contrato de aprendizaje Registro de alumnos sin contrato de aprendizaje Registro de empresas con alumnos patrocinados	Alumnos Empresarios
Información y datos del desempeño del proceso Información de evaluaciones de impacto a la formación profesional Mapas de riesgos informes de Quejas y Reclamos	Instructores Coordinadores académicos alumnos	V Realizar seguimiento al proceso de Alistamiento de la F.P.I.	Dirección de Formación Profesional Direcciones Regionales - Grupo de apoyo a la Formación Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorías	Alumnos Sector Productivo
informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección de Formación Profesional Direcciones Regionales - Grupo de apoyo a la Formación Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección de Formación Profesional Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos - Instructores - personas de apoyo a la formación	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Alumnos Sector Productivo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

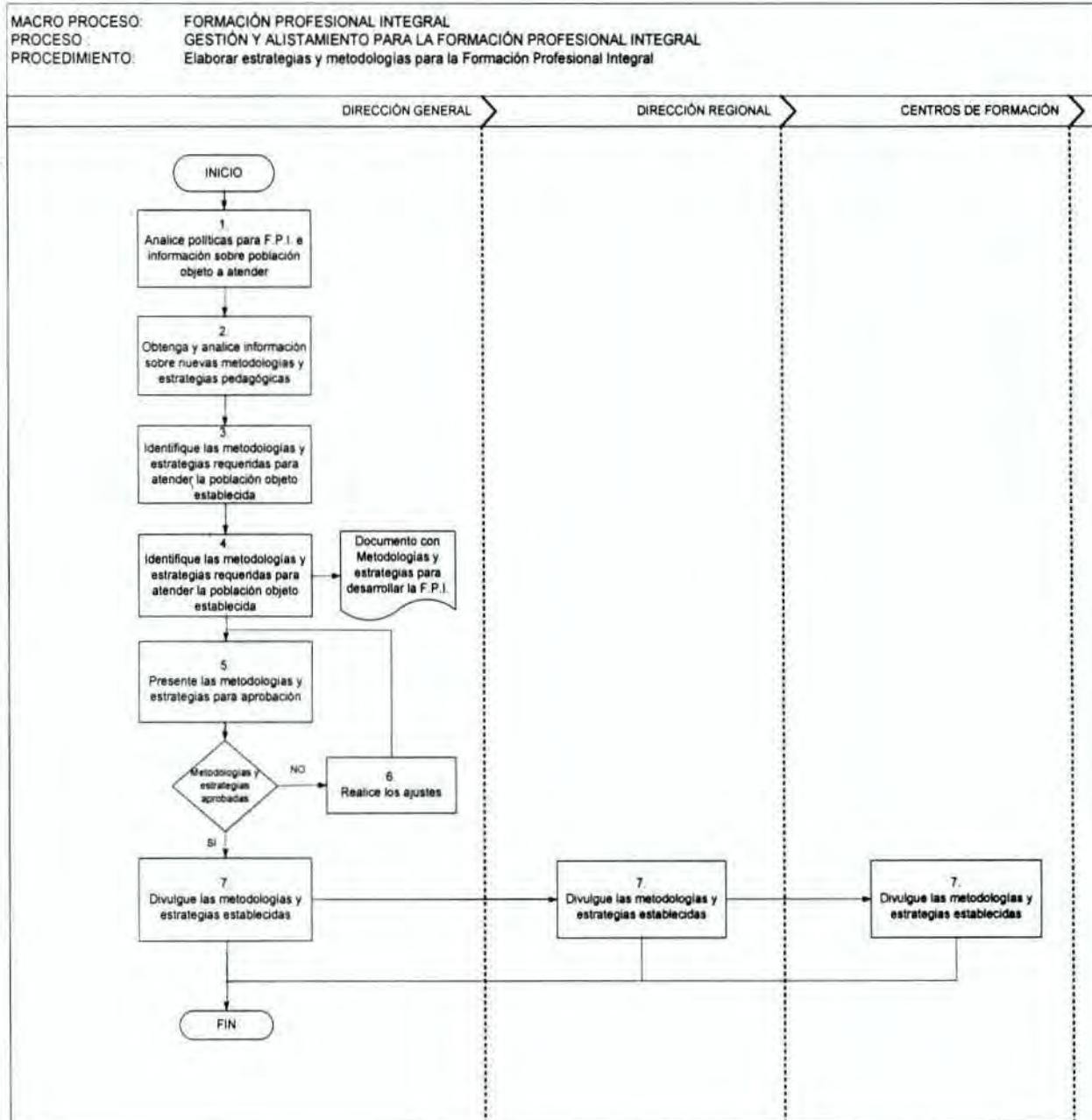
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 113 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.2.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

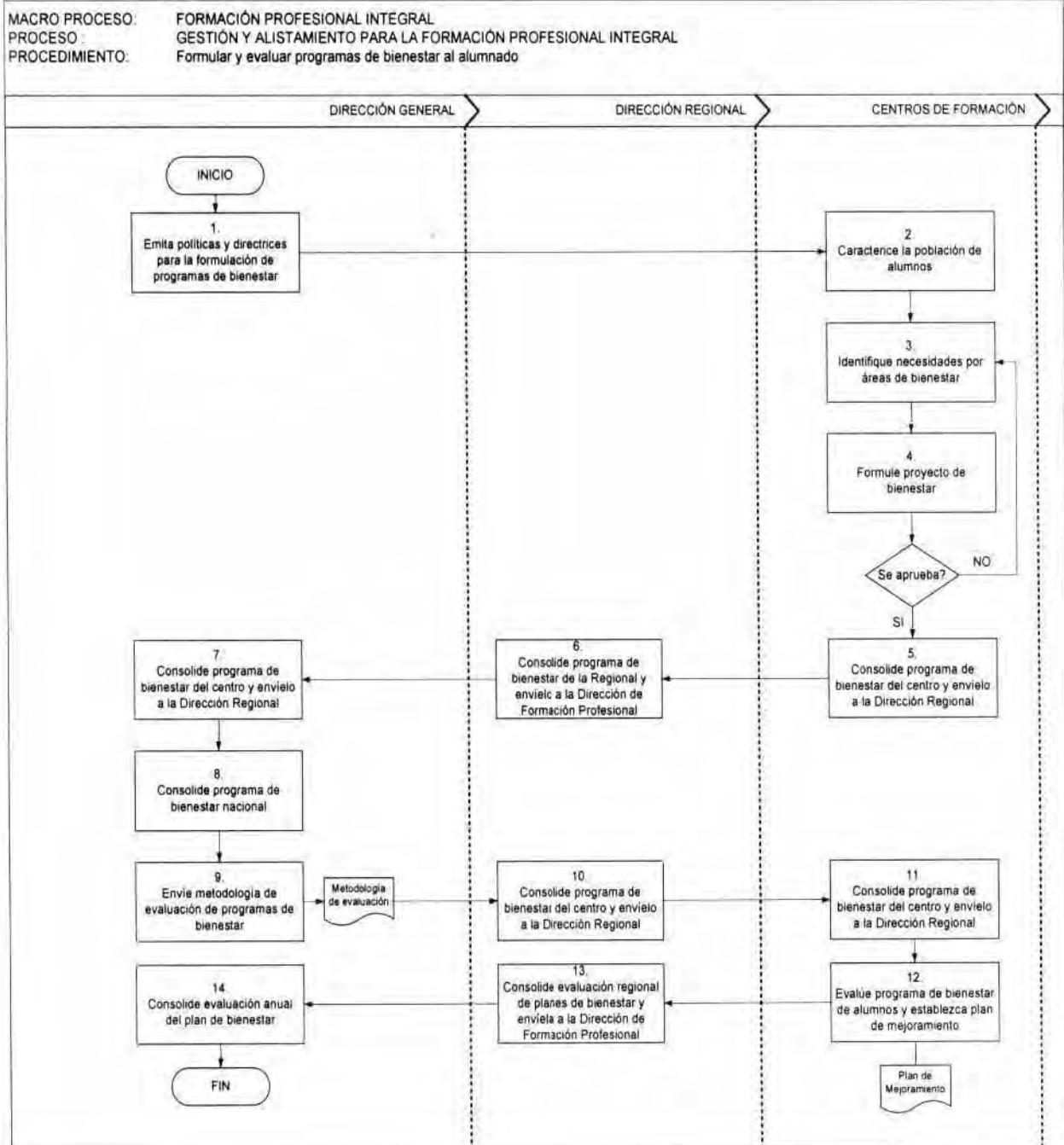
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 114 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

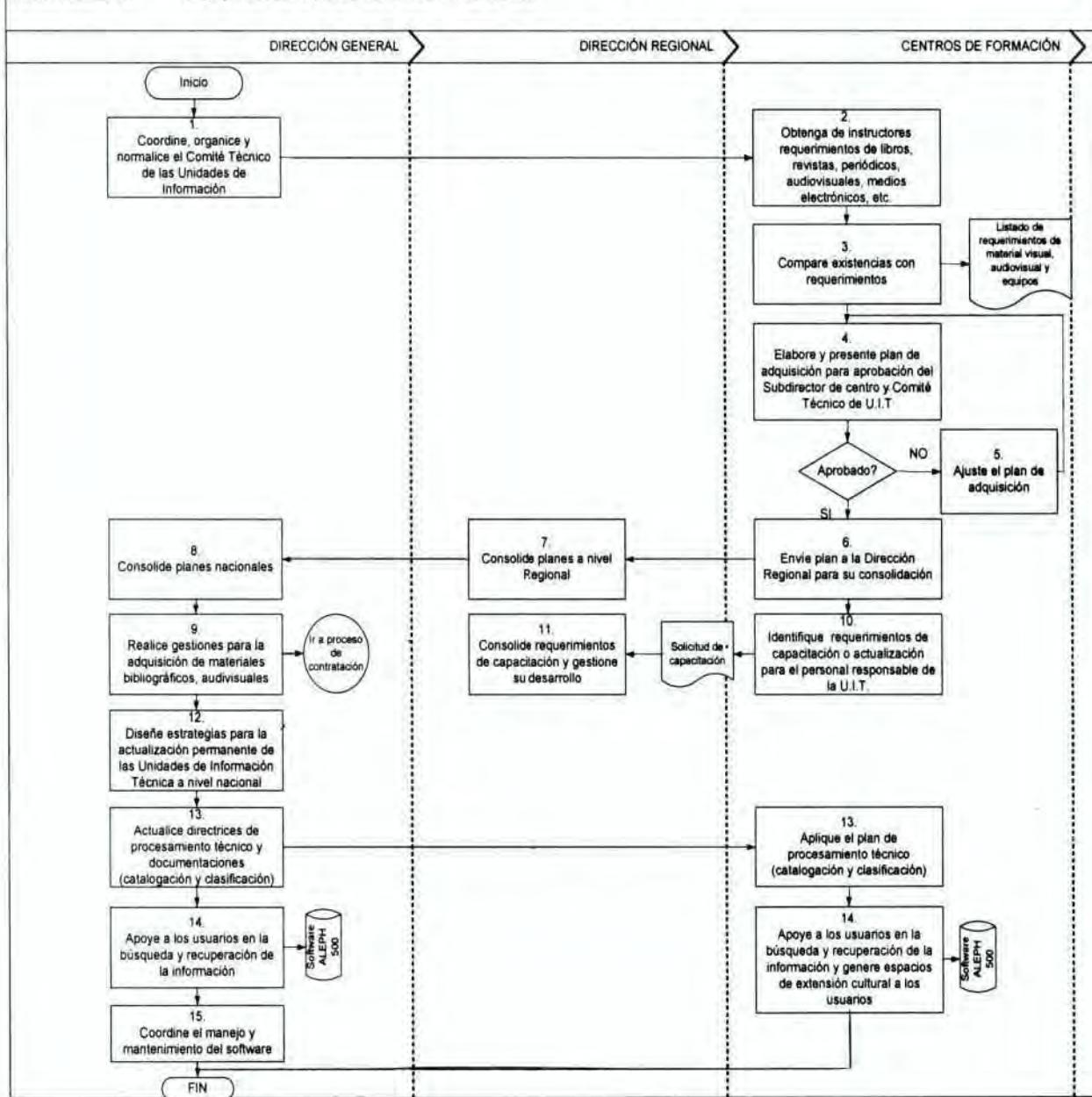
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 115 de  
282

**MACRO PROCESO:** FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
**PROCESO:** GESTIÓN Y ALISTAMIENTO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
**PROCEDIMIENTO:** Crear y Fortalecer las Unidades de Información Técnica





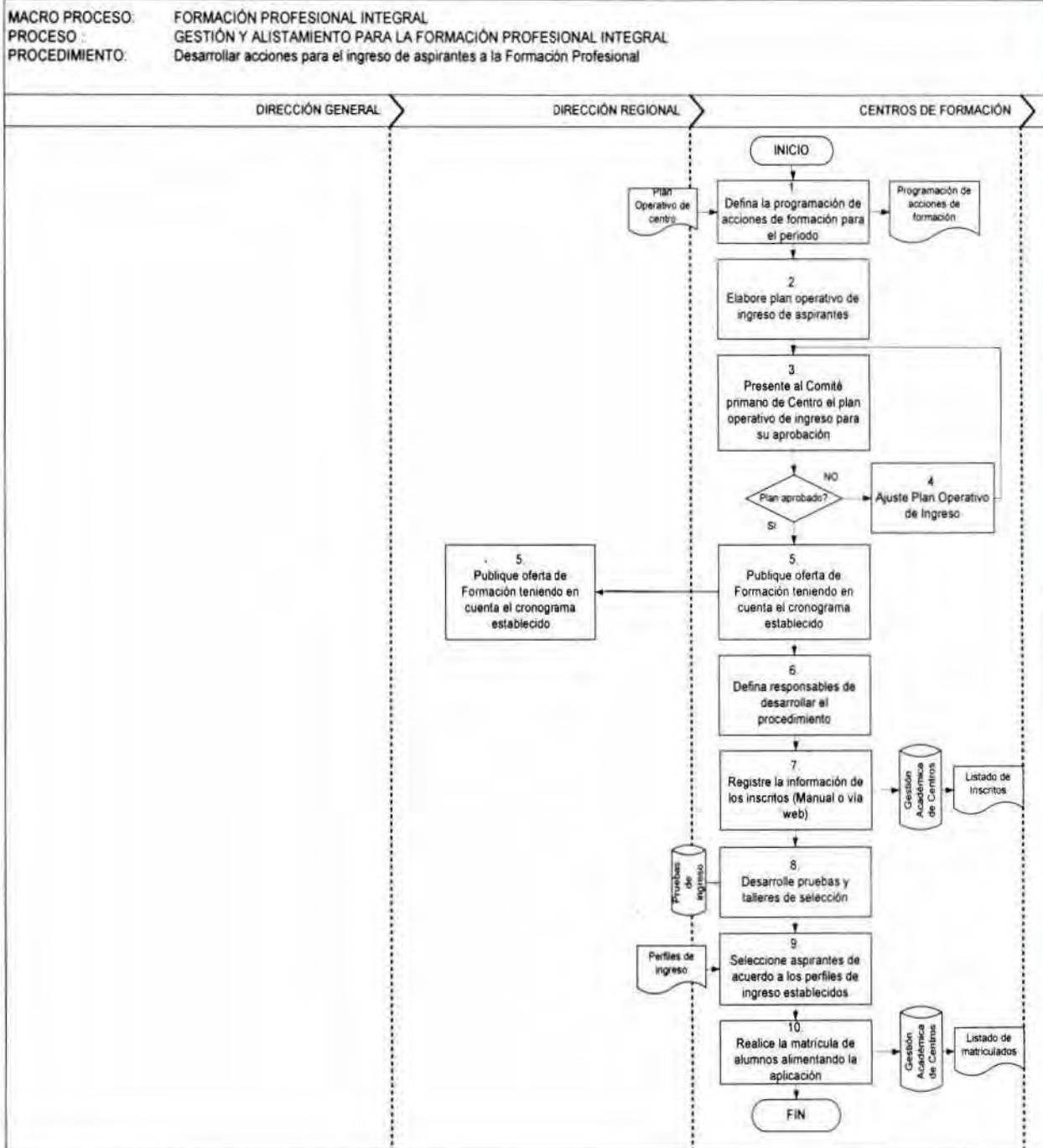
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 116 de  
282





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

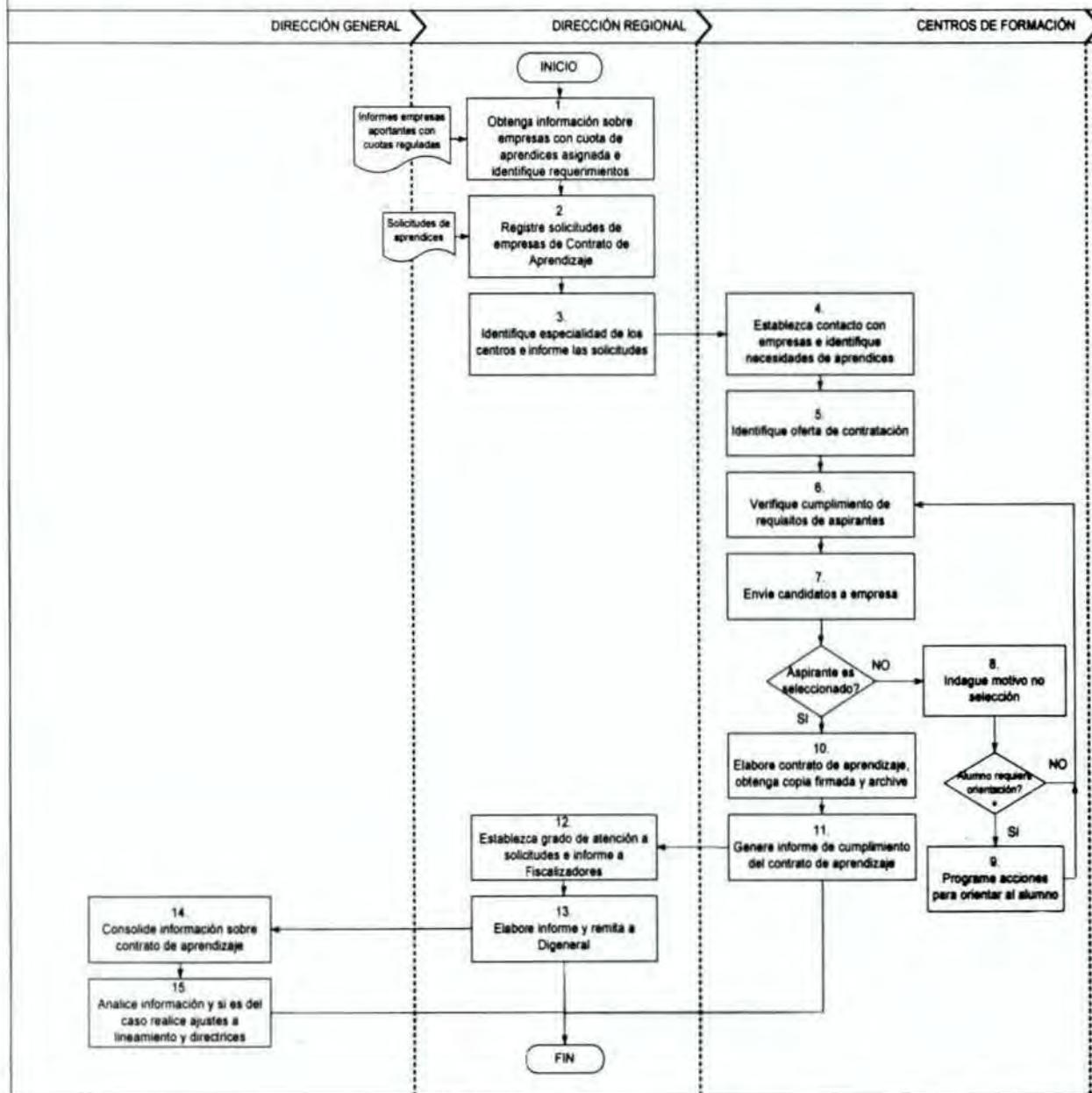
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 117 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
**PROCESO:** GESTIÓN Y ALISTAMIENTO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
**PROCEDIMIENTO:** Gestionar y administrar el Contrato de Aprendizaje



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 118 de 282</b>
---	---	--

### 7.2.2.3 Proceso: Ejecución de la Formación Profesional Integral

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Fecha: Abril de 2005</b> <b>Versión: 2.0</b> <b>Página 1 de 1</b>	
<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 FORMACION PROFESIONAL INTEGRAL	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M02 - PC03
<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>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Acuerdo 008 de 1997 - Estatuto de la Formación Profesional Integral del SENA Acuerdo 10 de 1999, Acuerdo 10 de 2003, Acuerdo 11 de 2003 y resoluciones números 01807/2004 - 0564/2005 relacionadas con la oferta de Formación Profesional del SENA y los oficios contrato de aprendizaje Decreto 249 de enero de 2004 <small>Resolución 00242 de 2004 / Resolución 244 de 2005</small>	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</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
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que los Centros de formación no registran oportunamente la información Académica de los alumnos en la Aplicación de Gestión Académica de Centros.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. "Revisión de las planillas a cargo de los coordinadores académicos *En la aplicación: Gestión de Centro revisión de las planillas * La aplicación de los Centros no permite la certificación sin el cumplimiento de todos los requisitos. * El Plan operativo de los Centros permite identificar las acciones programadas y ejecutadas las cuales deben certificarse y estos datos se comparan con las estadísticas de alumnos formados y certificados tomadas del Sistema de Gestión Académica de Centros. * Seguimiento del Plan Operativo del Centro a cargo del Subdirector. * Seguimiento a las acciones consignadas en los Planes de Mejoramiento
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Aulas, talleres, materiales de formación de acuerdo con lo establecido en el diseño curricular para cada especialidad Docentes con los perfiles requeridos Aplicación Gestión Académica de Centros Infraestructura tecnológica (hardware - software)	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Registro de alumnos matriculados Registro de alumnos con contrato de aprendizaje Registro de alumnos sin contrato de aprendizaje Instructivo de evaluación de la Formación Profesional Integral Manual de usuario del sistema de Gestión Académica de Centros Programas de formación con sus módulos Materiales de Formación, Medios didácticos, Maquinaria, equipos y herramientas Aulas, talleres y laboratorios Instructores Instrumentos para evaluación de la Formación	Alumnos formados y certificados Novedades del proceso de formación Planes de mejoramiento y acciones correctivas Certificaciones, constancias académicas, reportes y consolidados académicos	Proceso de Gestión y Alistamiento de la Formación Profesional Integral Proceso de Diseño Curricular Proceso Control del recaudo y cartera Proceso de Contratación Proceso de capacitación del Talento Humano Proceso Gestión de la Infraestructura física, maquinaria, equipos y parque automotor Proceso Medición, análisis y mejora Proceso Intermediación Laboral	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 119 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Programas de Formación y sus módulos.	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Coordinadores académicos Instructores	P Elaborar los instrumentos para la recolección de evidencias, instrumentos de evaluación del aprendizaje.	Instructores	Guía para la inducción al Módulo de Formación Guías de aprendizaje Técnicas e Instrumentos de Evaluación, según requerimientos del Módulo de Formación.	Alumnos
Guía para la inducción al Módulo de Formación Guías de aprendizaje Técnicas e Instrumentos de Evaluación, según requerimientos del Módulo de Formación		P Preparar las acciones de formación profesional	Instructores	Autodiagnóstico del alumno Planes de Formación (Carpeta de condiciones controladas)	Alumnos
Programas de formación y sus módulos programación específica de Acciones de F.P. Oferta educativa plan Nacional y programas de Bienestar para alumnos Registro de Alumnos matriculados Registro de alumnos con contrato de aprendizaje Registro de alumnos sin contrato de aprendizaje Registro de empresas con alumnos patrocinados Instrumentos para recolección de evidencias de la inducción Guía para la inducción al Módulo de Formación	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico Responsables de Ingreso en los centros de formación profesional Coordinadores académicos	H Desarrollar acciones de Formación Profesional Integral	Dirección de Formación Profesional Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Dirección Administrativa y Financiera Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Portafolio de evidencias de aprendizaje del alumno Planes de Mejoramiento de alumnos concertados Alumnos Formados	Alumnos Sector Productivo
portafolio de evidencias de aprendizaje del alumno (Registros de evaluaciones etapa lectiva - etapa productiva Registros de evidencias del aprendizaje)	Instructores	H Realizar el registro académico de las acciones de Formación Profesional Integral	Centros de Formación Profesional - responsables de la aplicación Gestión Académica de Centros - Coordinadores académicos	Alumnos Registrados	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	Centros de Formación Profesional - responsables de la aplicación Gestión Académica de Centros - Coordinadores académicos Subdirector de centro	Alumnos Certificados Certificaciones, constancias académicas, reportes y consolidados académicos	Alumnos
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	Instructores Coordinadores académicos alumnos	V Realizar seguimiento y evaluación a la Formación Profesional Integral	Dirección de Formación Profesional - Grupo sectoriales Direcciones Regionales - Grupo de apoyo a la Formación Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Resultado de Evaluaciones de los procesos de Formación Profesional Informe de Seguimiento Informes de auditorías	Alumnos Sector Productivo
Resultado de Evaluaciones de los procesos de Formación Profesional Informes de Seguimiento Informes de auditorías	Dirección de Formación Profesional - Grupo sectoriales Direcciones Regionales - Grupo de apoyo a la Formación Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas al proceso	Dirección de Formación Profesional Centros de Formación Profesional - Coordinadores académicos - instructores - personas de apoyo a la formación	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Alumnos Sector Productivo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

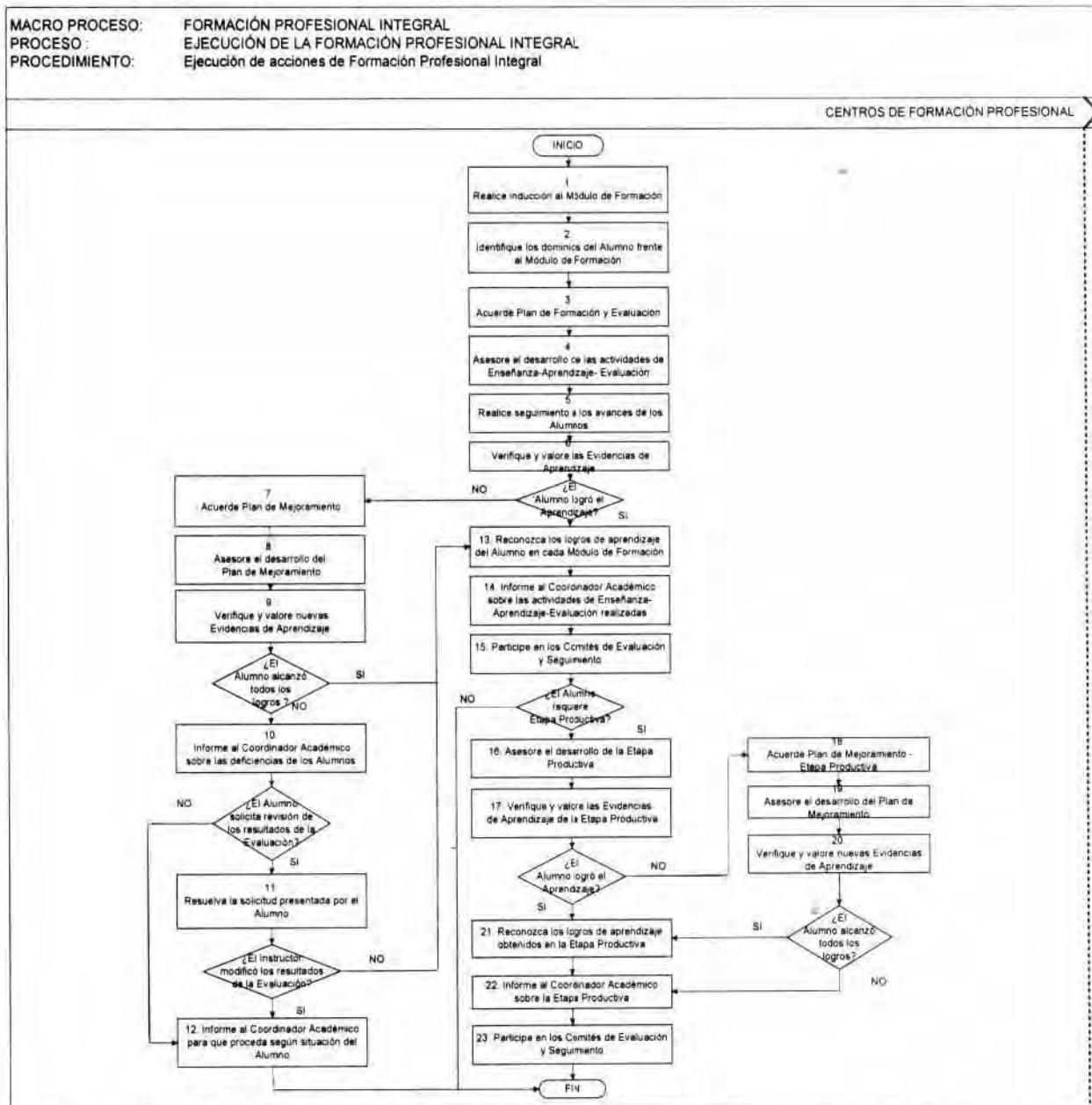
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 120 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.2.2.3.1 Procedimientos



\* Este procedimiento está desarrollado en el documento: SENA, Dirección de Formación Profesional Integral:  
 "Procedimiento para la Ejecución de acciones de Formación Profesional Integral" (versión 1) Abril de 2005.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

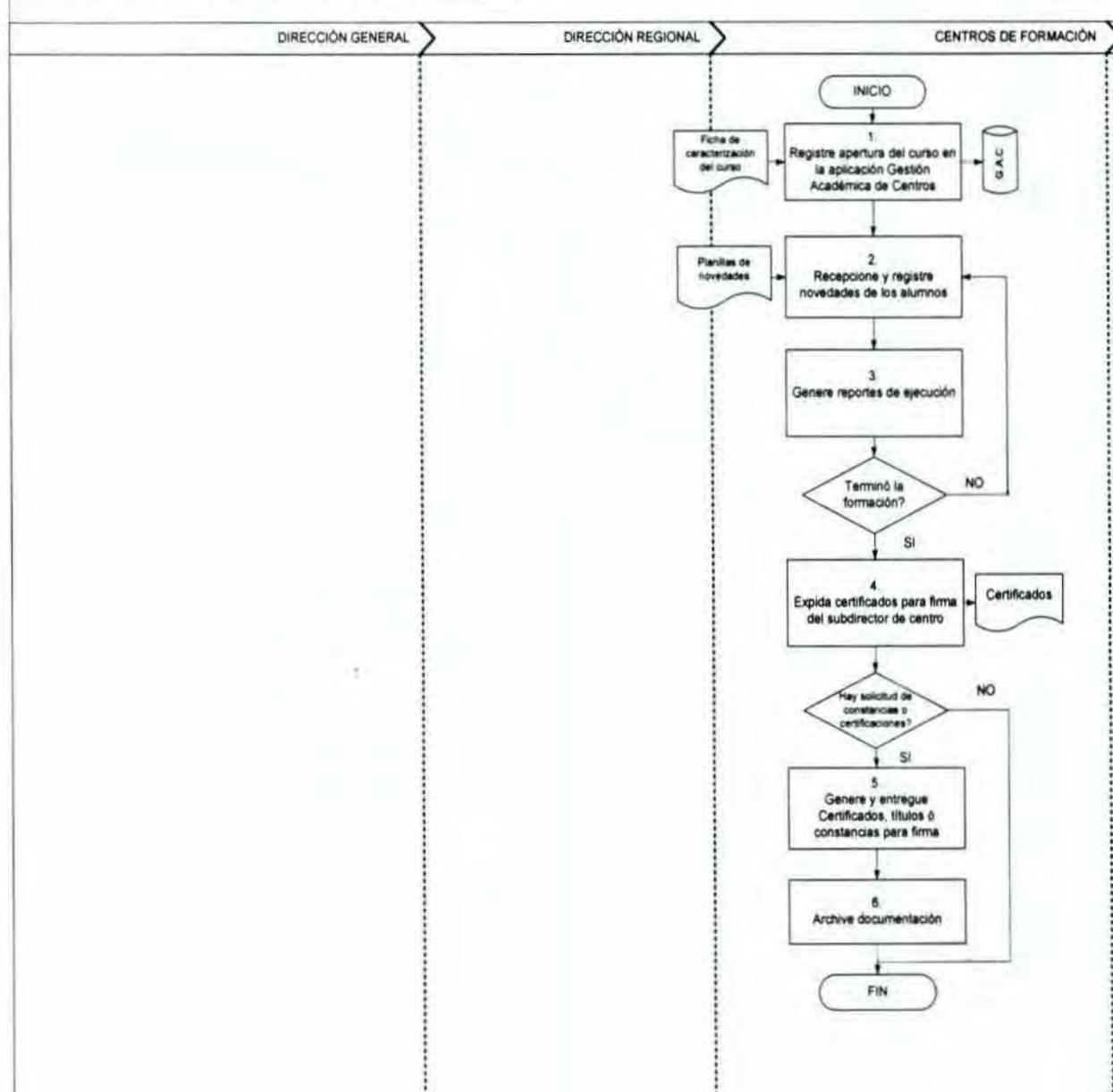
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 121 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
PROCESO: EJECUCIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL  
PROCEDIMIENTO: Registrar y Certificar la Formación Profesional Integral





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

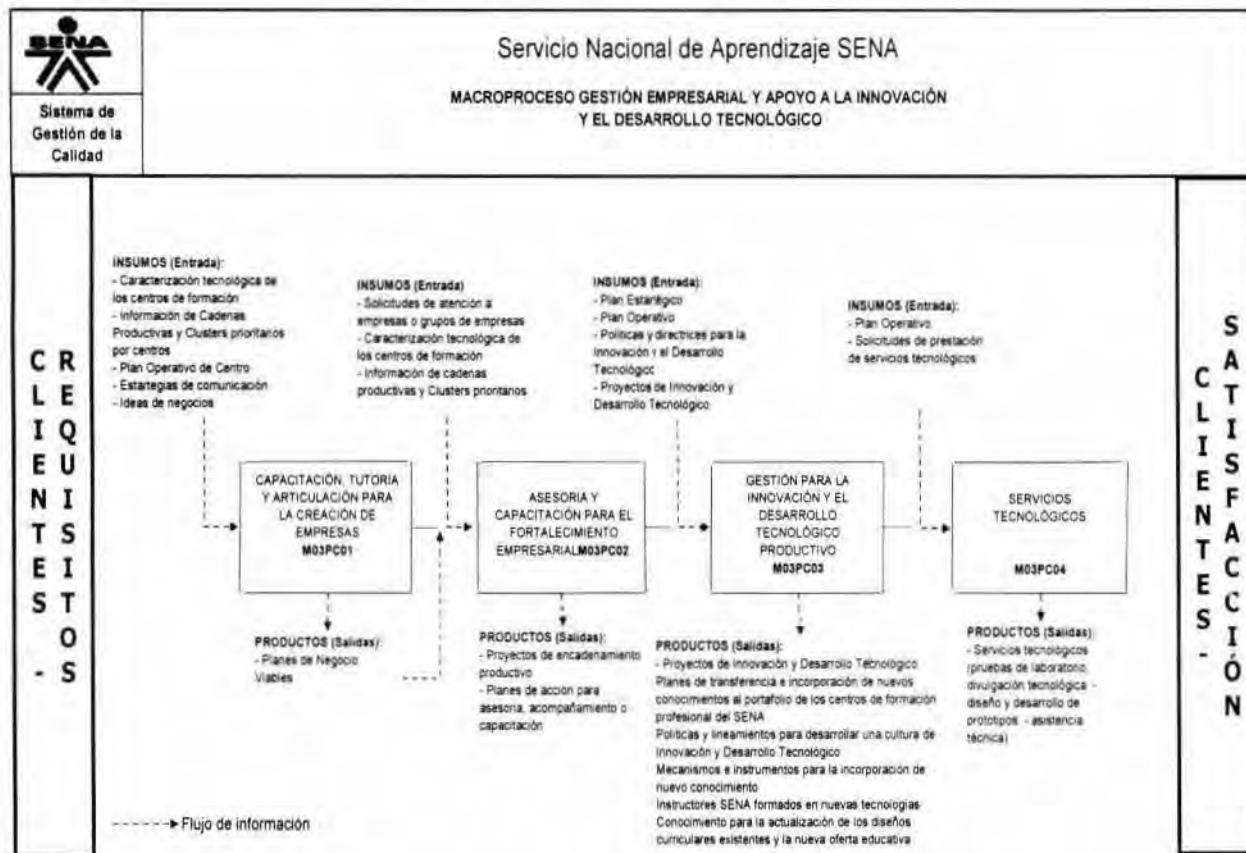
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 122 de  
282

### 7.3 MACRO PROCESO GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO A LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

#### 7.3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 123 de  
282

### 7.3.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO A LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

#### 7.3.2.1 Proceso: Capacitación, tutoría y articulación para la creación de empresas

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA CARACTERIZACION DEL PROCESO		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACION Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M03
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Apoyar, acompañar y gestionar procesos de creación y fortalecimiento de empresas, a partir de la generación de una cultura emprendedora, el desarrollo de una mentalidad empresarial y la implementación de procesos de innovación y desarrollo tecnológico que aporten a la competitividad nacional.			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	CAPACITACION, TUTORIA Y ARTICULACION PARA LA CREACION DE EMPRESAS		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M03 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Fortalecer las capacidades emprendedoras a través de la identificación de competencias de emprendimiento, viabilizando una idea de negocio dentro de un contexto socioeconómico regional y nacional.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 de 2004 Ley 789 de 2002, Decreto 934 de 2003 y Acuerdos 007/2004 y 0015 de 2004.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	No definido	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No definido	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Personas con competencias para apoyar la formulación de los planes de negocio en los centros de formación Sistema de Información para planes de negocio	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Caracterización tecnológica de los centros de formación Cadenas productivas y cluster prioritarios por centros Plan Operativo de Centro Estrategias de Comunicación Ideas de negocio	Planes de negocio viables		Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Direccionamiento Programático Proceso de Preparación y desarrollo de estrategias de comunicación	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 124 de  
282

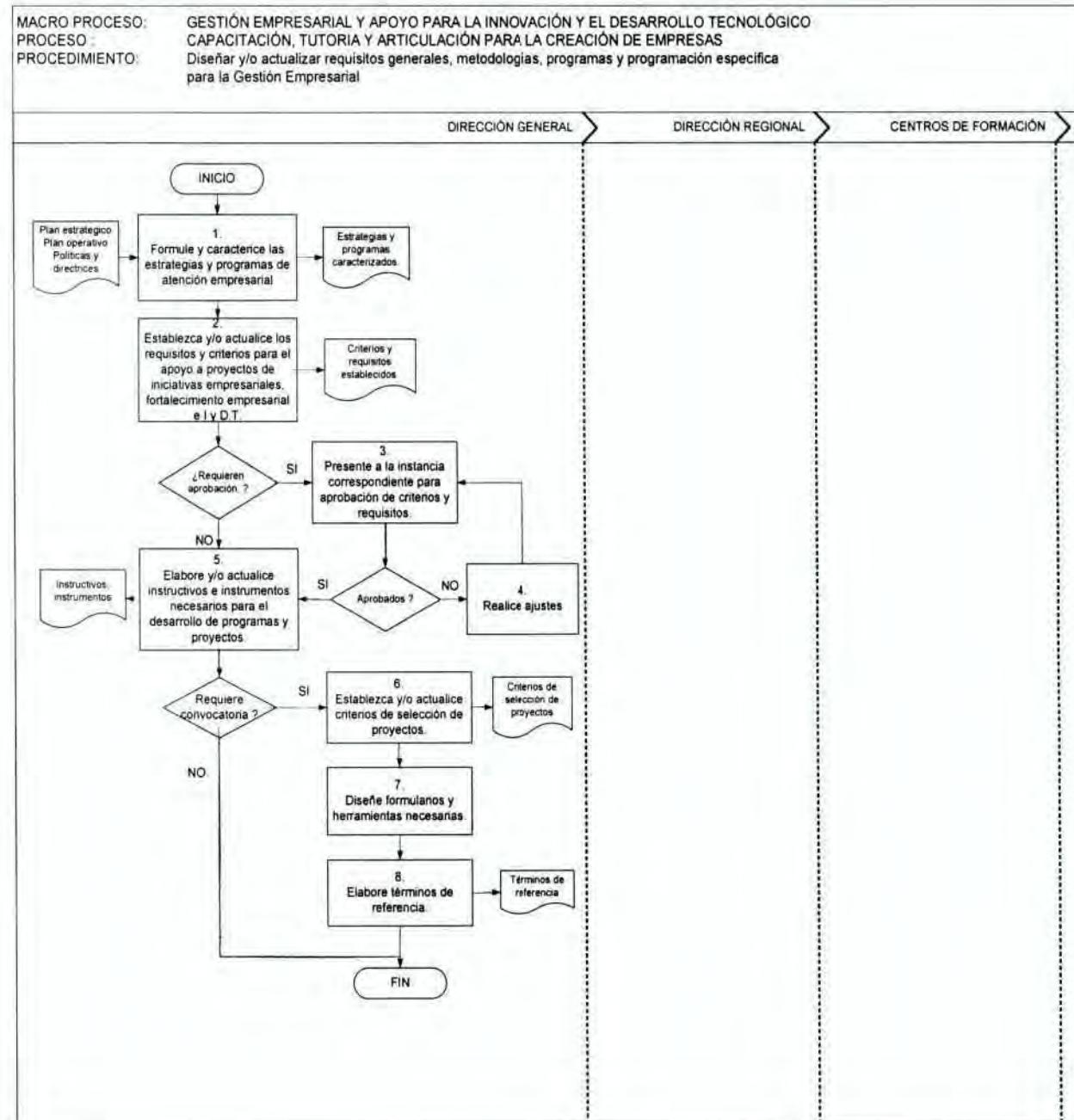
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Políticas y directrices nacionales Reglamentación externa Plan Estratégico Información de tendencias tecnológicas	Agentes del Sistema Nacional de Incubación de Empresas Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Centros de Formación Profesional	P Diseñar y/o actualizar los requisitos generales, metodologías, programas y programación específica para la Gestión Empresarial	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado	Estrategias y programas caracterizados Criterios y requisitos para el desarrollo de los programas de emprendimiento y empresariado	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)
Caracterización tecnológica de los Centros de Formación Profesional Estrategias y programas caracterizados Criterios y requisitos para el desarrollo de los programas de emprendimiento y empresariado	Centros de Formación Profesional Integral Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado	H Desarrollar acciones que permitan la identificación de oportunidades de negocio viables.	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)	Estrategias de divulgación de programas Convocatorias	Emprendedores Alumnos SENA Incubadoras de empresas Instituciones de Educación Superior Fondo Emprender
Iniciativas empresariales y/o del conocimiento Perfiles tecnológicos de proyectos de creación de empresas	Emprendedores Alumnos SENA (emprendedores)	H Formular, desarrollar y evaluar planes de negocio viables.	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)	Planes de Negocio Viables	Emprendedores Alumnos SENA Incubadoras de empresas Instituciones de Educación Superior Fondo Emprender
Planes de Negocio Viables	Emprendedores Alumnos SENA (emprendedores)	H Articular emprendedores con agentes del Sistema	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)	Emprendedores con opciones de apoyo a sus planes de negocio	Incubadoras de empresas Universidades Fondo Emprender Entidades Financieras
Planes de Negocio Viables	Emprendedores Alumnos SENA (emprendedores)	V Realizar seguimiento a planes de negocios que garanticen la creación de empresas	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)	Informes de seguimiento y evaluación al cumplimiento de los planes de negocio	Incubadoras de empresas Universidades Fondo Emprender Entidades Financieras
Informes de seguimiento y evaluación al cumplimiento de los planes de negocio Información y datos de desempeño del proceso Mapa de Riesgos Informes de Quejas y reclamos	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)	V Realizar seguimiento al proceso de capacitación, tutoría y articulación para la creación de empresas	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditones	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado)
Resultados de evaluaciones al proceso Informes de auditores	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas al proceso	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Emprendimiento y Empresariado Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresariado) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Emprendedores Alumnos SENA Incubadoras de empresas Instituciones de Educación Superior Fondo Emprender



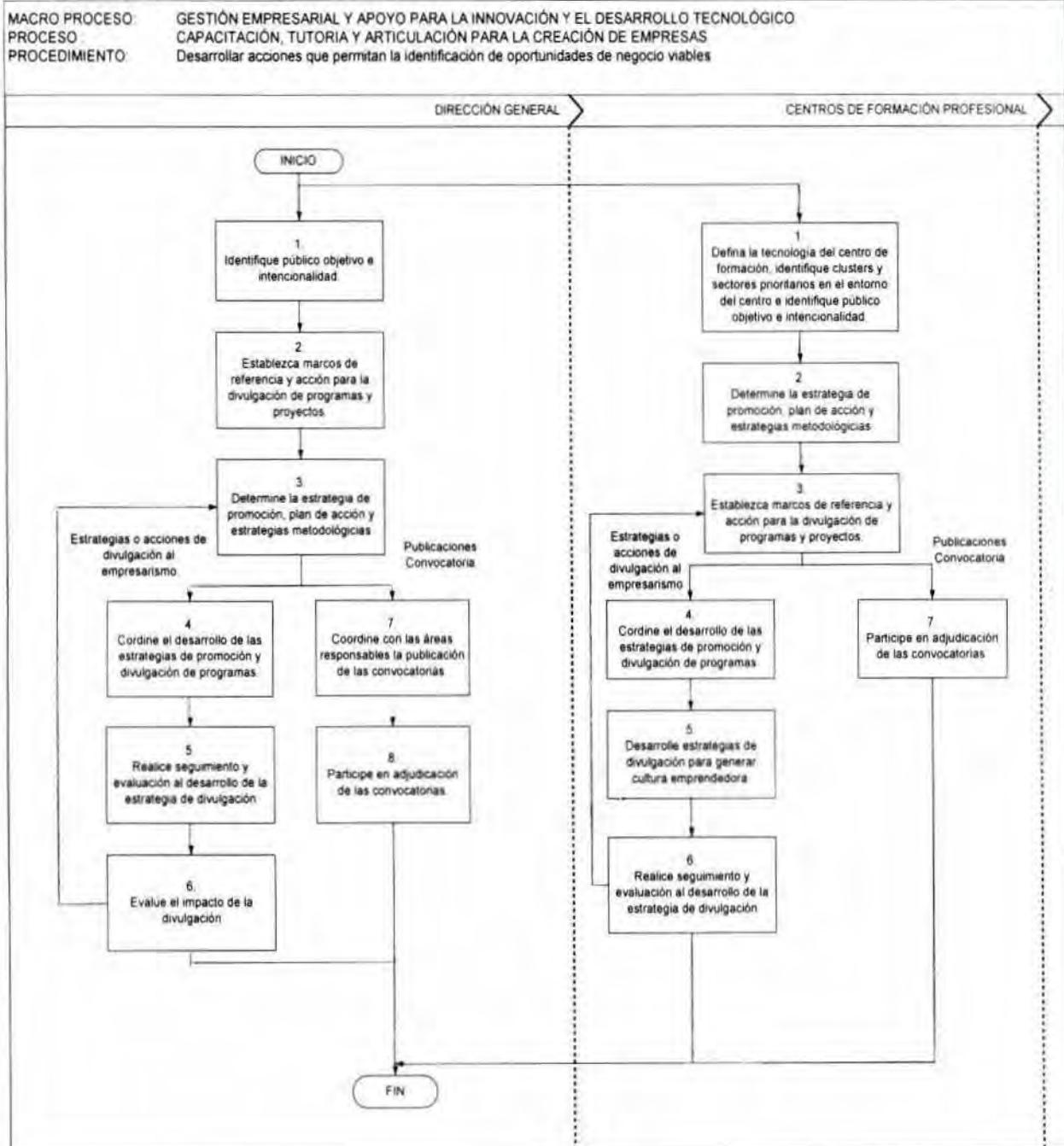
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.3.2.1.1 Procedimientos





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

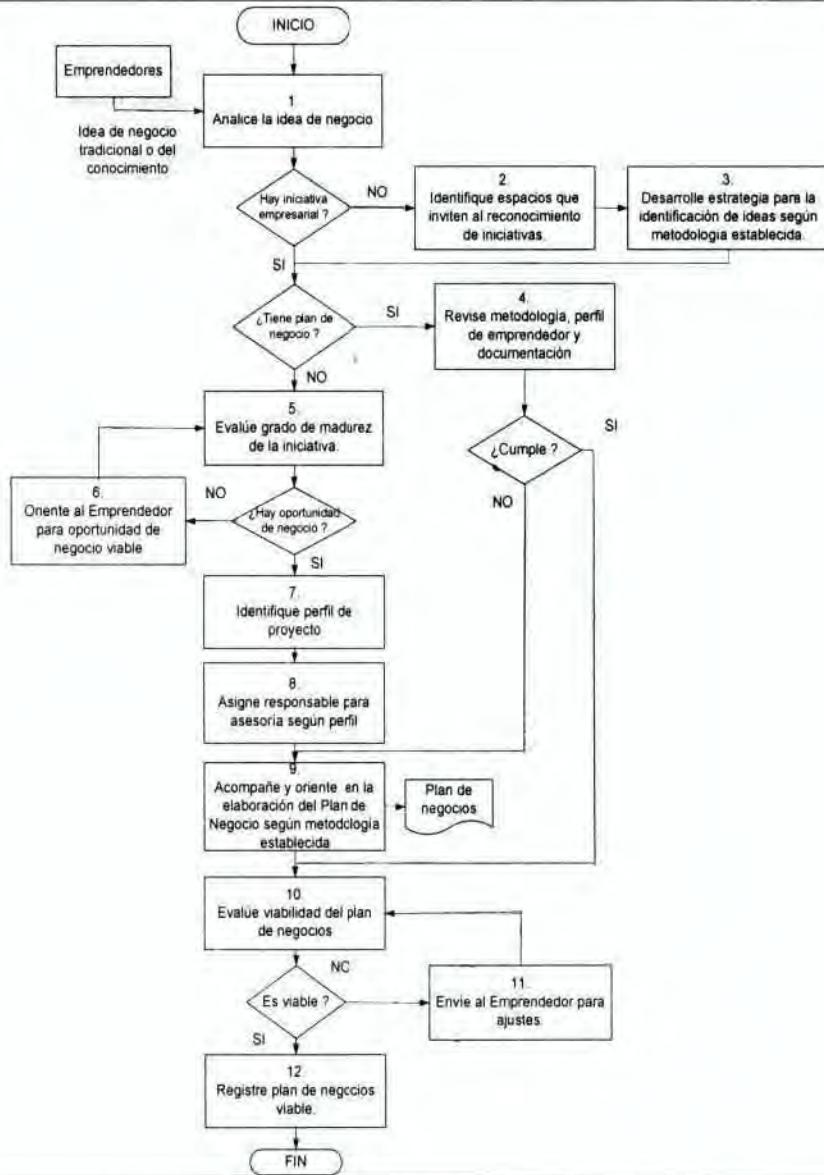
Versión: 1

Página 127 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO  
**PROCESO:** CAPACITACIÓN, TUTORIA Y ARTICULACIÓN PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS  
**PROCEDIMIENTO:** Formular, desarrollar y evaluar planes de negocio viables

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

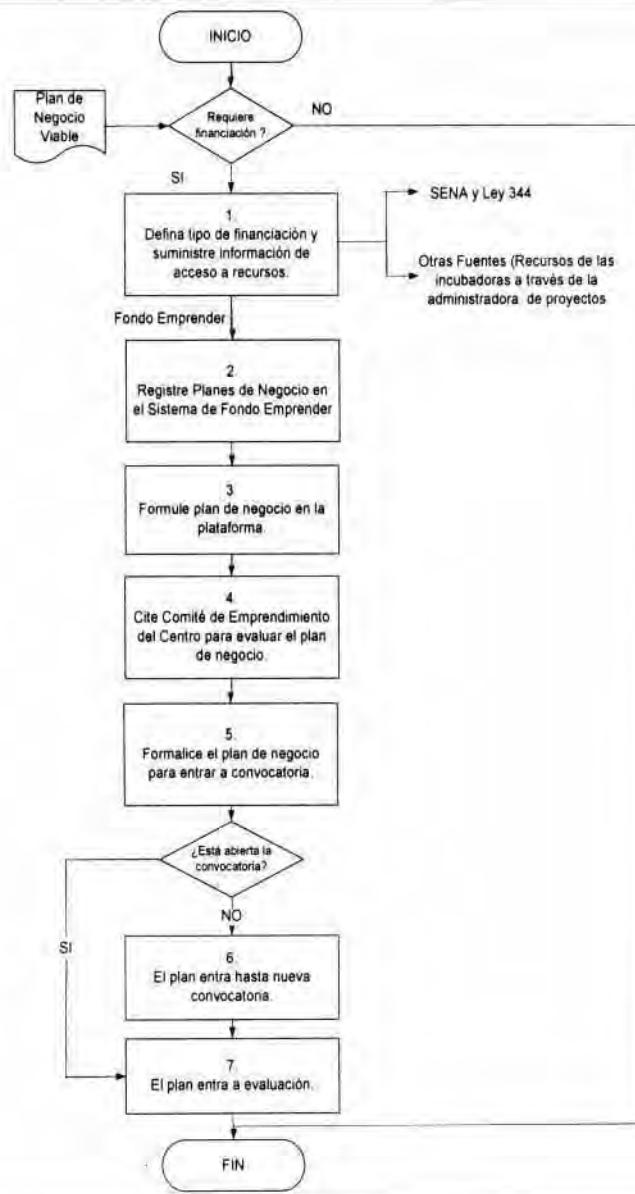
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 128 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO  
PROCESO: CAPACITACIÓN, TUTORÍA Y ARTICULACIÓN PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS  
PROCEDIMIENTO: Articular emprendedores con agentes del Sistema

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 129 de  
282

### 7.3.2.2 Proceso: Asesoria y Capacitación para el Fortalecimiento Empresarial

 Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACION Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M03
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Apoyar, acompañar y gestionar procesos de creación y fortalecimiento de empresas, a partir de la generación de una cultura emprendedora, el desarrollo de una mentalidad empresarial y la implementación de procesos de innovación y desarrollo tecnológico que			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	ASESORIA Y CAPACITACION PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M03 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Asesorar y capacitar para la consolidación y el fortalecimiento empresarial con énfasis en MyPymes y Economía Solidaria.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	No definido	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No definido	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Personas con competencias para la atención y asesoria empresarial en los centros de formación profesional	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Solicitudes de atención a empresas o grupos de empresas Caracterización tecnológica de los centros de formación Cadenas productivas y cluster prioritarios por centros Plan Operativo de Centro Estrategias de Comunicación Plan Estratégico		Proyectos de encadenamiento productivo Planes de acción para asesoria, acompañamiento o capacitación	Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Direccionamiento Programático Proceso Comunicaciones	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 130 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Solicitud de atención a empresas o grupo de empresas	Empresas Grupos de empresas por cadenas productivas	P	Realizar análisis situacional de empresas para definir estrategias de atención grupal	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección General - Grupo de Emprendimiento y Empresanismo	Proyectos de encadenamiento productivo Planes de acción para asesoría, acompañamiento o capacitación	Empresas Grupos de empresas por cadenas productivas
Proyectos de encadenamiento productivo Planes de acción para asesoría, acompañamiento o capacitación Información de los sectores productivos, cadenas y clusters	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo)	P	Preparar estrategias de atención grupal	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección General - Grupo de Emprendimiento y Empresanismo	Estrategias definidas Talleres	Empresas Grupos de empresas por cadenas productivas
Estrategias definidas Talleres	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo)	H	Implementar acciones de fortalecimiento a las empresas de acuerdo con la tecnología del Centro de Formación	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección General - Grupo de Emprendimiento y Empresanismo	Proyectos de encadenamiento productivo ejecutados Planes de acción para asesoría, acompañamiento o capacitación ejecutados	Empresas Grupos de empresas por cadenas productivas
Proyectos de encadenamiento productivo ejecutados Planes de acción para asesoría, acompañamiento o capacitación ejecutados Información y datos del proceso Mapa de Riesgos Informes de Quejas y Reclamos	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección de Formación Profesional - Grupo de emprendimiento y Empresanismo	V	Realizar seguimiento al proceso de asesoría y capacitación para el fortalecimiento empresarial	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección General - Grupo de Emprendimiento y Empresanismo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditoría	Dirección General - Grupo de Emprendimiento y Empresanismo
Informes de seguimiento Informes de auditoría	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección de Formación Profesional - Grupo de emprendimiento y Empresanismo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas al proceso	Centros de Formación Profesional (Unidades de Emprendimiento y Empresanismo) Dirección General - Grupo de Emprendimiento y Empresanismo	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Empresas Grupos de empresas por cadenas productivas



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

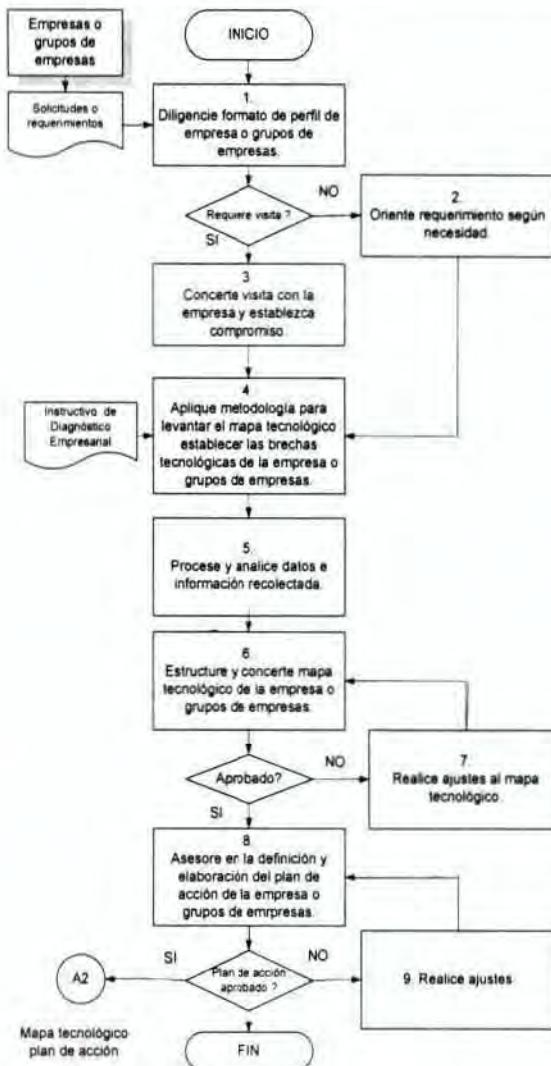
Página 131 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.3.2.2.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO  
PROCESO: ASESORIA Y CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL  
PROCEDIMIENTO: Realizar análisis situacional de empresas para definir estrategias de atención grupal

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL



**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**MACRO PROCESO:  
PROCESO:  
PROCEDIMIENTO:GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO  
ASESORÍA Y CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL  
Implementar acciones de fortalecimiento a las empresas de acuerdo con la tecnología del centro

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL &gt;



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 133 de 282</b>
---	---	--

### 7.3.2.3 Proceso: Gestión para la Innovación y el Desarrollo Tecnológico Productivo

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Fecha: Abril de 2005</b> <b>Versión: 2.0</b> <b>Página 1 de 1</b>	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACION Y EL DESARROLLO TECNOLOGICO	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M03
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Apoyar, acompañar y gestionar procesos de creación y fortalecimiento de empresas, a partir de la generación de una cultura emprendedora, el desarrollo de una mentalidad empresarial y la implementación de procesos de innovación y desarrollo tecnológico que		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	GESTION PARA LA INNOVACION Y EL DESARROLLO TECNOLOGICO PRODUCTIVO	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M03 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Facilitar y apoyar la innovación y el Desarrollo Tecnológico, generando conocimiento para la productividad y competitividad de las empresas, transfiriéndolo a la Formación Profesional		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 29 de 1990 Ley 344 de 1995 artículo 16 y Ley 812 de 2003 - artículo 75 Decreto 393 de 1991 y Decreto 591 de 1991 Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. 7.5.3 Identificación y trazabilidad. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Periodo muy largo desde la presentación de los proyectos hasta su contratación en todos los programas	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No definido
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	No definido	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
Plan Estratégico Plan Operativo Políticas y directrices para la Innovación y el Desarrollo Tecnológico Proyectos de I + D.T		Proyectos de Innovación y Desarrollo tecnológico Planes de transferencia e incorporación de nuevos conocimientos al portafolio de los Centros de Formación del SENA Políticas y lineamientos para desarrollar una cultura de innovación y desarrollo tecnológico Mecanismos e instrumentos para la incorporación de nuevo conocimiento Instructores SENA formados en nuevas tecnologías Conocimiento para actualización de los diseños curriculares existentes y la nueva oferta educativa	
<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>			
		Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Direccionamiento Programático Proceso Diseño Curricular Proceso Ejecución de la Formación Profesional Integral Proceso Normalización de Competencias Laborales Proceso de Convenios	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 134 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Políticas y directrices para la Innovación y el Desarrollo Tecnológico información de tendencias tecnológicas, dinámicas regionales, clusters y cadenas productivas.	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo Sistema Nacional de Innovación Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología	P Diseñar y/o actualizar los requisitos generales metodologías e instrumentos para la realización de programas y proyectos de I y D-T.	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Requisitos para la presentación de proyectos de I y D-T Criterios para la selección de proyectos Documentos Programáticos Resolución de asignación de recursos de Ley 344	Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación y Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología
Requisitos para la presentación de proyectos de I y D-T Criterios para la selección de proyectos Documentos Programáticos Resolución de asignación de recursos de Ley 344	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico Dirección Administrativa y Financiera	P Preparar convocatorias	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Convocatorias	Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación y Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología
Proyectos de I y D-T	Empresas Colectivos empresariales Centros de Desarrollo tecnológico Centros de Formación profesional Otros Agentes del Sistema Nacional de Innovación	H Gestionar y desarrollar programas y proyectos de I & D-T	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Planes de transferencia e incorporación de nuevos conocimientos al portafolio de los Centros de Formación del SENA Políticas y lineamientos para desarrollar una cultura de innovación y desarrollo tecnológico Mecanismos e instrumentos para la incorporación de nuevo conocimiento Conocimiento para actualización de los diseños curriculares existentes y la nueva oferta educativa	Empresas Centros de Desarrollo tecnológico Centros de Formación del SENA Otros Agentes del Sistema Nacional de Innovación
Planes de transferencia e incorporación de nuevos conocimientos al portafolio de los Centros de Formación del SENA Mecanismos e instrumentos para la incorporación de nuevo conocimiento Conocimiento para actualización de los diseños curriculares existentes y la nueva oferta educativa	Empresas Centros de Desarrollo tecnológico Centros de Formación del SENA Otros Agentes del Sistema Nacional de Innovación	H Sistematizar el conocimiento tecnológico y Gestionar planes de transferencia que incorporen nuevos conocimientos a los Centros de Formación del SENA objeto de la transferencia	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico Centros de Formación Profesional Integral	Instructores SENA formados en nuevas tecnologías información y conocimiento para la actualización de los diseños curriculares Normas de Competencia Laboral y Titulaciones	Centros de Formación Profesional Integral
Planes de transferencia ejecutados Resultados de evaluaciones de impacto	Centros de Formación Profesional Integral Agentes de los Sistemas de Innovación, Ciencia y Tecnología	V Realizar seguimiento a los programas de Innovación y Desarrollo Tecnológico	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditorías	Informes de evaluaciones
Resultados de evaluaciones informes de auditorías	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico Direcciones Regionales Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección de Formación Profesional - Grupo de Innovación y Desarrollo Tecnológico Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Empresas Centros de Desarrollo tecnológico Centros de Formación del SENA Otros Agentes del Sistema Nacional de Innovación



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

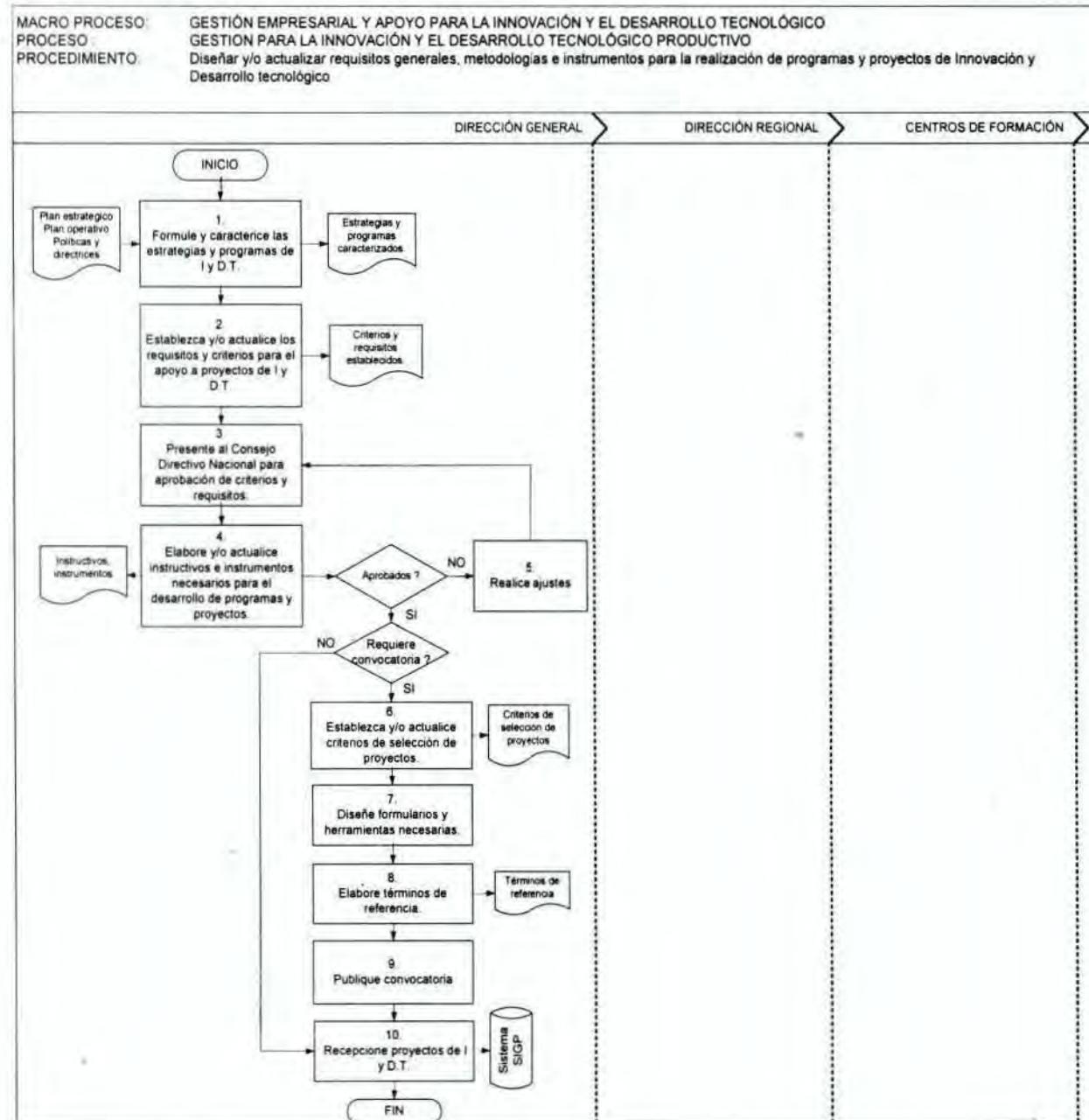
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 135 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.3.2.3.1 Procedimientos

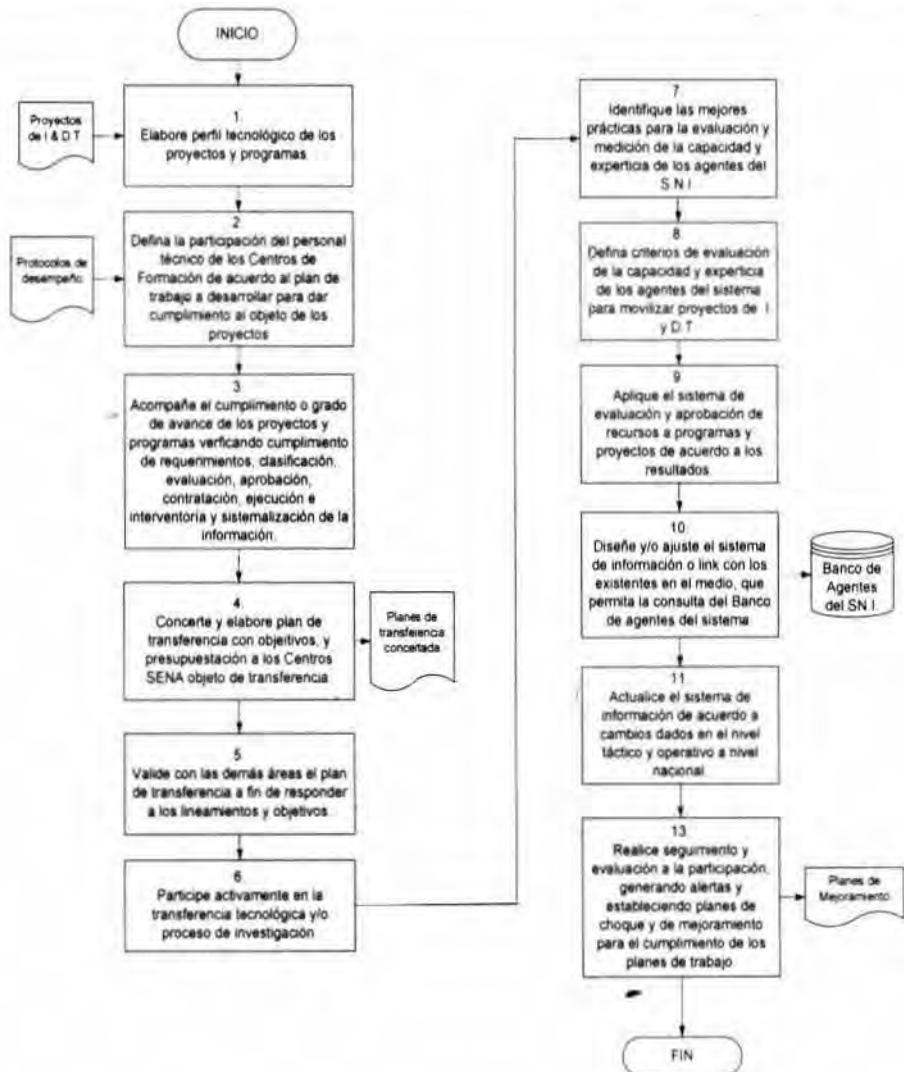




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO  
**PROCESO:** GESTIÓN PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO PRODUCTIVO  
**PROCEDIMIENTO:** Gestionar y desarrollar programas y proyectos de Innovación y Desarrollo Tecnológico

DIRECCIÓN GENERAL - CENTROS DE FORMACIÓN





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 137 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

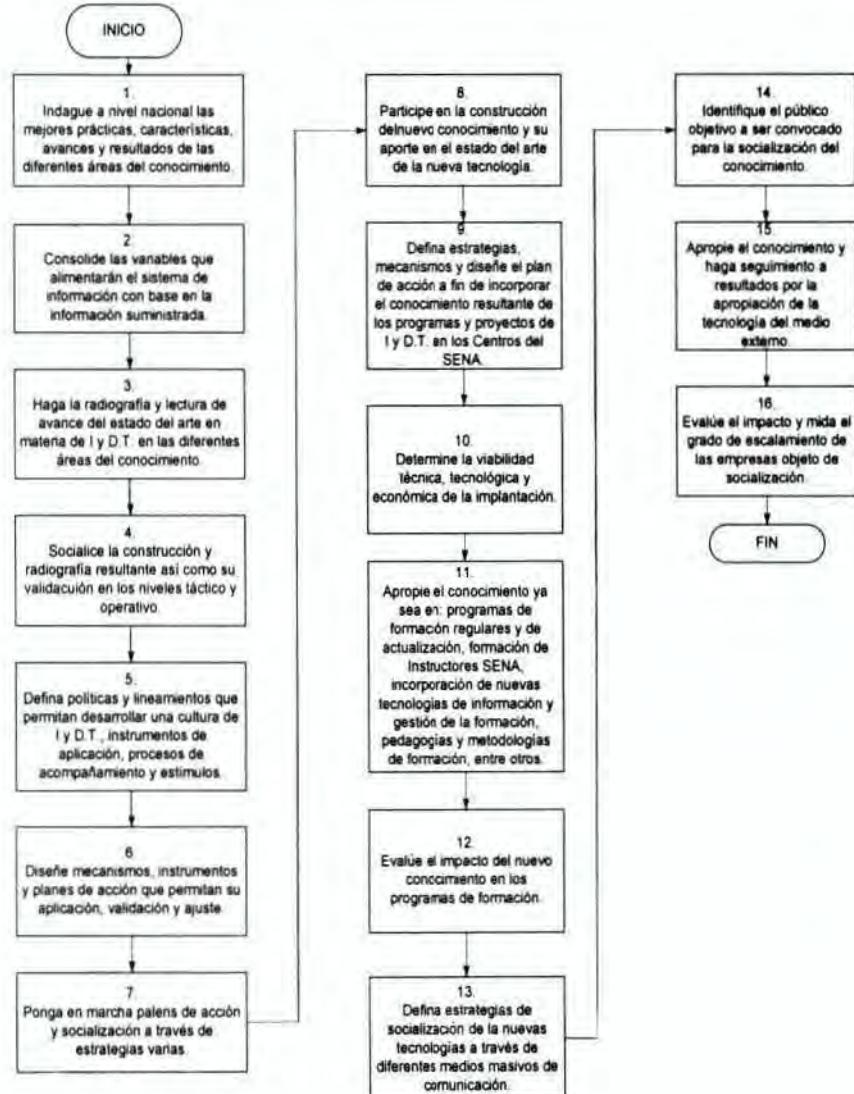
PROCESO:

GESTIÓN PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO PRODUCTIVO

PROCEDIMIENTO:

Sistematizar el conocimiento tecnológico y apropiar tecnología

DIRECCIÓN GENERAL >



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 138 de 282</b>
--	---	--

### 7.3.2.4 Proceso: Servicios Tecnológicos

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			<b>Fecha: Abril de 2005</b> <b>Versión: 2.0</b> <b>Página 1 de 1</b>
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>		GESTION EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACION Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M03
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>		Apoyar, acompañar y gestionar procesos de creación y fortalecimiento de empresas, a partir de la generación de una cultura emprendedora, el desarrollo de una mentalidad empresarial y la implementación de procesos de innovación y desarrollo tecnológico que:			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>		SERVICIOS TECNOLÓGICOS		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M03 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Apoyar el fortalecimiento empresarial a través de la prestación de servicios tecnológicos.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Ley 29 de 1990 Ley 344 de 1996 artículo 16 y Ley 812 de 2003 - artículo 75 Decreto 393 de 1991 y Decreto 591 de 1991 Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 5.2 Enfoque al cliente: 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		No definido	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No definido	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		No definido	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Solicitudes de prestación de Servicios tecnológicos Plan Operativo de centro		Servicios tecnológicos ( Pruebas de laboratorio - Divulgación tecnológica - diseño y desarrollo de prototipos - Asistencia técnica )		Proceso Ejecución de la Formación Profesional Integral Proceso Direccionamiento Programático	
<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>
Plan Operativo	Centros de Formación Profesional Integral	P Planifique y elabore la oferta de prestación de servicios tecnológicos		Centros de Formación Profesional Integral con capacidad de prestar servicios tecnológicos	Oferta de servicios tecnológicos Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación
Solicitudes de prestación de Servicios tecnológicos	Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación	H Prestar Servicios tecnológicos		Centros de Formación Profesional Integral con capacidad de prestar servicios tecnológicos	Servicios tecnológicos ( Pruebas de laboratorio - Divulgación tecnológica - diseño y desarrollo de prototipos - Asistencia técnica ) Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación
Quejas, reclamos y recomendaciones de los clientes o usuarios	Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación	V Realizar seguimiento al proceso		Centros de Formación Profesional Integral con capacidad de prestar servicios tecnológicos	Informes de evaluación de prestación de los servicios tecnológicos Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación
Solicitud de prestación de Servicios	Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas		Centros de Formación Profesional Integral con capacidad de prestar servicios tecnológicos	Planes de Mejoramiento Empresas Centros de Desarrollo Tecnológico Agentes del Sistema Nacional de Innovación



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

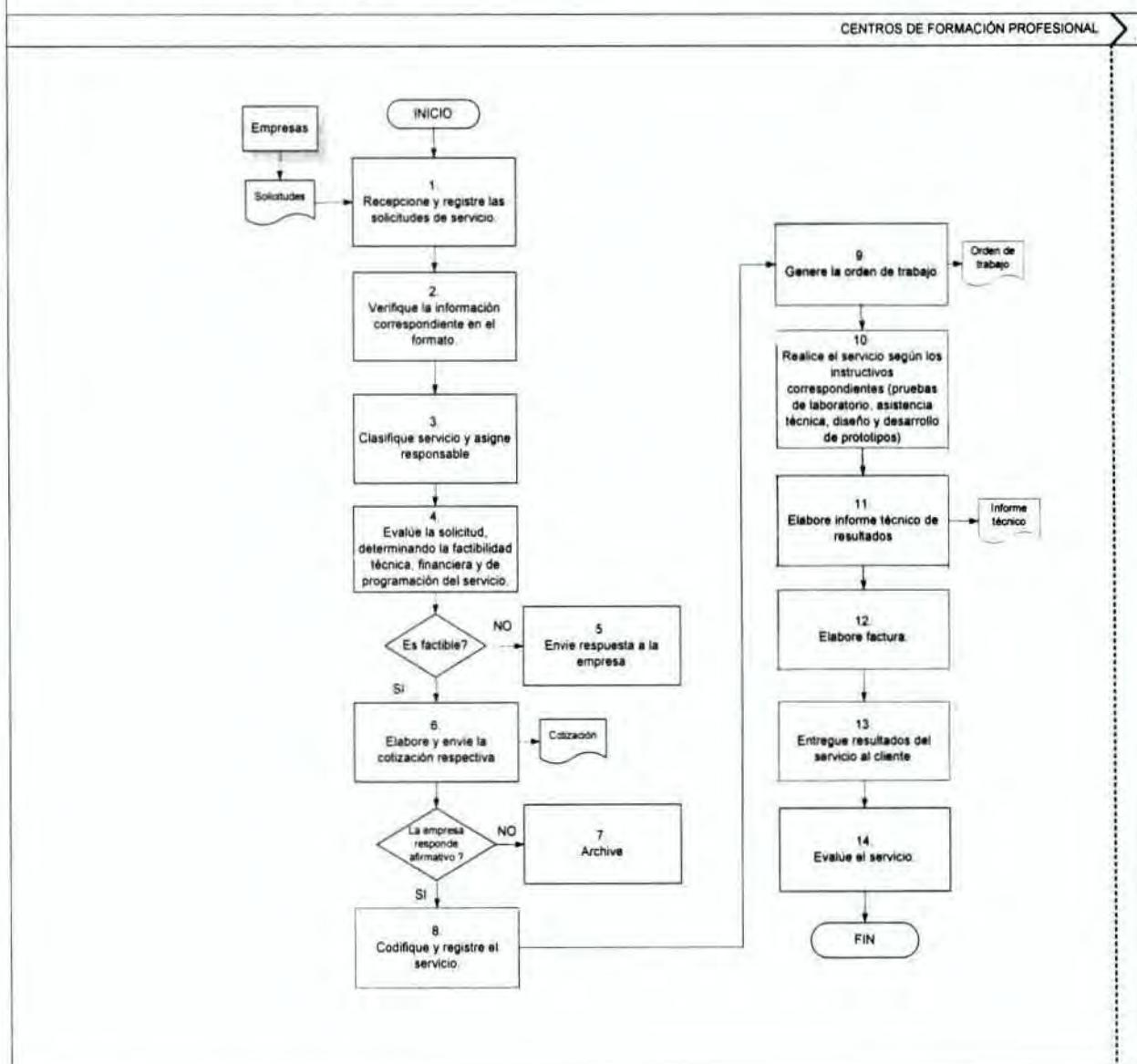
2005

Versión: 1

Página 139 de  
282

### 7.3.2.4.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: GESTIÓN EMPRESARIAL Y APOYO PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO  
PROCESO : GESTIÓN PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO TECNOLÓGICO PRODUCTIVO  
PROCEDIMIENTO: Prestar Servicios Tecnológicos

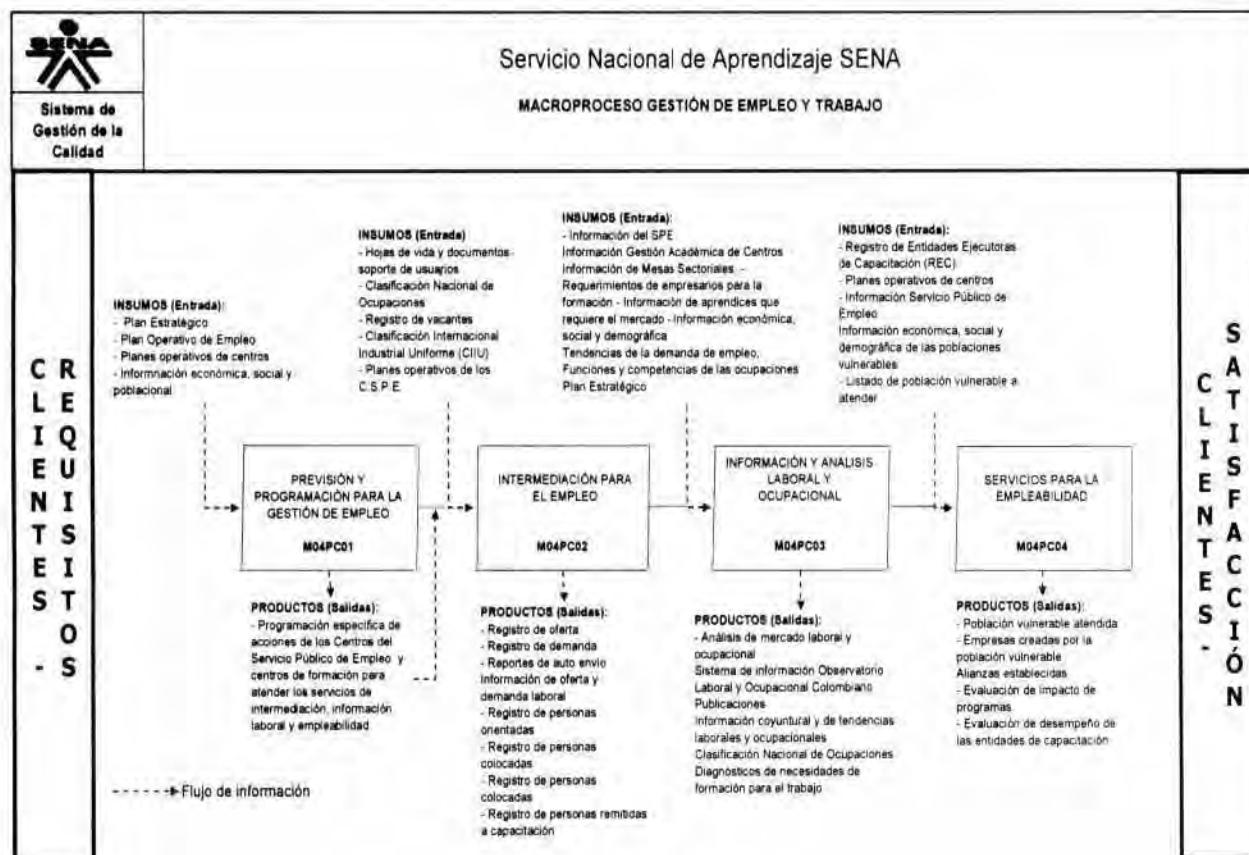




# **ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

#### **7.4 MACRO PROCESO GESTIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO**

#### 7.4.1 DIAGRAMA DE PROCESOS



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 141 de 282</b>
---	---	--

## 7.4.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO

### 7.4.2.1 Proceso: Previsión y Programación para la Gestión de Empleo

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Fecha: Abril de 2005</b> <b>Versión: 2.0</b> <b>Página 1 de 1</b>	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO	<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>	M04
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Proveer servicios para la empleabilidad y suministrar información para la formulación de la política de formación y empleo.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PREVISIÓN Y PROGRAMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE EMPLEO	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M04 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Posibilitar la prestación de los servicios para la Empleabilidad		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Convenio No. 88 de 1948 de la Organización Internacional para el Trabajo O.I.T. Ley 13 del 20 de diciembre de 1972. Decreto 1270 del 13 de mayo de 1997 Decreto 1271 del 13 de mayo de 1997 Decreto 1421 del 30 de junio de 1989 Ley 119 del 9 de febrero de 1994 Resolución 0284 del 19 de diciembre de 1996 Decreto 249 del 28 de enero de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que no haya disponibilidad, seguridad y confiabilidad en la base de datos centralizada que soportara a las aplicaciones intranet e internet del Servicio Público de Empleo SPE del SENA.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. En razón de que actualmente se está desarrollando la aplicación centralizada y no se ha llegado a la fase de implantación, no existen controles. Se debe concebir e implementar un plan de seguridad preventivo que supere las contingencias presentadas.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones de Empleo	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
Plan Estratégico Plan operativo de Empleo Planes operativos de centros Información económica, social y poblacional		Programación específica de acciones de los C.S.P.E.y Centros de Formación Profesional Integral para atender los servicios de Intermediación, información laboral y empleabilidad	
		Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Direccionamiento Programático Proceso de Intermediación Laboral Proceso Servicios para la Empleabilidad	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 142 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan operativo de Empleo Planes operativos de centros Información económica, social y poblacional Información Servicio Público de Empleo Clasificación Nacional de Ocupaciones	Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano Sistema Servicio Público de Empleo	P Identificar las necesidades del entorno en materia de intermedición, información laboral y empleabilidad	Dirección de Empleo y Trabajo Centros de Servicio Público de Empleo	Necesidades del entorno en materia de intermedición, información laboral y empleabilidad	Dirección de Empleo y Trabajo Centros de Servicio Público de Empleo
Necesidades del entorno en materia de intermedición, información laboral y empleabilidad	Dirección de Empleo y Trabajo Centros de Servicio Público de Empleo	P Cuantificar y cualificar los medios para atender las necesidades	Dirección de Empleo y Trabajo Centros de Servicio Público de Empleo	Programación específica de acciones de los C.S.P.E y Centros de Formación Profesional Integral para atender los servicios de intermedición, información laboral y empleabilidad	Centros del Servicio Público de Empleo Centros de Formación Profesional Integral
Programación específica de acciones de los C.S.P.E y Centros de Formación Profesional Integral para atender los servicios de intermedición, información laboral y empleabilidad	Dirección de Empleo y Trabajo Centros de Servicio Público de Empleo	P Coordinar con los centros de formación profesional integral los recursos para atender las necesidades	Centros del Servicio Público de Empleo Centros de Formación Profesional Integral	Recursos humanos disponibles para atender los CSPE	Centros del Servicio Público de Empleo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

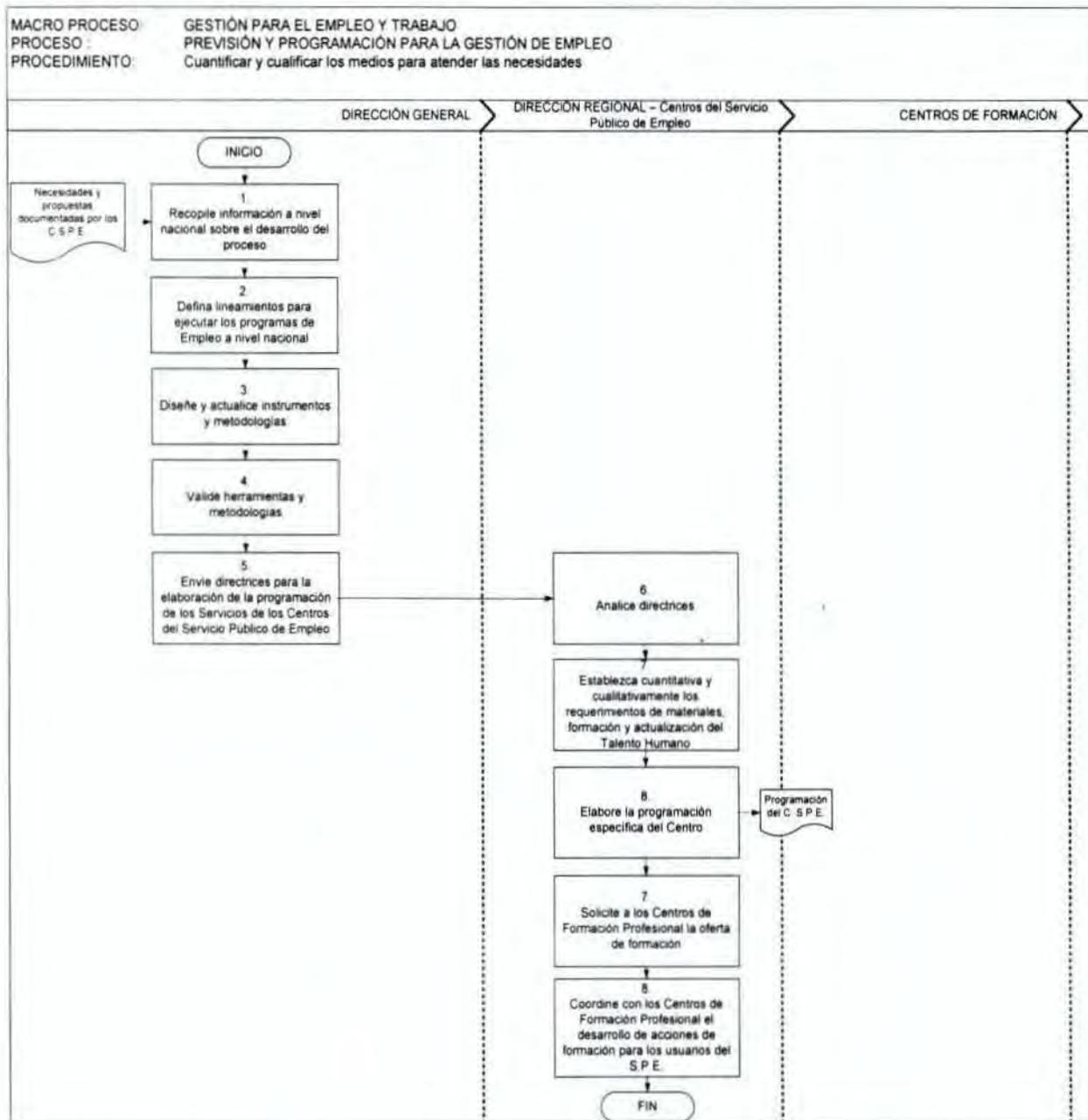
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 143 de  
282

### 7.4.2.1.1 Procedimientos



 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 1  Página 144 de 282
---	--	---

#### 7.4.2.2 Proceso: Intermediación para el Empleo

 <b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO	<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>	M04
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Proveer servicios para la empleabilidad y suministrar información para la formulación de la política de formación y empleo.		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	INTERMEDIACIÓN PARA EL EMPLEO	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M04 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Facilitar y mejorar la interacción entre oferta y demanda laboral para contribuir a la disminución de la tasa de desempleo nacional.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Convenio No. 88 de 1948 de la Organización Internacional para el Trabajo O.I.T. Ley 13 del 20 de diciembre de 1972 Decreto 1270 del 13 de mayo de 1997 Decreto 1271 del 13 de mayo de 1997 Decreto 1421 del 30 de junio de 1989 Ley 119 del 9 de febrero de 1994 Resolución 0284 del 19 de diciembre de 1996 Decreto 249 del 28 de enero de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que las personas que buscan empleo no se preseleccíonen adecuadamente frente a los requerimientos de los solicitantes. 2. Posible deserción de los jóvenes por causas externas al programa.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Dar al joven herramientas de juicio y elementos de análisis para que valore la oportunidad que tiene a través del componente de formación laboral y proyecto de vida.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Sistema de Información del Servicio Público de Empleo Infraestructura tecnológica que facilite la operación del sistema del Servicio Público de Empleo Personas con competencias para orientar ocupacionalmente	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Hojas de vida y documentos soporte Clasificación Nacional de ocupaciones Registro de vacantes Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) Oferta de capacitación Ocupacional Planes operativos de los CSPE		Registro de Oferta Registro de demanda Reportes de auto envío Información de oferta y demanda laboral Registro de Personas orientadas Registro de Personas colocadas Registro de Personas remitidas a capacitación	Proceso Previsión y Programación para la Gestión de Empleo Proceso aislamiento para la Formación Profesional Integral Proceso Direccionamiento Programático Proceso Información y Análisis Laboral y Ocupacional



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 145 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Necesidades del entorno en materia de intermedación, información laboral y empleabilidad	Centros del Servicio Público de Empleo	P Elaborar metodologías y herramientas para la orientación ocupacional	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo	Metodologías y herramientas para la orientación ocupacional	Centros del Servicio Público de Empleo Centros de Formación Profesional Integral
Hojas de vida y documentos soporte Clasificación Nacional de ocupaciones	Buscadores de empleo	H Orientar y facilitar la inscripción de los buscadores de empleo en el Servicio Público de Empleo	Centros del Servicio Público de Empleo	Registro de Oferta Reportes de auto envío Información de oferta laboral Registro de Personas orientadas Registro de Personas colocadas Registro de Personas remitidas a capacitación	Buscadores de Empleo
Clasificación Nacional de ocupaciones Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIU)	Empresarios DANE Centros de Formación Profesional Integral - Entidades de capacitación	H Orientar y asistir al empresario en la descripción y registro de sus requerimientos laborales	Centros del Servicio Público de Empleo	Registro de demanda Información de demanda laboral	Empresas
Registro de Oferta Reportes de auto envío Información de oferta laboral Registro de Personas orientadas Registro de Personas colocadas Registro de Personas remitidas a capacitación Registro de demanda Información de demanda laboral	Centros del Servicio Público de Empleo Sistema del Servicio Público de Empleo	H Captar en forma confiable la información sobre oferta y demanda laboral	Centros del Servicio Público de Empleo	Información de oferta y demanda laboral confiable	Buscadores de Empleo Empresas
Información de oferta y demanda laboral confiable	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo	H Generar estrategias de acercamiento y trabajo conjunto entre la oferta y demanda laboral	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo	Estrategias de acercamiento entre oferta y demanda laboral definidas	Buscadores de Empleo Empresas
Hojas de vida y documentos soporte Clasificación Nacional de ocupaciones	Buscadores de empleo Empresas	H Orientar Ocupacionalmente a empresarios y personas en búsqueda de empleo.	Centros de Servicio Público de Empleo	Buscadores de empleo orientados ocupacionalmente	Buscadores de Empleo Empresas
Registro de Oferta laboral Registro de demanda laboral Hojas de vida y documentos soporte	Sistema del Servicio Público de Empleo	H Realizar pre - selección y enviar	Centros del Servicio Público de Empleo	Personas preseleccionadas y enviadas a las empresas	Buscadores de Empleo Empresas
Reportes de auto envío Reportes de oferentes y vacantes Información de la empresa Información de los buscadores de empleo	Centros del Servicio Público de Empleo Dirección de Empleo y Trabajo	V Realizar seguimiento a la oferta y demanda de empleo activa en el sistema	Centros del Servicio Público de Empleo	Registros actualizados en el Servicio Público de Empleo Informes de evaluación del proceso	Buscadores de Empleo Empresas
Registros actualizados en el Servicio Público de Empleo Informes de evaluación del proceso Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos informes de Quejas y reclamos	Centros del Servicio Público de Empleo Dirección de Empleo y Trabajo	V Realizar seguimiento al proceso de Intermediación para el Empleo	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de Seguimiento Informes de Auditorías	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo
Informes de Seguimiento informes de Auditores	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección de Empleo y Trabajo Centros de Servicio Público de Empleo	Planes de Mejoramiento	Buscadores de Empleo Empresas



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

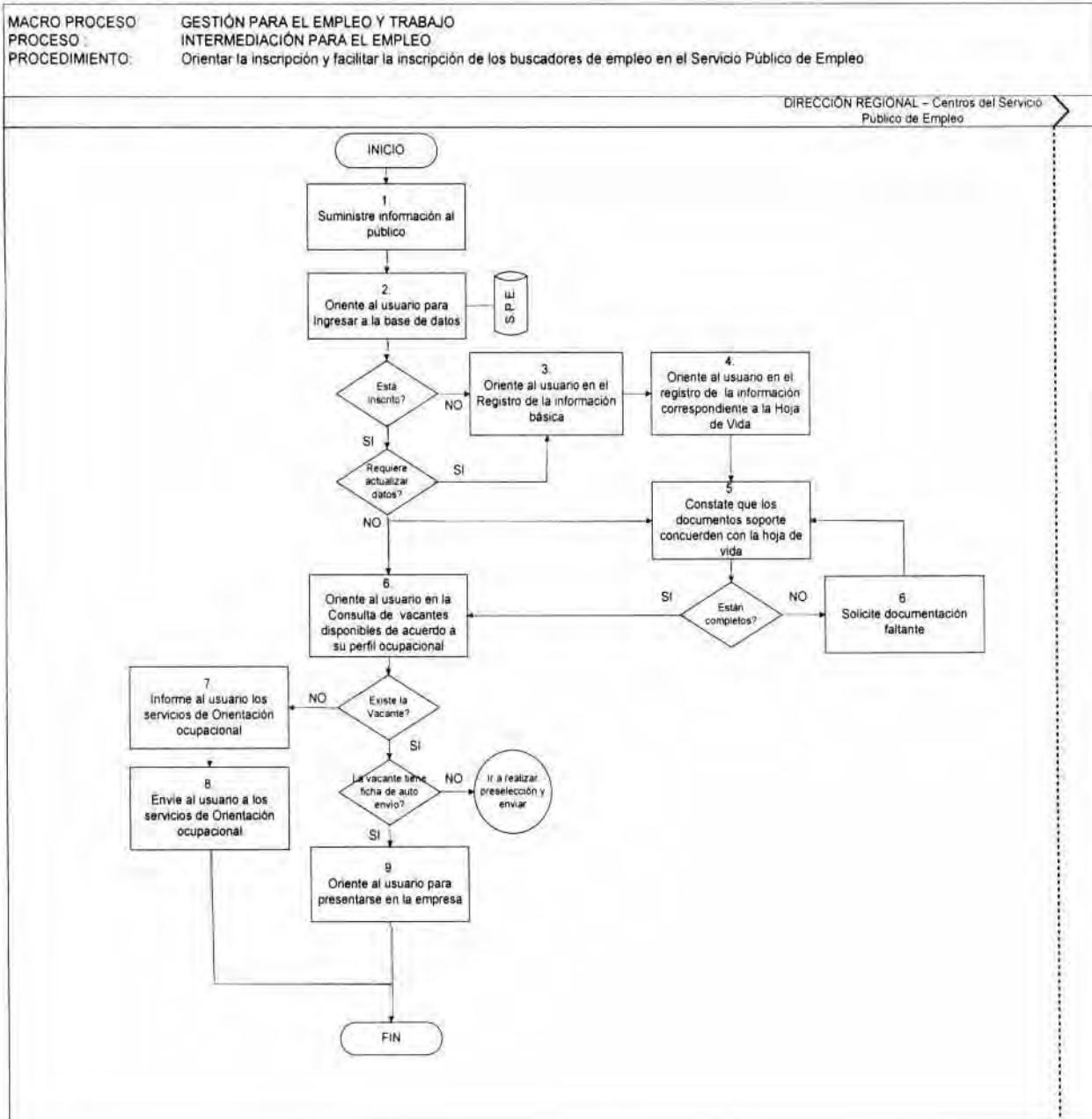
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 146 de  
282

### 7.4.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

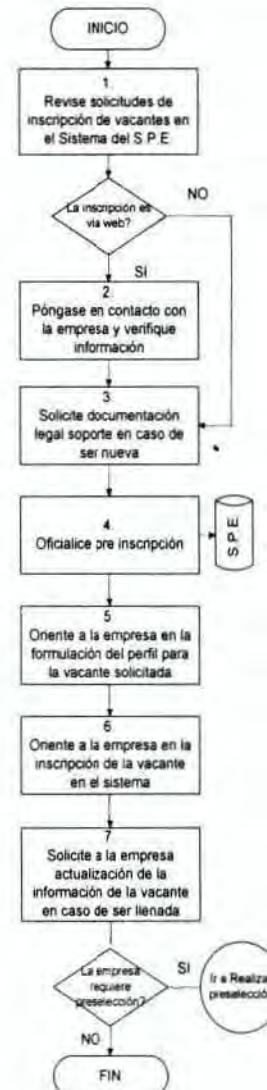
Página 147 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO  
**PROCESO:** INTERMEDIACIÓN PARA EL EMPLEO  
**PROCEDIMIENTO:** Orientar y asistir al empresario en la descripción y registro de sus requerimientos laborales

DIRECCIÓN REGIONAL – Centros del Servicio  
Público de Empleo





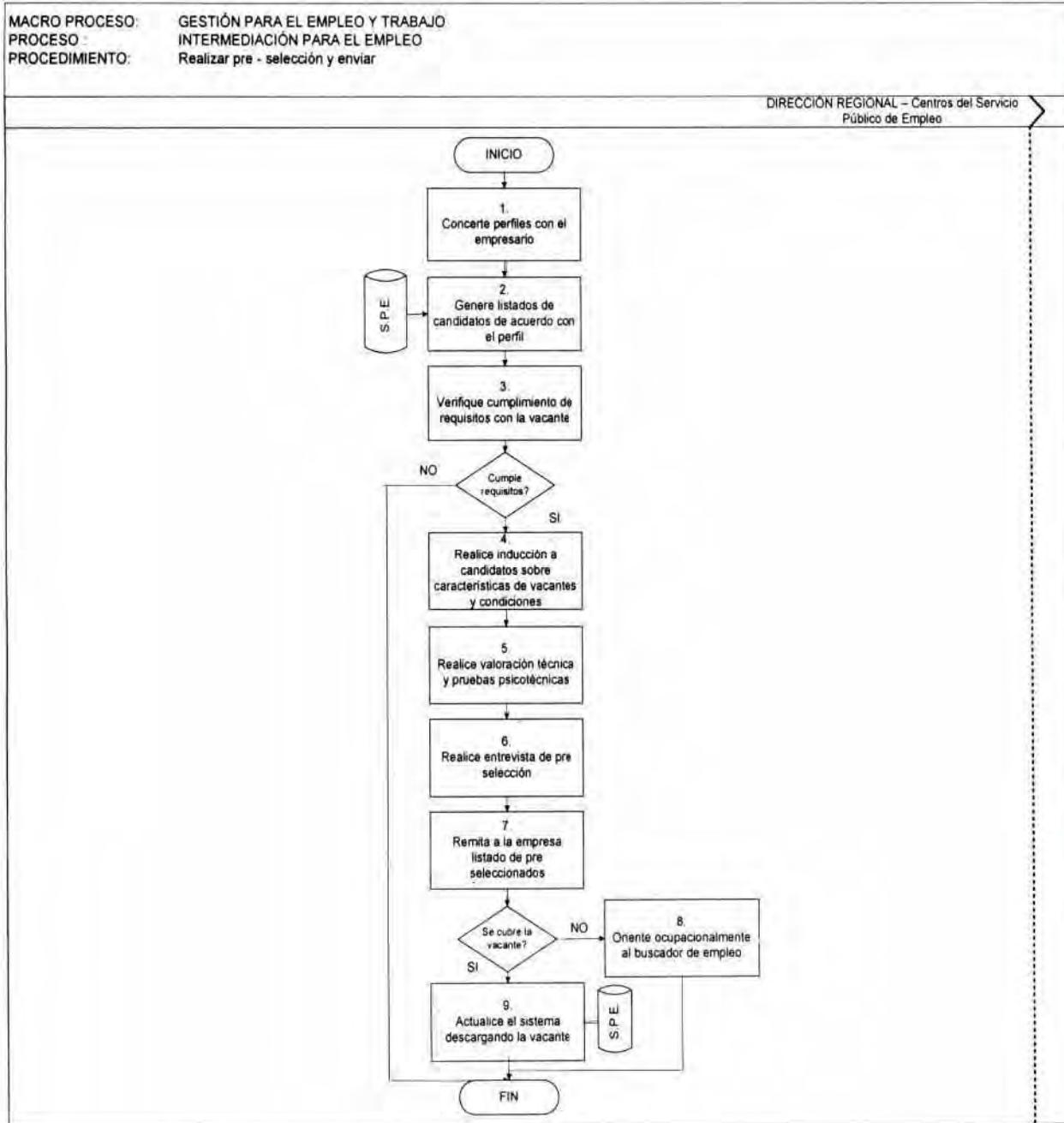
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 148 de  
282





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

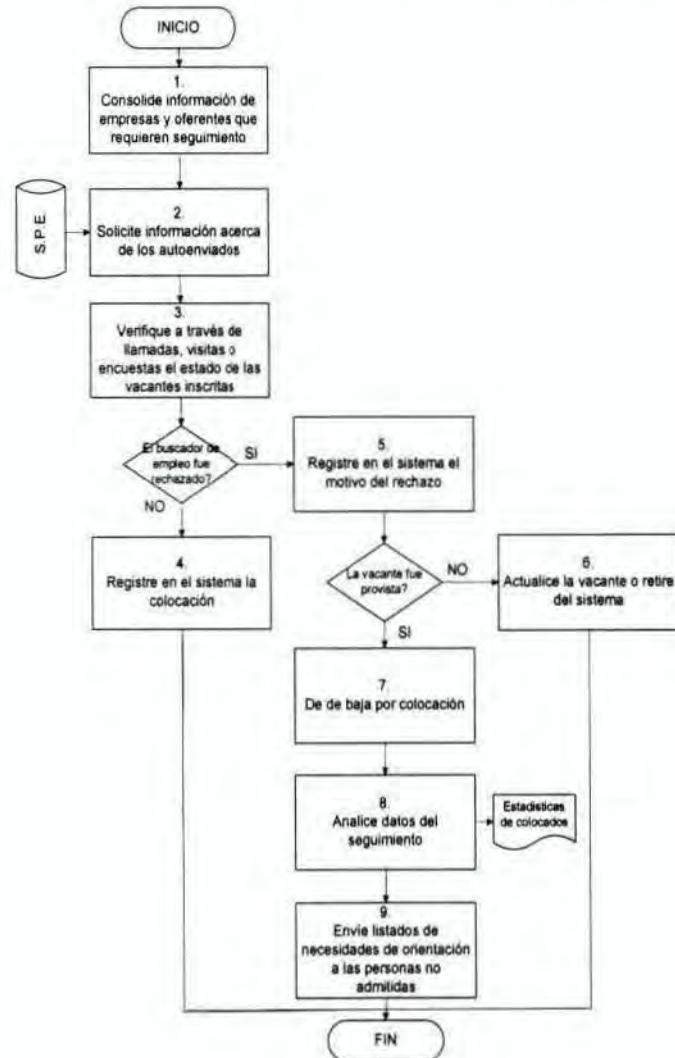
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 149 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO  
PROCESO : INTERMEDIACIÓN PARA EL EMPLEO  
PROCEDIMIENTO: Realizar seguimiento a la oferta y demanda de empleo activa en el sistema

DIRECCIÓN REGIONAL – Centros del Servicio  
Público de Empleo





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

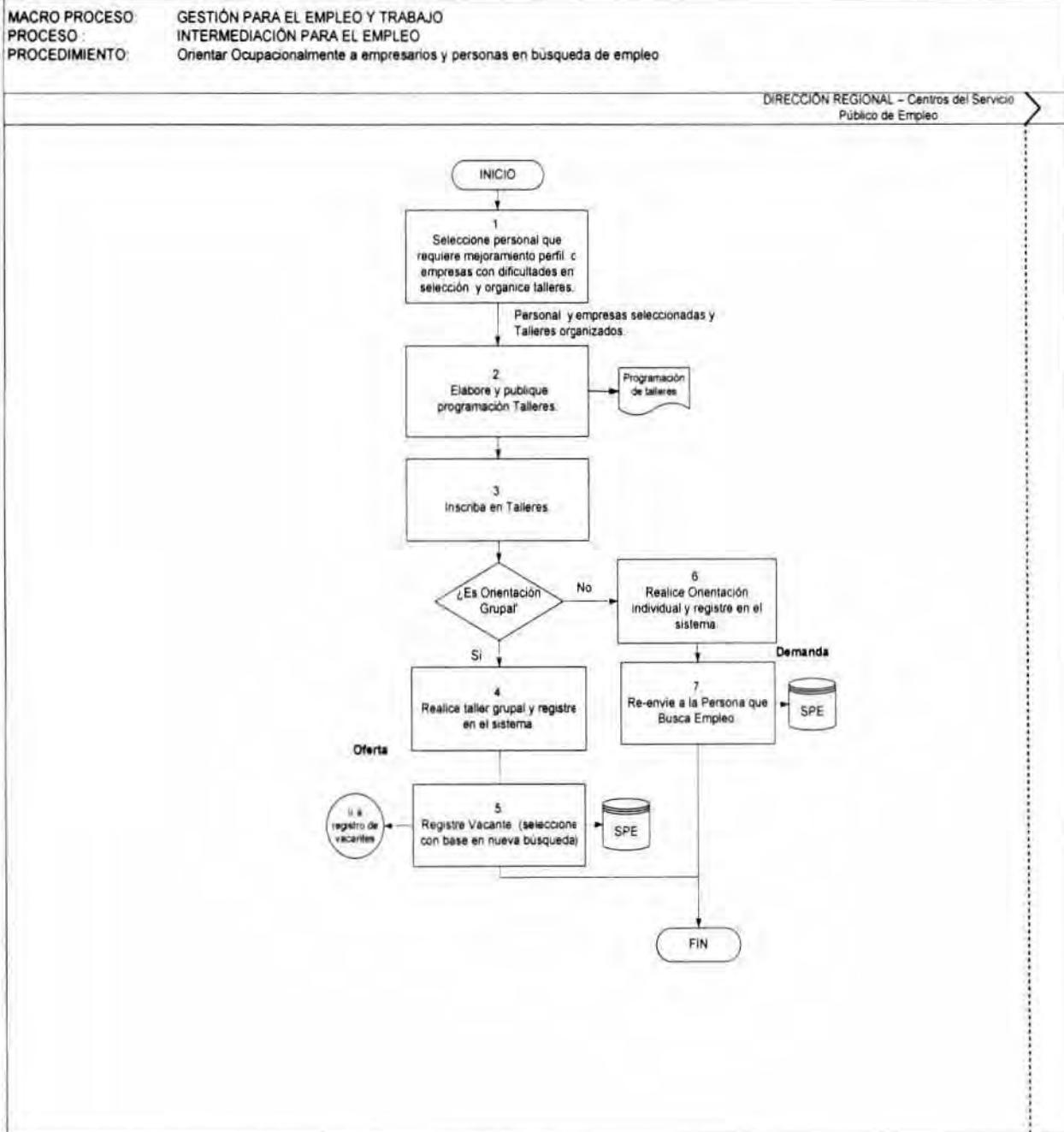
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 150 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b>  <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 1  Página 151 de 282
--	---	---

#### 7.4.2.3 Proceso: Información y análisis laboral y ocupacional

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			Fecha: Abril de 2005  Versión: 2.0  Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO		<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>	M04
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Proveer servicios para la empleabilidad y suministrar información para la formulación de la política de formación y empleo.			
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	INFORMACION Y ANALISIS LABORAL Y OCUPACIONAL		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M04 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Proporcionar información sobre el mercado laboral y ocupacional para la formulación de políticas de Empleo y Formación para el trabajo			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Convenio No. 88 de 1948 de la Organización Internacional para el Trabajo O.I.T. Ley 13 del 20 de diciembre de 1972, - Decreto 1270 del 13 de mayo de 1997, - Decreto 1271 del 13 de mayo de 1997, - Decreto 1421 del 30 de junio de 1989 Decreto 249 de 2004 Ley 119 de 1994 Art 4 Ley 789 de 2003 art 12	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	No definido	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No definido	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Infraestructura tecnológica	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Información del SPE Información Gestión Académica de Centros Información de Mesas Sectoriales Requerimientos de empresarios para la formación Información de aprendices que requiere el mercado Información económica, social y demográfica Tendencias de la demanda de empleo, Funciones y competencias de las ocupaciones Plan Estratégico		Análisis de mercado laboral y ocupacional Sistema de información Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano Publicaciones Información coyuntural y de tendencias laborales y ocupacionales Clasificación Nacional de Ocupaciones Diagnósticos de necesidades de formación para el trabajo	Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Normalización de Competencias Laborales Proceso Proceso Intermediación Laboral Proceso Formación Profesional Integral	

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR		ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Información del SPE Información Gestión Académica de Centros Información de Mesas Sectoriales Requerimientos de empresarios para la formación Información de aprendices que requiere el mercado: información económica, social y demográfica Tendencias de la demanda de empleo, Funciones y competencias de las ocupaciones Plan Estratégico	Bases de datos SENA DANE, Gremios, Universidades, Entidades públicas y privadas, Bolsas de empleo	H	Diseñar y poner en funcionamiento al Sistema de información del mercado laboral y ocupacional.	Dirección de Empleo y Trabajo	Sistema de información Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano funcionando	Sector Educativo Nacional Empresarios Universidades y Centros de Investigación Entidades públicas y privadas Centros de Formación Profesional Integral Dirección de Planeación y direccionalamiento Corporativo Dirección de Formación Profesional Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
Información del Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano Información pertinente de Organismos Homólogos	Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano Organismos Homólogos	H	Interactuar con Organismos homólogos e intercambiar información	Dirección de Empleo y Trabajo	Información coyuntural y de tendencias laborales y ocupacionales	
Información del SPE Información Gestión Académica de Centros Información de Mesas Sectoriales Requerimientos de empresarios para la formación Información de aprendices que requiere el mercado: información económica, social y demográfica Tendencias de la demanda de empleo, Funciones y competencias de las ocupaciones Plan Estratégico	Observatorio Laboral y ocupacional Colombiano	H	Elaborar estudios e investigaciones laborales y ocupacionales	Dirección de Empleo y Trabajo	Ánalisis de mercado laboral y ocupacional Publicaciones información coyuntural y de tendencias laborales y ocupacionales Diagnósticos de necesidades de formación para el trabajo	
Estudios de caracterización ocupacional Clasificación Nacional de Ocupaciones Vigente	Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	H	Actualizar permanentemente la Clasificación Nacional de Ocupaciones	Dirección de Empleo y Trabajo	Clasificación Nacional de Ocupaciones actualizada	
Información y resultados de investigaciones	Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano	H	Divulgar y transmitir a las instancias pertinentes la información y los resultados de las investigaciones	Dirección de Empleo y Trabajo	Información y resultados de investigaciones divulgados	
Análisis de mercado laboral y ocupacional Publicaciones Información coyuntural y de tendencias laborales y ocupacionales Diagnósticos de necesidades de formación para el trabajo	Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano	H	Establisher un marco de referencia institucional para la toma de decisiones	Dirección de Empleo y Trabajo	Propuestas de políticas institucionales	
Registros actualizados en el Servicio Público de Empleo Informes de evaluación del proceso Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos Informes de Quejas y reclamos	Dirección de Empleo y Trabajo	V	Realizar seguimiento al proceso de Información y Análisis del mercado laboral y ocupacional	Dirección de Empleo y Trabajo	Informes de Seguimiento informes de Auditorías	Dirección de Empleo y Trabajo
Informes de Seguimiento Informes de Auditorías	Dirección de Empleo y Trabajo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección de Empleo y Trabajo	Planes de Mejoramiento	Dirección de Empleo y Trabajo



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

Página 153 de  
282

#### 7.4.2.4 Proceso: Servicios para al Empleabilidad

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA CARACTERIZACION DEL PROCESO	Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO	CÓDIGO MACRO PROCESO:		M04
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Proveer servicios para la empleabilidad y suministrar información para la formulación de la política de formación y empleo.			
NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIOS PARA LA EMPLEABILIDAD	CÓDIGO PROCESO:	M04 - PC04	
OBJETIVO DEL PROCESO:	Crear y mejorar las posibilidades de empleabilidad de la población vulnerable, mediante la capacitación y orientación ocupacional.			
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Convenio No. 88 de 1948 de la Organización Internacional para el Trabajo O.I.T. Ley 13 del 20 de diciembre de 1972. Decreto 1270 del 13 de mayo de 1997 Decreto 1271 del 13 de mayo de 1997 Decreto 1421 del 30 de junio de 1989 Ley 119 del 9 de febrero de 1994 Resolución 0284 del 19 de diciembre de 1996 Decreto 249 del 26 de enero de 2004	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales.	
RIESGOS DEL PROCESO:	1. Insuficiencia de personal capacitado para proporcionar orientación acertada y suficiente.	PUNTOS DE CONTROL:	1. Hacer seguimiento selectivo a los procesos de orientación y confrontarlo con el perfil del cargo ocupado.	
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Recursos financieros para la ejecución de alianzas.	INDICADORES DEL PROCESO:	Por definir	
ENTRADAS DEL PROCESO		BALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Registro de Entidades Ejecutoras de Capacitación (REC) Planes operativos Centros de Formación Profesional Integral Información SPE Información económica, social y demográfica de las poblaciones vulnerables Listado población vulnerable a atender	Población vulnerable atendida Empresas creadas por la población vulnerable Alianzas establecidas Evaluación de impacto de programas Evaluación de desempeño de las entidades de capacitación		Proceso Articulación Proceso Direccionamiento Programático Proceso Intermediación Laboral Proceso Inteligencia Corporativa Proceso Información y análisis del mercado laboral y ocupacional Proceso Articulación de Programas Proceso de Convenios	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 154 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Necesidades de capacitación de población vulnerable Caracterización de la población vulnerable	Centros del Servicio Público de Empleo Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano DANE - ICBF- Red de solidaridad - ONG's - INPEC	P Concebir estrategias de atención a la población vulnerable	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo	Estrategias de atención a la población vulnerable definidas Programas de atención a la población Vulnerable	Población vulnerable
Estrategias de atención a la población vulnerable definidas Necesidades de capacitación de población vulnerable	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo	H Coordinar con los Centros de Formación Profesional Integral y otros entes operadores la ejecución de los programas de formación ocupacional requeridos	Centros del Servicio Público de Empleo Centros de Formación Profesional Integral Entidades de Capacitación	Población Vulnerable atendida	Población vulnerable
Programas de Formación para población Vulnerable Entidades de Capacitación reconocidas	Centros de Formación Profesional Integral Entidades de Capacitación ECAPS Sistema Nacional de Formación para el Trabajo	H Generar alianzas para ampliar cobertura y capacidad de atención a la población vulnerable	Dirección de Empleo y Trabajo	Alianzas Convenios de capacitación Población Vulnerable atendida	Población vulnerable
Informes de ejecución de convenios informes de intervenciones informes de ECAPS	Organismos de Cooperación - SECAB - FONADE - OEI - PNUD	V Hacer seguimiento a la pertinencia y efectividad de los programas de formación ocupacional y el desempeño de las entidades de capacitación	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo	Resultados de evaluaciones	Población vulnerable
Información de ejecución de programas	Medio externo Organismos de Cooperación - SECAB - FONADE - OEI - PNUD Entidad de capacitadoras	V Implementar evaluación de impacto de los programas de formación ocupacional	Dirección de Empleo y Trabajo Organismos ejecutores de las evaluaciones de impacto	Evaluaciones de impacto	Dirección de Empleo y Trabajo
Resultados de evaluaciones Evaluaciones de impacto información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos informes de quejas y reclamos	Dirección de Empleo y Trabajo Organismos ejecutores de la evaluación de impacto	V Realizar seguimiento al proceso de Servicios para la Empleabilidad	Dirección de Empleo y Trabajo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección de Empleo y Trabajo
informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección de Empleo y Trabajo Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas al proceso.	Dirección de Empleo y Trabajo Centros del Servicio Público de Empleo Centros de Formación Profesional	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Población Vulnerable



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

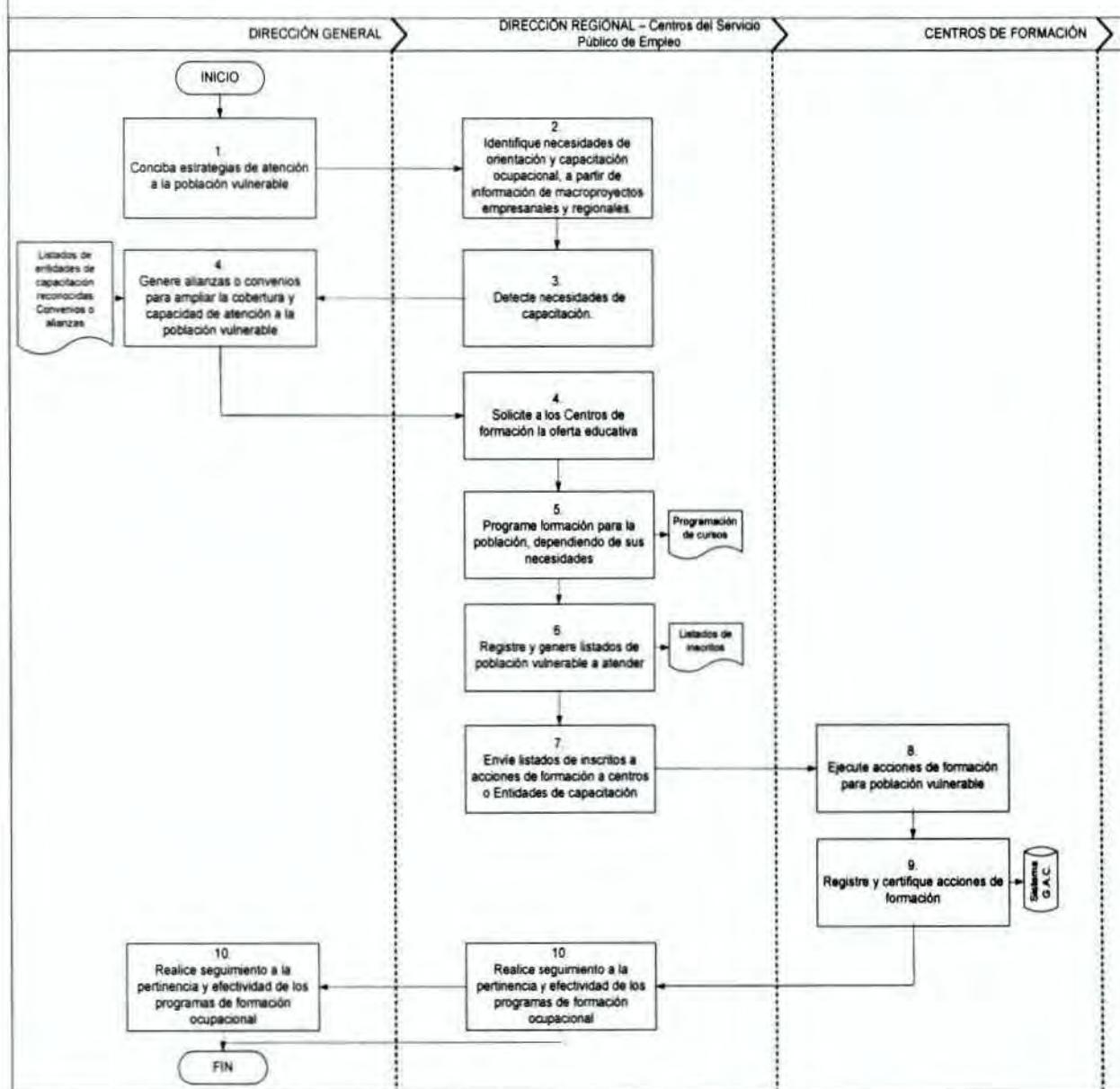
Versión: 1

Página 155 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 7.4.2.4.1 Procedimientos

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN PARA EL EMPLEO Y TRABAJO  
**PROCESO:** SERVICIOS PARA LA EMPLEABILIDAD  
**PROCEDIMIENTO:** Coordinar con los Centros de Formación o con otros Entes operadores, la ejecución de programas de formación ocupacional requeridos



 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 1  Página 156 de 282
---	--	---

## 8. MACRO PROCESOS DE APOYO

### 8.1 CARACTERIZACIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

#### 8.1.1 Proceso: Preparación y Desarrollo de Estrategias de Comunicación

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005  Versión 2.0  Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>	M09
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Lograr imagen corporativa de impacto a través de las comunicaciones		
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M09 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Lograr imagen corporativa de impacto a través de las comunicaciones		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Alteración del clima organizacional	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Controles insuficientes a pesar de manejar un mayor volumen de información. A la fecha la situación está totalmente controlada a consecuencia de la plena aplicación del proceso de reestructuración de la Entidad.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	No definido	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Documento de tendencias para el manejo de la Comunicación Organizacional Plan Operativo Plan Estratégico Políticas para comunicaciones institucionales Resultado de entrevistas y encuestas a usuarios de los servicios de la entidad Resultado de entrevistas y encuestas a responsables de los diferentes procesos desarrollados en la entidad Requerimientos de las áreas con fines de divulgación	Público caracterizado e identificado Revistas, boletines de prensa, productos virtuales, audiovisuales, documentos técnicos Productos gráficos Programa Institucional realizado Apoyo logístico para el desarrollo de eventos	Proceso de Inteligencia Corporativa Proceso de Direccionamiento Programático Proceso mercadeo de productos y servicios institucionales	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

Página 157 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan Operativo plan Estratégico Documentos sobre tendencias para el manejo de la Comunicación Organizacional	Oficina de Comunicaciones Medio Externo	P Eleborar lineamientos para desarrollar las comunicaciones institucionales	Oficina de Comunicaciones	Lineamientos para la Comunicación Institucional	Responsables de la Comunicación Institucional en Regionales y Centros de Formación Profesional
Resultado de entrevistas y encuestas a usuarios de los servicios de la entidad Resultado de entrevistas y encuestas a responsables de los diferentes procesos desarrollados en la entidad	Oficina de Comunicaciones Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	P Ampliar, renovar y mantener el registro del público objetivo e interlocutores de la comunicación institucional	Oficina de Comunicaciones Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	Público identificado y caracterizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Público identificado y caracterizado	Oficina de Comunicaciones Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	H Definir y desarrollar estrategias de comunicación que posicionen y fortalezcan la Imagen Institucional	Oficina de Comunicaciones	Estrategias de comunicación definidas y desarrolladas de acuerdo al público objetivo	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Información del desarrollo de los servicios de la entidad Información a publicar del desarrollo de los procesos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Diseñar, desarrollar y mantener sistemas y mecanismos de información.	Oficina de Comunicaciones	Sistemas y mecanismos de información funcionando	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Estrategias de comunicación definidas y desarrolladas de acuerdo al público objetivo: información recopilada sobre temas a divulgar	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Elaborar medios escritos, virtuales y audiovisuales.	Oficina de Comunicaciones	Revistas, boletines de prensa, productos virtuales, documentos técnicos publicados	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Estrategias de comunicación definidas y desarrolladas de acuerdo al público objetivo: información recopilada sobre temas a divulgar	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Diseñar, producir e imprimir piezas gráficas	Oficina de Comunicaciones	Piezas gráficas diseñadas e impresas	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Estrategias de comunicación definidas y desarrolladas de acuerdo al público objetivo: información recopilada sobre temas a divulgar	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Realizar programa institucional.	Oficina de Comunicaciones	Programa institucional	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Requerimientos de las Áreas Invitaciones externas de participación de la entidad	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes externos	H Cubrir reuniones, eventos y actividades organizadas o con participación de la entidad	Oficina de Comunicaciones Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Área responsable del evento, reunión o actividad	Reuniones y eventos organizados y realizados	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Requerimientos de las áreas	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Promover y cooperar en la realización de eventos institucionales	Oficina de Comunicaciones Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Área responsable del evento, reunión o actividad	Apoyo logístico para el desarrollo de eventos institucionales	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Sugerencias de las Áreas Sugerencias de usuarios información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos informes de Quejas y Reclamos	Oficina de Comunicaciones	V Realizar seguimiento al proceso de Comunicación Institucional.	Oficina de Comunicaciones Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditoría	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad
Informes de seguimiento informes de auditoría	Oficina de Comunicaciones Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Oficina de Comunicaciones	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Usuarios de los servicios de la entidad



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

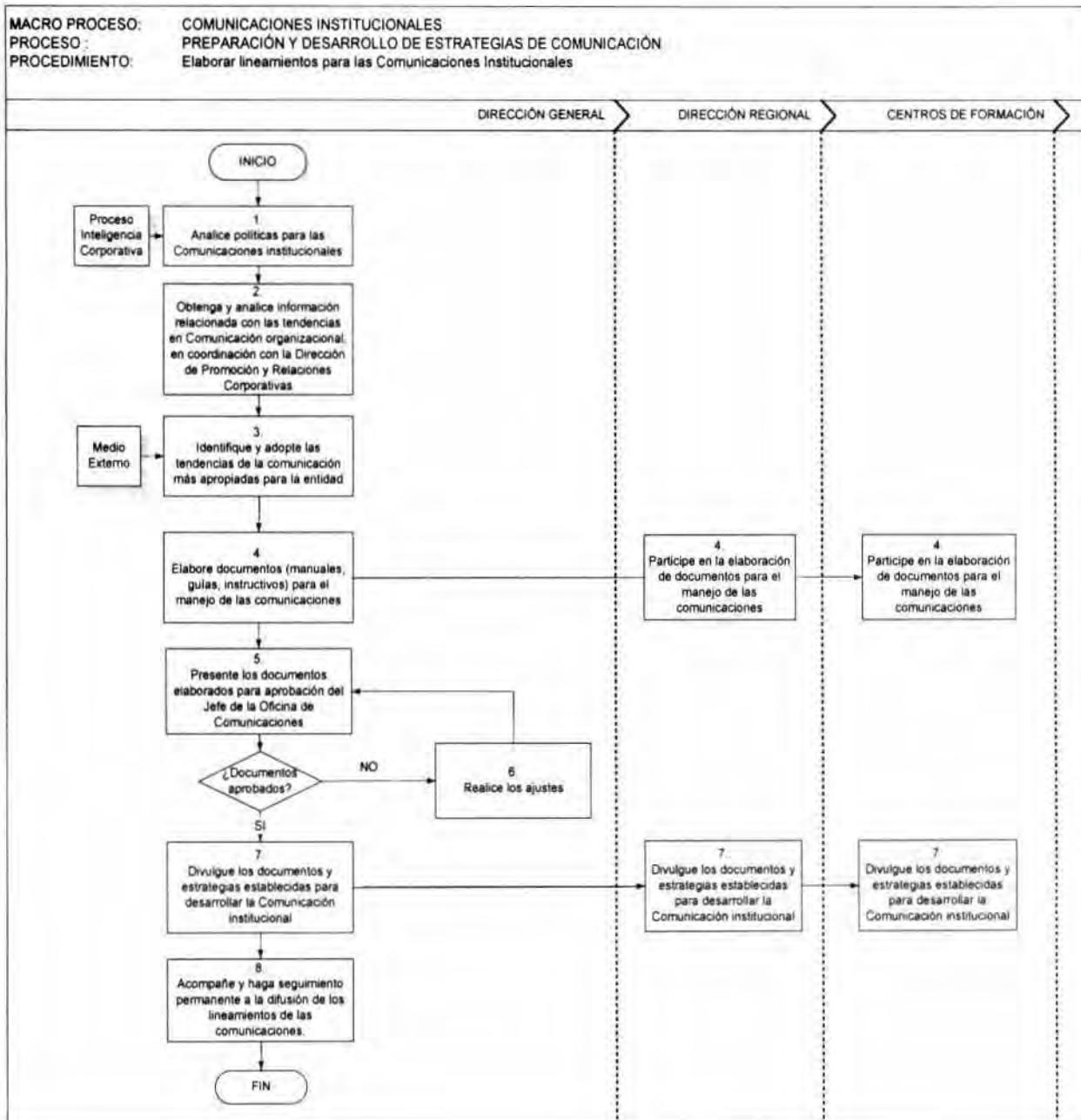
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 158 de  
282

### 8.1.2 Procedimientos





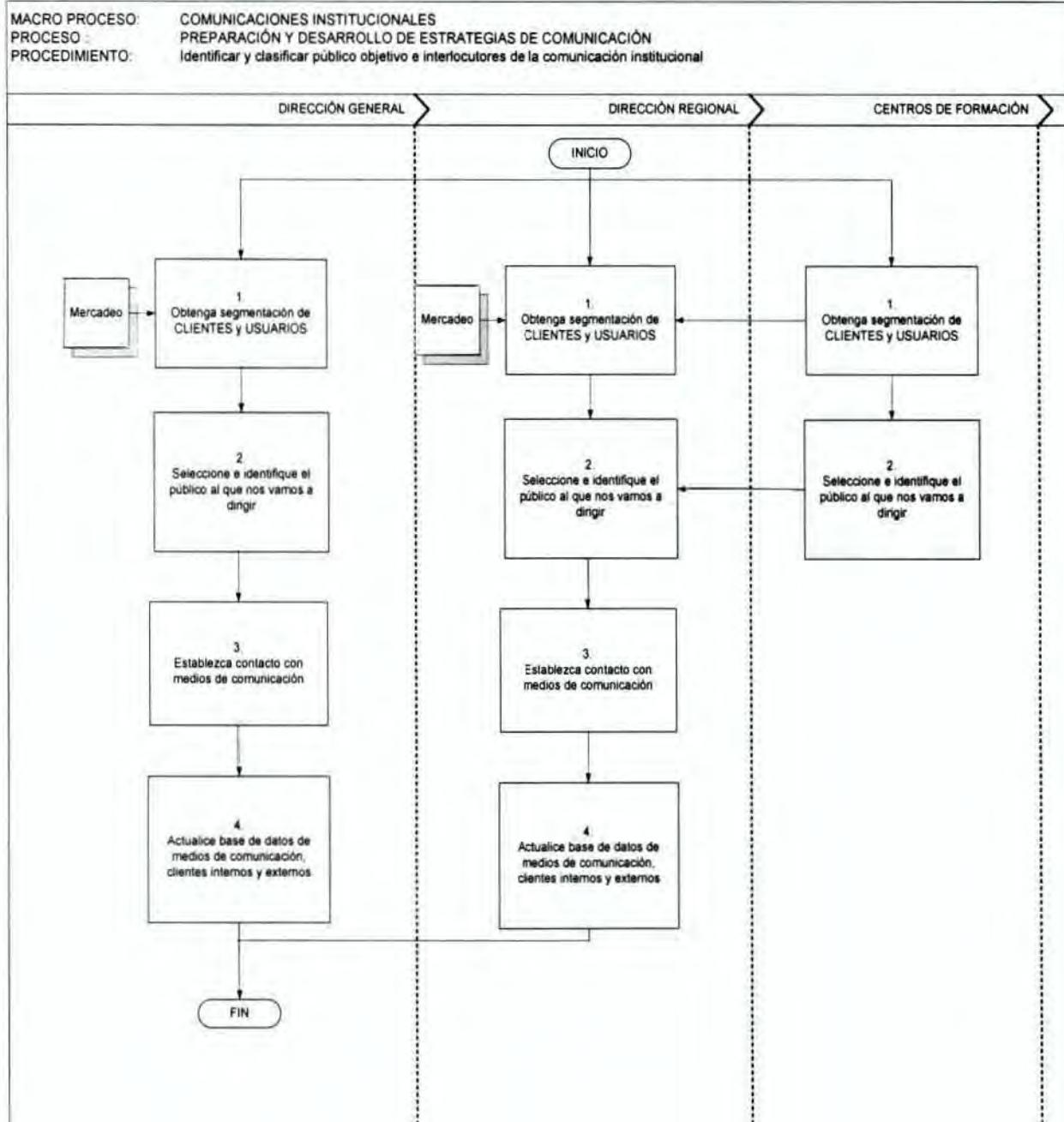
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 159 de  
282





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

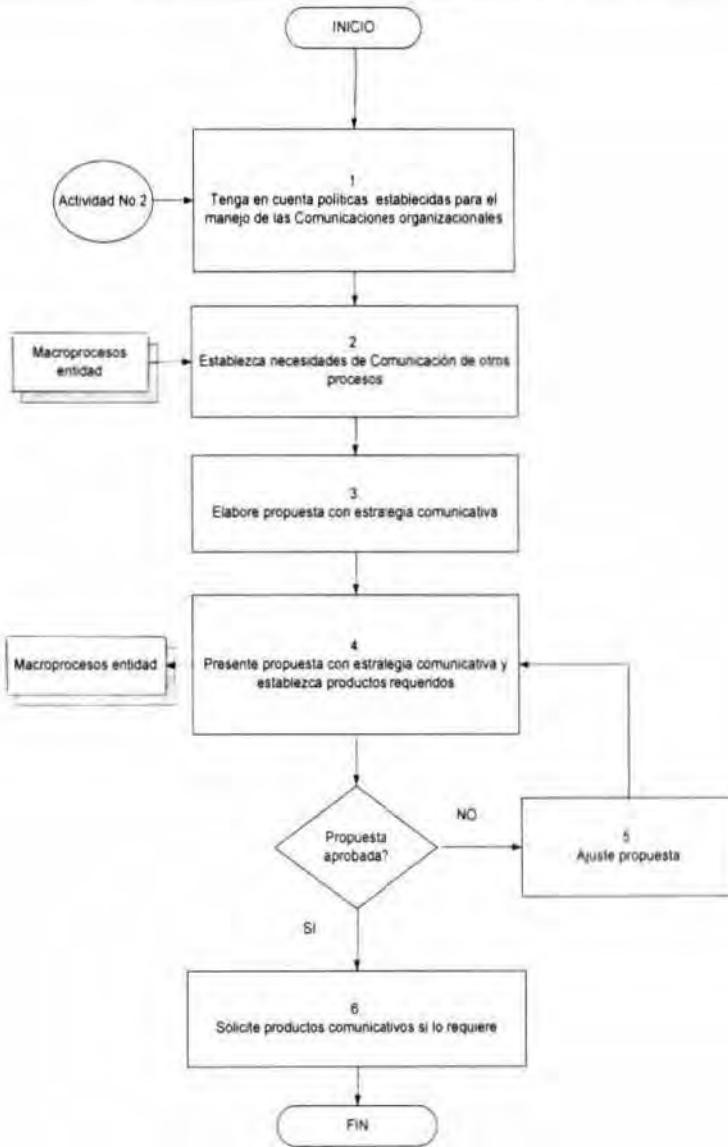
Página 160 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO  
PROCESO  
PROCEDIMIENTO

COMUNICACIONES INSTITUCIONALES  
PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
Identificar estrategias de comunicación

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

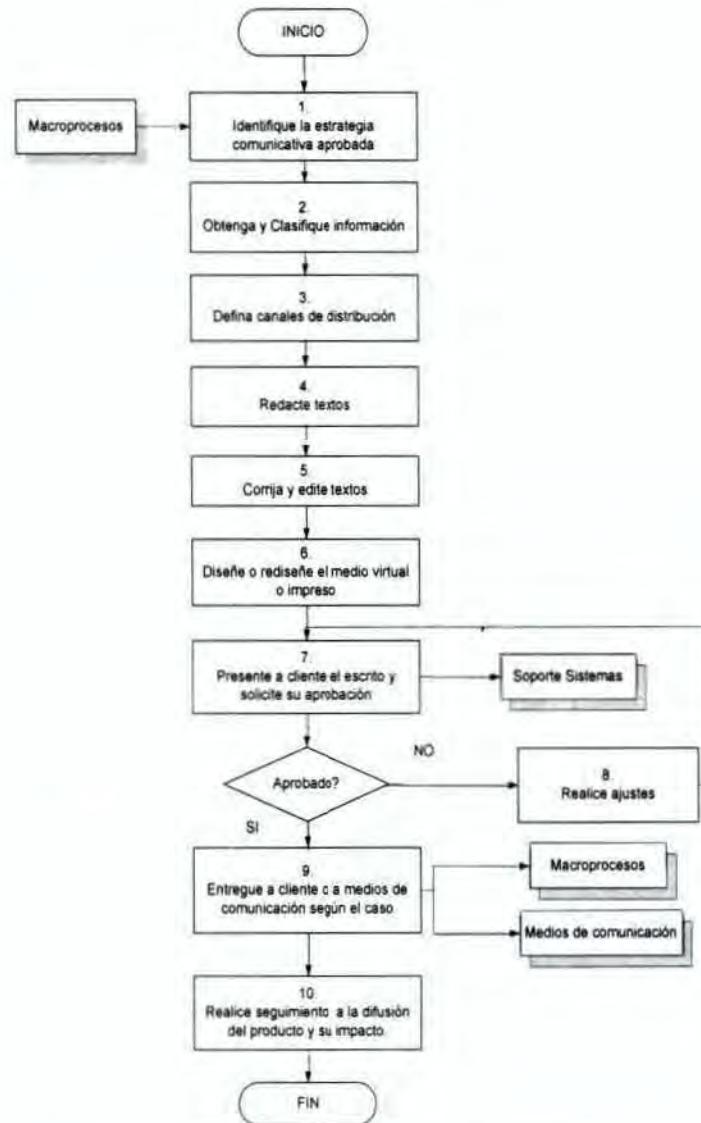
Versión: 1

Página 161 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: COMUNICACIONES INSTITUCIONALES  
PROCESO: PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Elaborar medios escritos, virtuales y audiovisuales

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN >

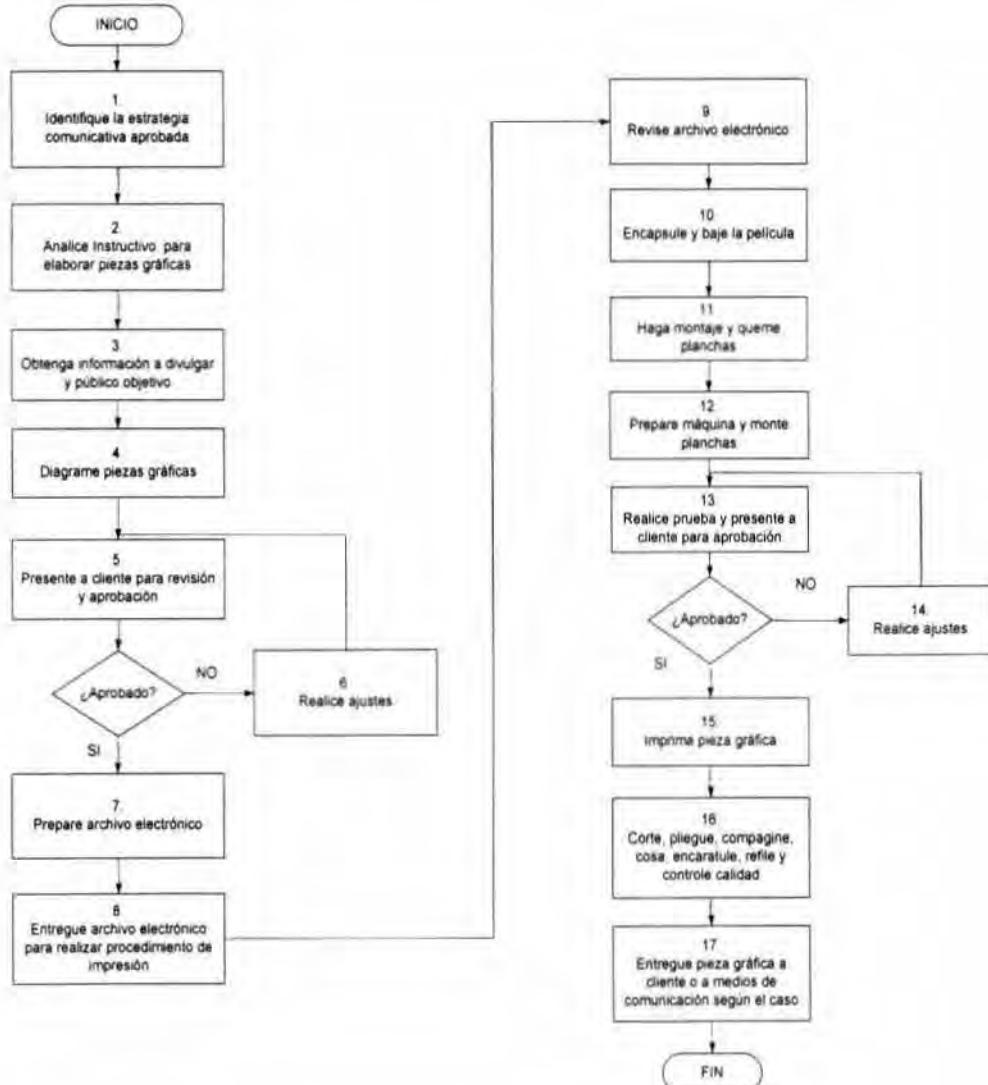




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: COMUNICACIONES INSTITUCIONALES  
PROCESO: PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Diseñar, producir e imprimir piezas gráficas

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 163 de  
282

MACRO PROCESO: COMUNICACIONES INSTITUCIONALES  
PROCESO: PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Realizar programa institucional

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 164 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: COMUNICACIONES INSTITUCIONALES  
PROCESO: PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Cubrir reuniones, eventos y actividades organizadas con participación de la entidad

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

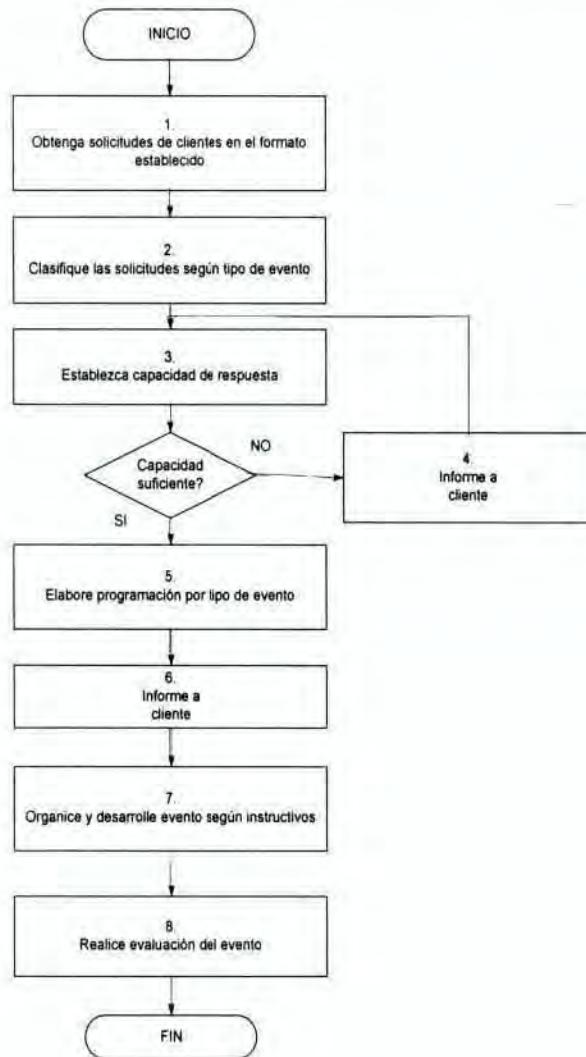
Versión: 1

Página 165 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** COMUNICACIONES INSTITUCIONALES  
**PROCESO:** PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN  
**PROCEDIMIENTO:** Promover y cooperar en la realización de eventos institucionales

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

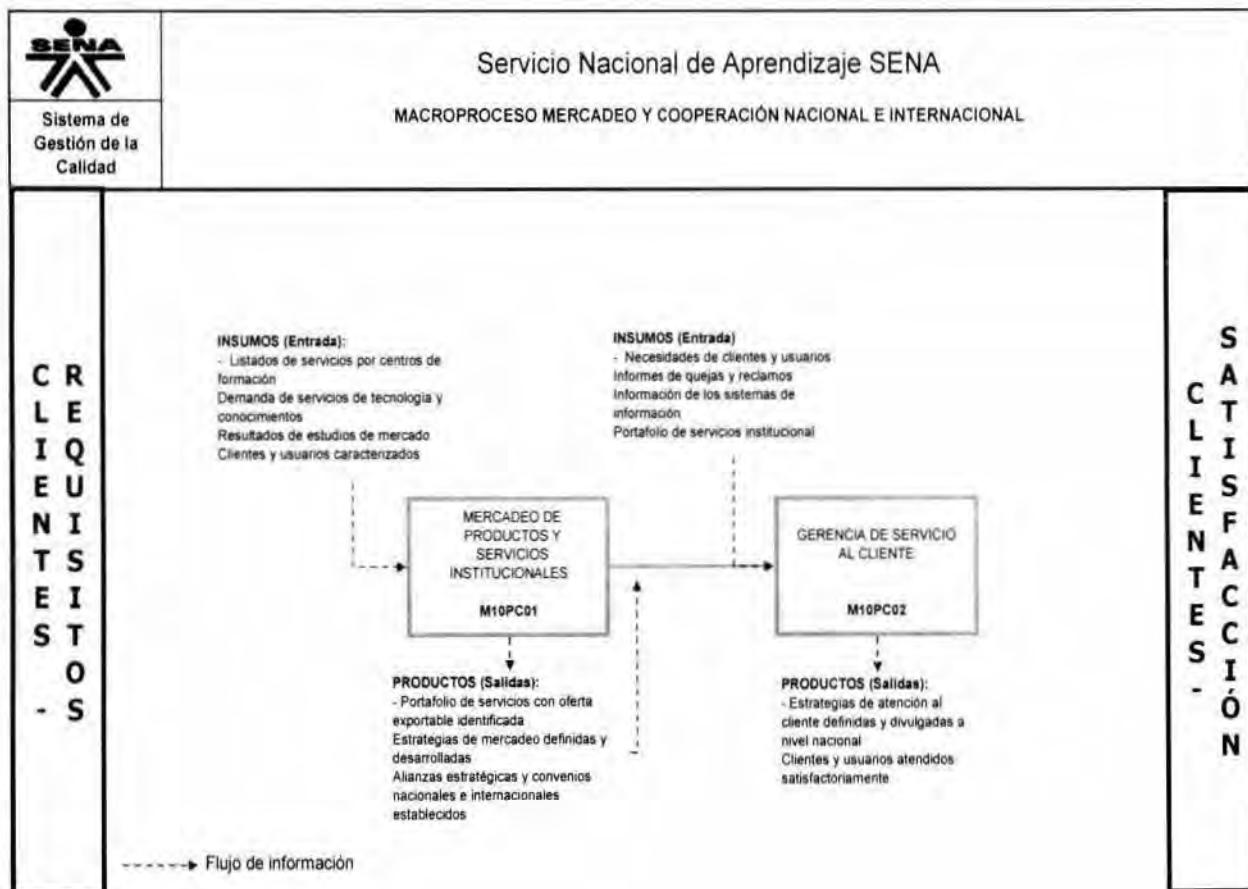
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 166 de  
282

### 8.2 MACRO PROCESO MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

#### 8.2.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 167 de  
282

### 8.2.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

#### 8.2.2.1 Proceso: Mercadeo de Productos y Servicios Institucionales

 Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>		MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL		<b>CÓDIGO 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>		MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES		<b>CÓDIGO PROCESO:</b> M10 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Posicionar al SENA como una entidad del conocimiento a nivel anacional e Internacional mediante la oferta y demanda de servicios competitivos y de calidad.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Decreto 249 de 2004		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b> 4.1 Requisitos generales. 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 8.2.1 Satisfacción del cliente. 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio. 8.3 Control de producto y/o servicio no conforme.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		1. Que los centros no actualicen su portafolio de servicios oportunamente		<b>PUNTOS DE CONTROL:</b> 1. Seguimiento y control a la conformación del portafolio de servicios
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		Talento Humano con competencias para el desarrollo del proceso Sistema de Información SIGE		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b> En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b> Listados de servicios por centros de formación Demanda de servicios de tecnología conocimientos Resultados de estudios de mercado Clientes y usuarios caracterizados		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b> Portafolio de servicios con oferta exportable identificada y Estrategias de mercadeo definidas y desarrolladas Alianzas estratégicas y convenios nacionales e internacionales establecidos Proceso de Ejecución de la Formación Profesional Integral Proceso Convenios



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 168 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Listados de servicios por centros de formación	Centros de Formación Profesional	H Estructurar oferta de bienes y/o servicios institucionales	Centros de Formación Profesional	Portafolio de servicios con oferta exportable identificada	Empresas, Entidades de educación, gremios, Agencias de Cooperación, Organismos Internacionales, Gobiernos, ONG.s, Entidades Homólogas
Demanda de servicios de tecnología y conocimientos	Centros de Formación Profesional	H Estructurar demanda de bienes y/o servicios institucionales	Centros de Formación Profesional	Portafolio (matriz de necesidades)	Centros de Formación Profesional
Resultados de estudios de mercado Clientes y usuarios caracterizados	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	H Identificar y desarrollar estrategias de mercadeo.	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	Estrategias de mercadeo definidas y desarrolladas	Empresas, Entidades de educación, gremios, Agencias de Cooperación, Organismos Internacionales, Gobiernos, ONG.s, Entidades Homólogas
Portafolio de servicios con oferta exportable identificada Portafolio (matriz de necesidades)	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	H Realizar negociación para la oferta y la demanda institucional nacional e internacional	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	Alianzas estratégicas y convenios nacionales e internacionales establecidos	Empresas, Entidades de educación, gremios, Agencias de Cooperación, Organismos Internacionales, Gobiernos, ONG.s, Entidades Homólogas Centros de formación profesional
Información y datos del desempeño del proceso Informes de Quejas y Reclamos Mapas de Riesgos	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	V Realizar seguimiento y evaluación al mercado de productos y servicios institucionales	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Oficina de Control o quien haga sus veces	Resultado de Evaluaciones Informes de Seguimiento Informes de auditorías	Empresas, Entidades de educación, gremios, Agencias de Cooperación, Organismos Internacionales, Gobiernos, ONG.s, Entidades Homólogas Centros de formación profesional
Resultado de Evaluaciones Informes de Seguimiento Informes de auditorías	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas al proceso	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Empresas, Entidades de educación, gremios, Agencias de Cooperación, Organismos Internacionales, Gobiernos, ONG.s, Entidades Homólogas Centros de formación profesional



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

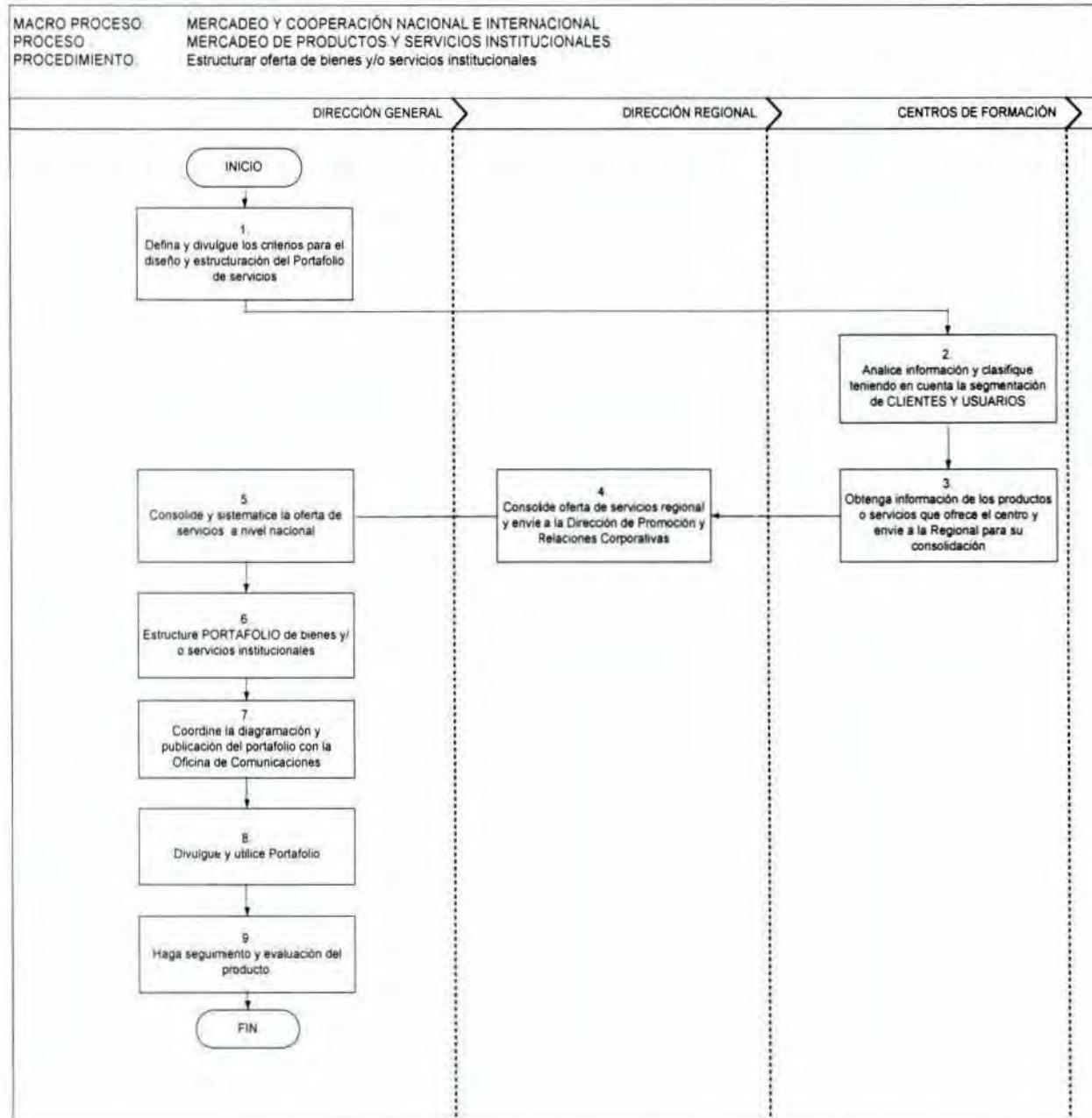
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 169 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.2.2.1.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de

2005

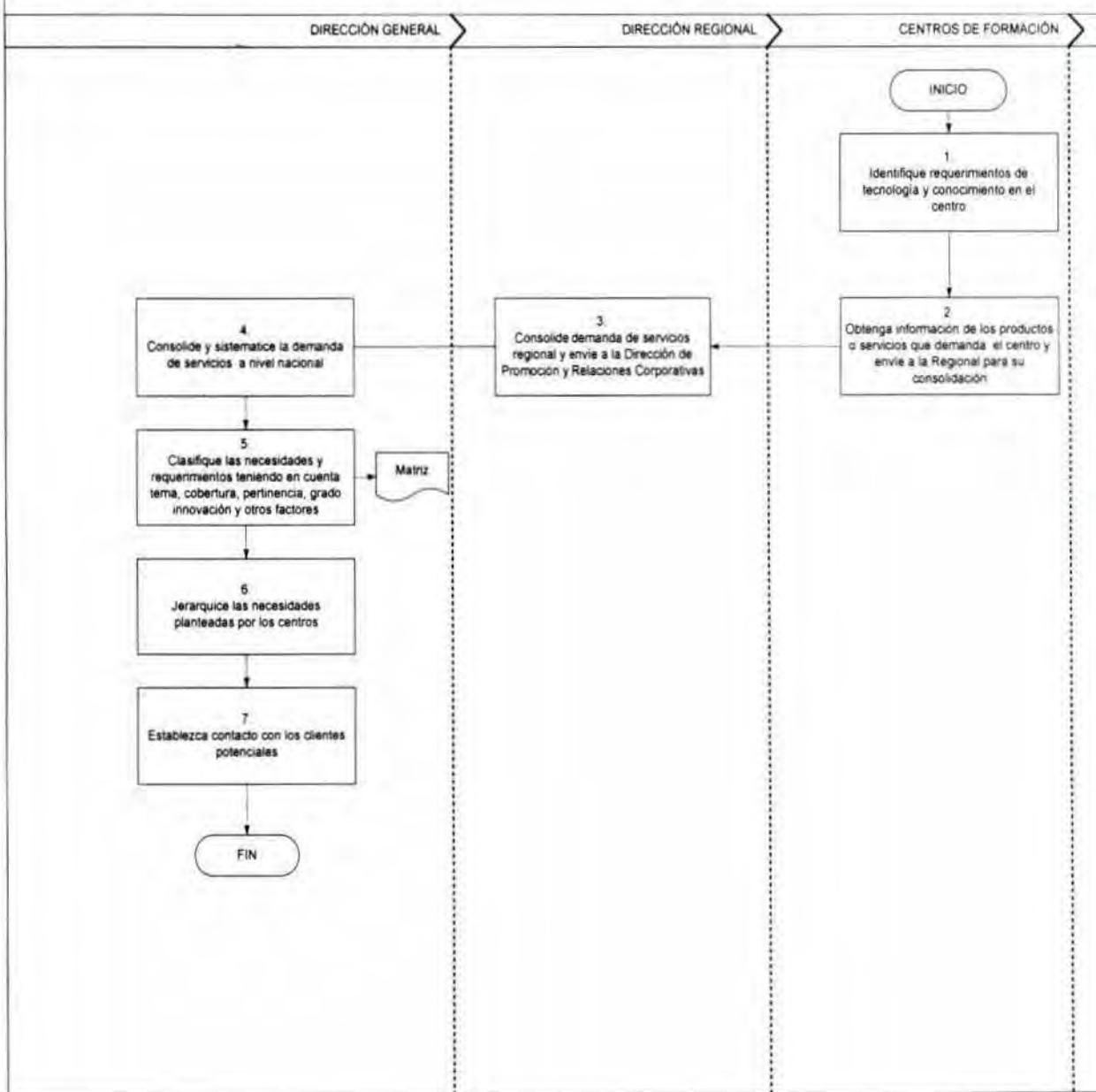
Versión: 1

Página 170 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL  
PROCESO: MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES  
PROCEDIMIENTO: Estructurar demanda de bienes y/o servicios institucionales





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

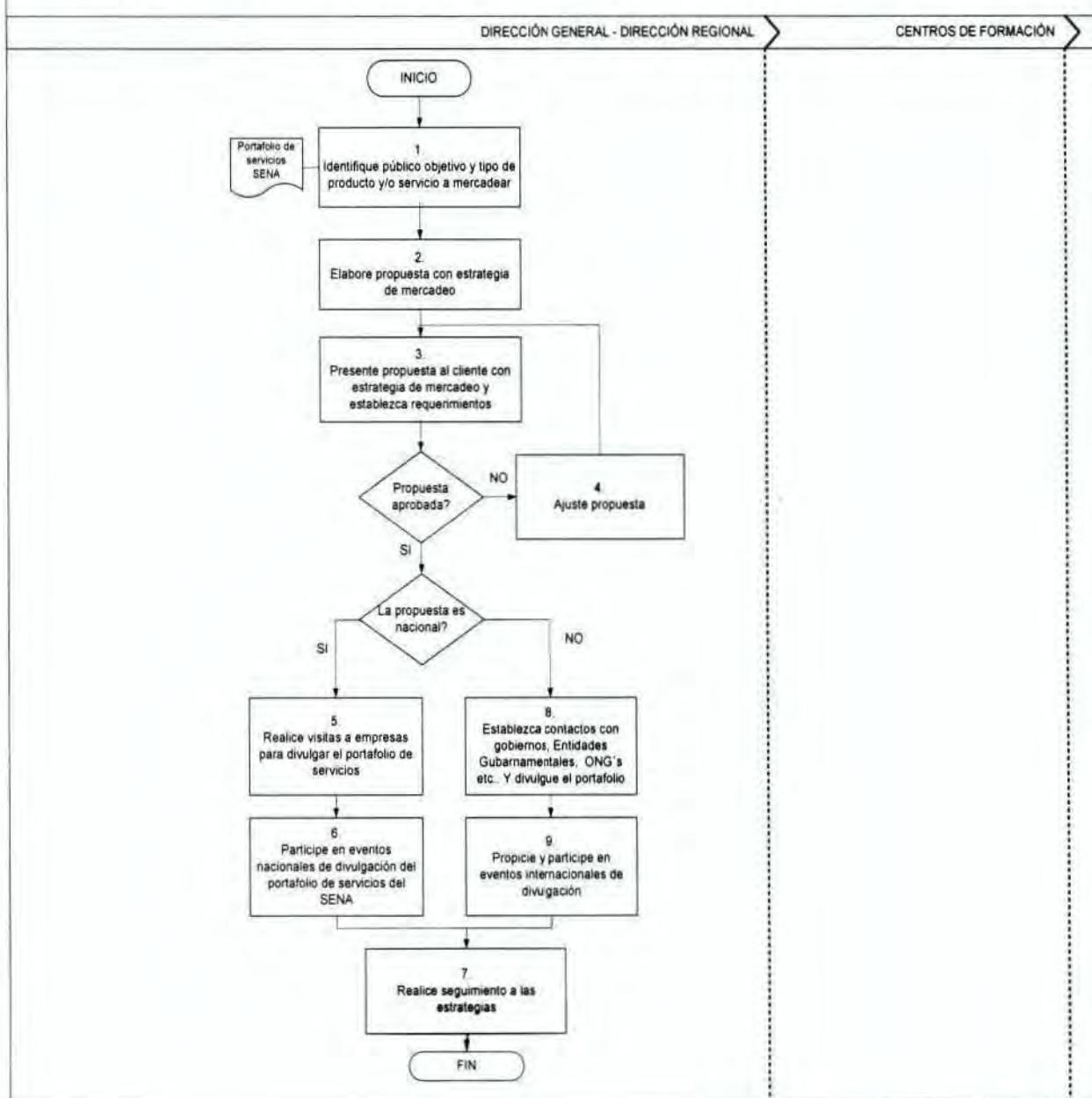
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 171 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL  
PROCESO: MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES  
PROCEDIMIENTO: Identificar y desarrollar estrategias de mercadeo





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

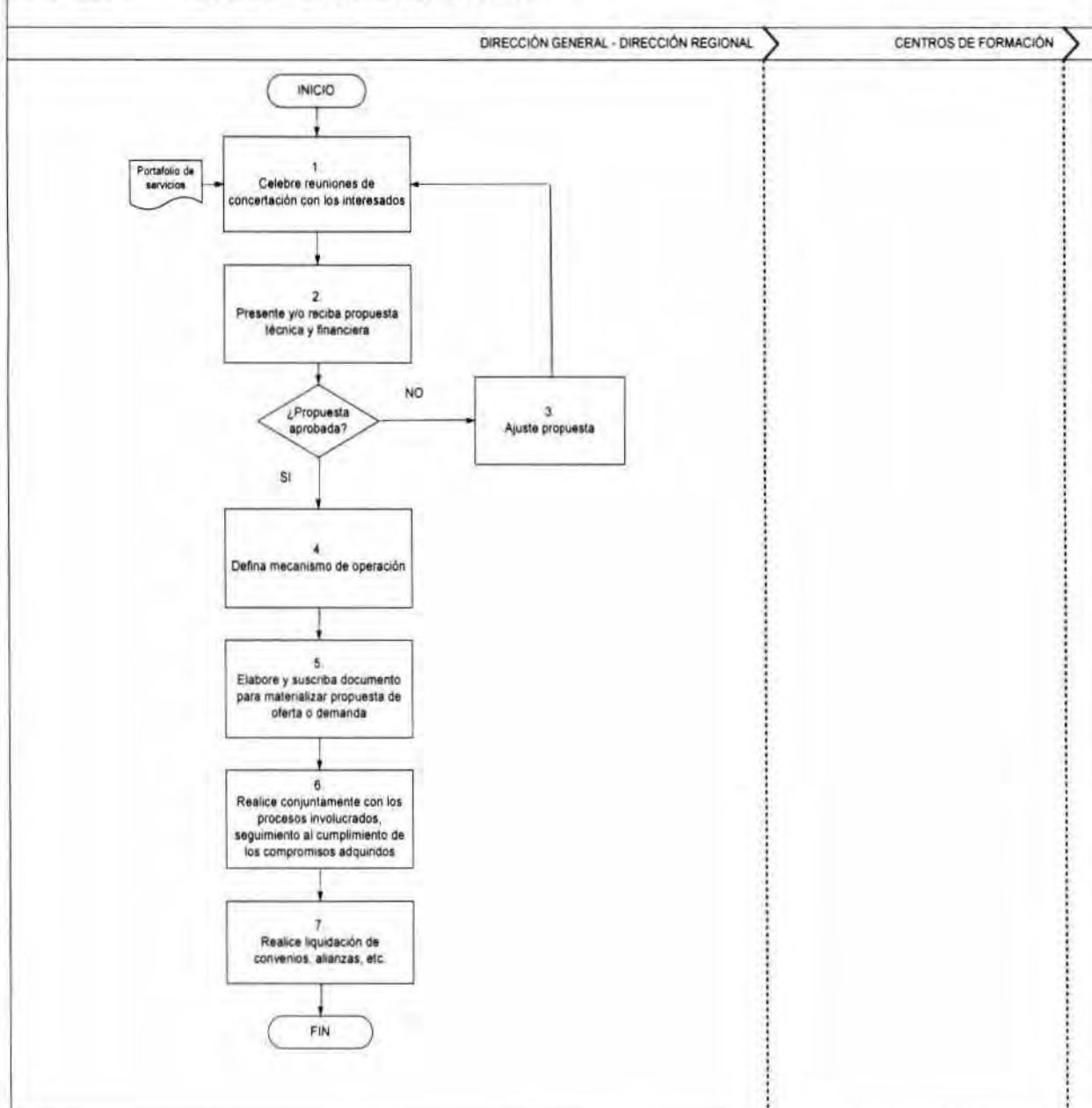
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 172 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL  
PROCESO : MERCADEO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS INSTITUCIONALES  
PROCEDIMIENTO: Realizar negociación para la oferta y demanda institucional



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

Página 173 de  
282

### 8.2.2.2 Proceso: Gerencia de Servicio al Cliente

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1		
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>		MERCADERO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL		<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>		
<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>		GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE		<b>CÓDIGO PROCESO:</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Identificar y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos				
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Decreto 249 de 2004		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b> 4.1 Requisitos generales. 5.2 Enfoque al cliente. 7.2 Procesos relacionados con el cliente. 8.2.1 Satisfacción del cliente. 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio. 8.3 Control de producto y/o servicio no conforme.		
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		1. Falta de oportunidad en la respuesta a los clientes y usuarios.		1. Seguimiento a solicitudes (Aplicación para quejas y reclamos)		
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		Talento Humano con las competencias para el servicio al cliente Aplicación para quejas y reclamos Portal del SENA Contac Center		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b> En Construcción		
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>		
Necesidades de clientes y usuarios Informes de quejas y reclamos Información de los sistemas de información Portafolio de servicios institucional		Estrategias de atención al cliente definidas y divulgadas a nivel nacional Clientes y usuarios atendidos satisfactoriamente		Todos los procesos corporativos, misionales y de apoyo		
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>CLIENTE</b>
Necesidades de clientes y usuarios Informes de quejas y reclamos Información de los sistemas de información Portafolio de servicios institucional	Clients y usuarios Todas las dependencias	P Definir estrategias de servicio al cliente		Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	Estrategias de atención al cliente definidas y divulgadas a nivel nacional	Clients y usuarios Todas las dependencias
Estrategias de atención al cliente definidas y divulgadas a nivel nacional	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas	H Brindar atención y respuesta oportuna a los clientes y usuarios		Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	Clients y usuarios atendidos satisfactoriamente	Clients y usuarios Todas las dependencias
Información y datos del desempeño del proceso Informes de Quejas y Reclamos Mapas de Riesgos	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales	V Realizar seguimiento y evaluación al proceso de servicio al cliente		Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Oficina de Control o quien haga sus veces	Resultado de Evaluaciones informes de Seguimiento informes de auditorías	Clients y usuarios Todas las dependencias
Resultado de Evaluaciones informes de Seguimiento informes de auditorías	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas al proceso		Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Centros de Formación profesional	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Clients y usuarios Todas las dependencias



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

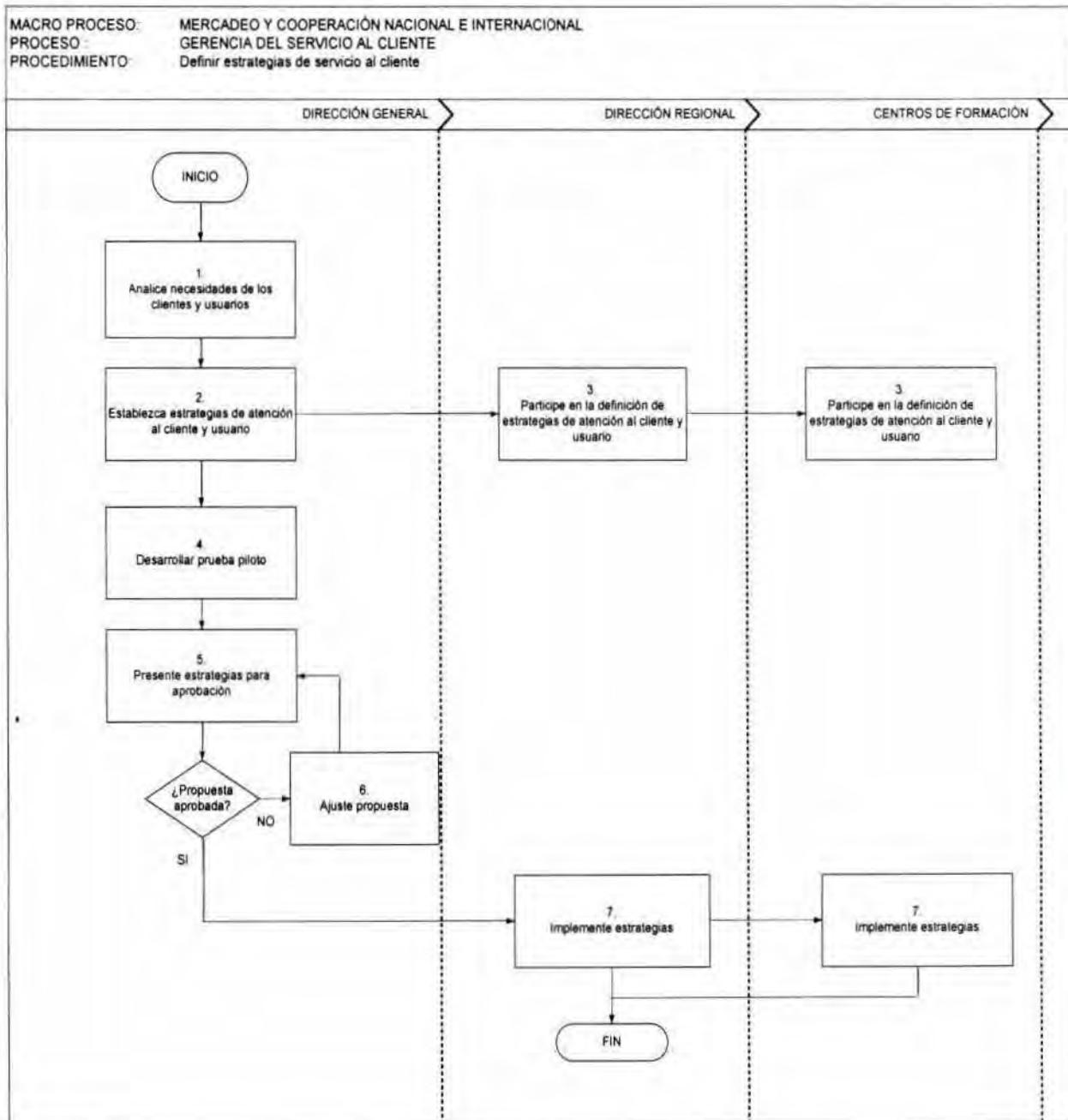
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 174 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.2.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

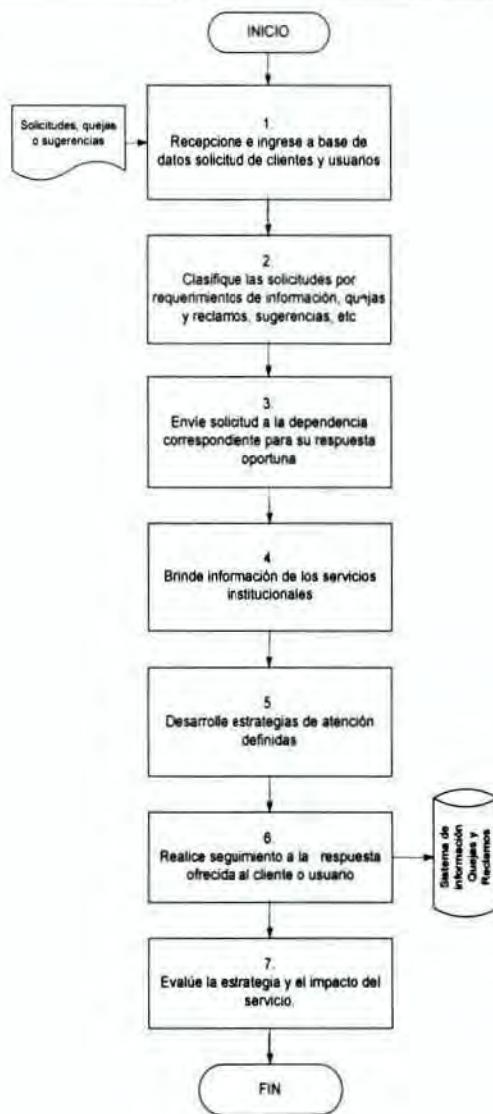
Versión: 1

Página 175 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: MERCADEO Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL  
PROCESO: GERENCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE  
PROCEDIMIENTO: Brindar atención y respuesta oportuna a los clientes y usuarios

DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIONES REGIONALES – CENTROS DE FORMACIÓN >

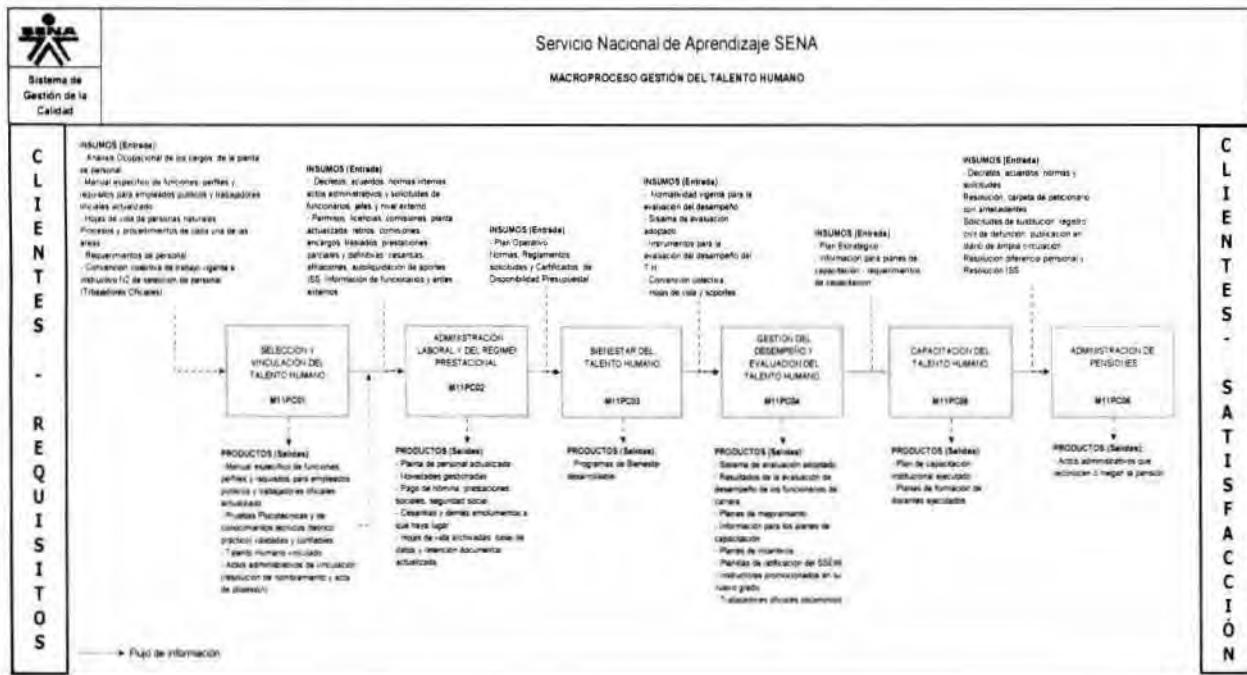




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.3 MACRO PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### 8.3.1 DIAGRAMA DE PROCESOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 177 de  
282

### 8.3.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

#### 8.3.2.1 Proceso: Selección y Vinculación del Talento Humano

 Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 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> SELECCIÓN Y VINCULACION DEL TALENTO HUMANO		<b>CODIGO PROCESO:</b> M11 - PC01		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Seleccionar el personal idóneo y competente para suprir las necesidades de las áreas				
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>  Ley 909 del 23 de septiembre de 2004. Guía diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - Manual Ley de Carrera Administrativa Decretos Reglamentarios - Leyes de Procesos de Meritocracia - Convención Colectiva - Instructivo No.2 de Selección de Personal para los T.O.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>  4.1 Requisitos generales. 6.2 Talento humano.			
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>  1. Que los instrumentos de selección no sean los adecuados para medir las capacidades del personal a seleccionar 2. Que las personas responsables de la aplicación de los instrumentos no sean idóneas técnicamente 3. Que las personas seleccionadas no tengan los requisitos mínimos exigidos (estudios, experiencias, capacitación) y el perfil requerido para el desempeño del cargo 4. Subjetividad, falta de tecnicidad, transparencia e igualdad de condiciones en el desarrollo del proceso de selección	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Los instrumentos deben ser construidos por personal altamente capacitado en las áreas donde se van a evaluar 2. Los responsables del diseño, aplicación, interpretación y calificación de los instrumentos de selección deben ser personas competentes técnicamente que conozcan la temática que se va a evaluar a través de estos instrumentos 3. Personal con experiencia en selección de personal que tengan el conocimiento de las reales necesidades del servicio y la interpretación adecuada del manual de funciones y requisitos vigente 4. Realizar capacitación a las personas que aplican los instrumentos de selección sobre la responsabilidad de proveer los cargos con personal competente que preste un adecuado servicio a la entidad		
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>  Talento Humano con experiencia en procesos de selección Talento Humano con conocimientos en las áreas donde se van a proveer los cargos	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción		
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS
Análisis Ocupacional de los cargos de la planta de personal Manual específico de funciones, perfiles y requisitos para empleados públicos y trabajadores oficiales actualizado Hojas de vida de personas naturales Procesos y procedimientos de cada una de las áreas Requerimientos de personal Convención colectiva de trabajo vigente e instructivo N.2 de selección de personal (Trabajadores Oficiales)		Manual específico de funciones, perfiles y requisitos para empleados públicos y trabajadores oficiales Pruebas psicotécnicas y de conocimientos técnicos (teórico y práctico)debidamente validadas y confiables Talento Humano Vinculado Actos administrativos de vinculación (Resolución de nombramiento y Acta de posesión)		Todos los procesos Institucionales



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 178 de  
282

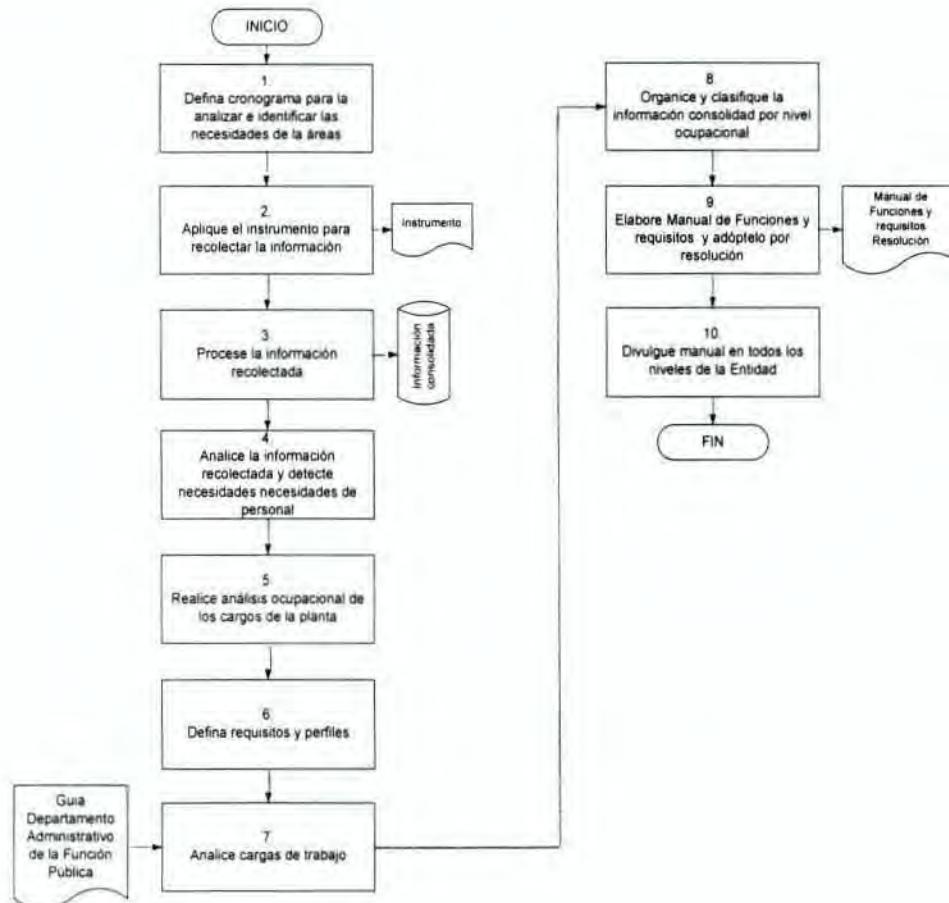
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Analisis Ocupacional de los cargos de la planta de personal Políticas y directrices de la estructura del manual de Funciones (Guía metodológica de modernización institucional en los organismos y entidades del estado)	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Departamento Administrativo de la Función Pública	P Elaborar y/o actualizar manuales de funciones de acuerdo con las políticas gubernamentales o institucionales	Secretaría General - Grupo de Talento Humano	Manual específico de funciones, perfiles y requisitos para empleados públicos y trabajadores oficiales actualizado	Secretaría General - Grupo de Talento Humano; Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)
Manual específico de funciones, perfiles y requisitos para empleados públicos y trabajadores oficiales actualizado Hojas de vida de personas naturales	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Personas naturales internas y externas Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	P Diseñar y construir Banco de Talentos y de Pruebas	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Pruebas psicotécnicas y de conocimientos técnicos (teórico y práctico) debidamente validadas y confiables Hojas de vida clasificadas por perfiles (estudio y experiencia)	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)
Procesos y procedimientos de cada una de las áreas Requerimientos de personal Manual específico de funciones, perfiles y requisitos para empleados públicos y trabajadores oficiales	Directores de área Directores Regionales Subdirectores de Centros de Formación Profesional Integral	H Revisar planta de personal, analizar e identificar necesidades de las áreas y solicitar disponibilidad presupuestal	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Identificación del talento humano requerido en las diferentes áreas de la entidad Cronograma del proceso para proveer el cargo	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Identificación del talento humano requerido en las diferentes áreas de la entidad Cronograma del proceso para proveer el cargo Manual específico de funciones, perfiles y requisitos para empleados públicos y trabajadores oficiales Convención colectiva de trabajo vigente e instructivo N.2 de selección de personal (Trabajadores Oficiales)	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Revisar perfiles, requisitos y funciones definidos para los cargos a proveer	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Convocatorias Diseñadas	Personas naturales externas a la entidad
Convocatorias Diseñadas Certificado de disponibilidad presupuestal Hojas de vida y soportes	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Personas naturales	H Convocar y seleccionar talento humano	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Registros de resultados de las pruebas Actas finales de concurso Lista de elegibles Talento Humano seleccionado para suplir vacantes	Personas naturales internas y externas a la entidad
Talento Humano seleccionado para suplir vacantes	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Vincular Talento Humano	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Talento Humano Vinculado Actos administrativos de vinculación (Resolución de nombramiento y Acta de posesión)	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Registros de los procesos de selección y vinculación Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos informes de Quejas y reclamos	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento a los procesos de Selección y Vinculación	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de auditorías informes de seguimiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Informes de auditorías informes de seguimiento	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS****8.3.2.1.1 Procedimientos**

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Elaborar y/o actualizar manuales de funciones de acuerdo con las políticas gubernamentales o institucionales

DIRECCIÓN GENERAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

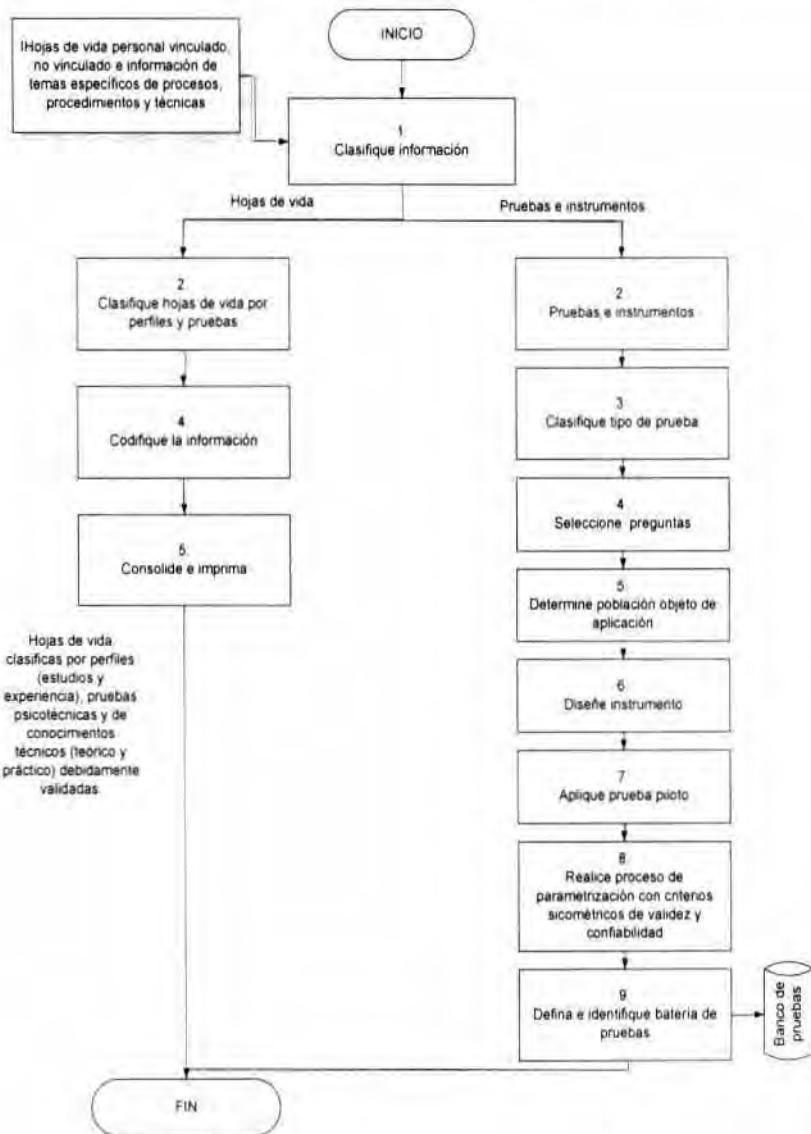
Versión: 1

Página 180 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Diseñar y Construir el Banco de Talentos y de Pruebas

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

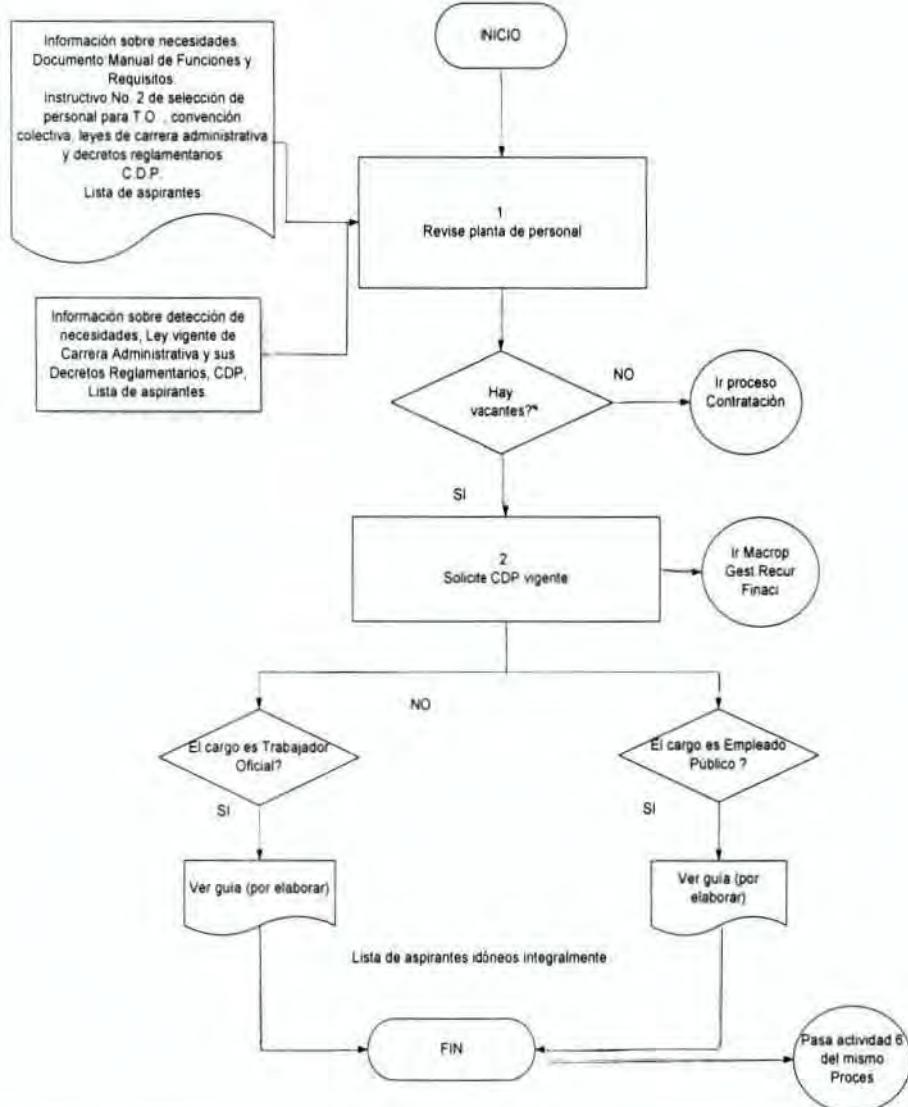
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 181 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Convocar y seleccionar Talento Humano

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

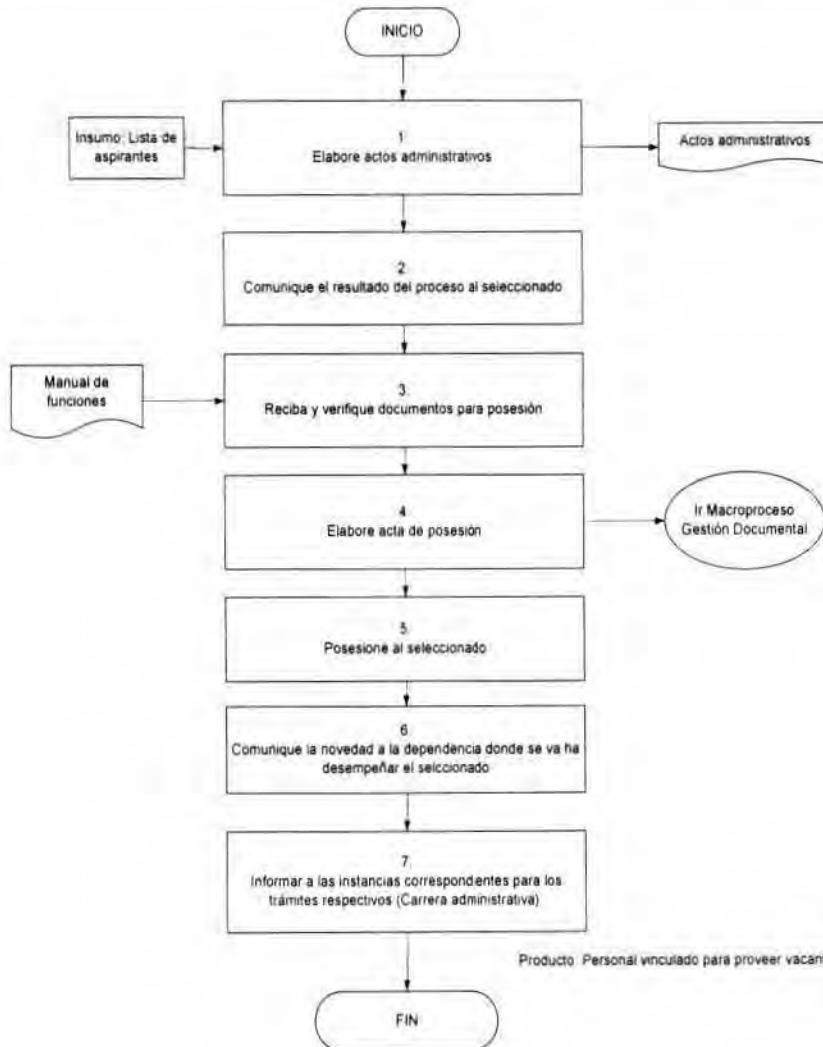
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 182 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Vincular el Talento Humano

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >



 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 1  Página 183 de 282
--	---	---

### 8.3.2.2 Proceso: Administración Laboral y del Régimen Prestacional

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 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>	ADMINISTRACION LABORAL Y DEL REGIMEN PRESTACIONAL	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M11 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Atender y gestionar oportuna y efectivamente las novedades y movimientos de planta, que conlleven y/o repercuten en pagos de salarios, prestaciones sociales, bonificaciones, seguridad social, subsidios y auxilios.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Decreto Ley 1950 de 1973 - Ley 990 de 2004 - Decreto 2603 de 1998 - Convención Colectiva de Trabajo - Manual Manejo del Aplicativo Kactus - Decretos 3135/68 - 1848/69 - Decreto Ley 1014/78 - Decreto 415/79 - 1045/78 - 1016/91 - 1624/91 - 1661/91 - 2164/91 - 1335/99 - Convención Colectiva de Trabajo (Sena-Sintraseña) - Resolución 490/80 Sena - Resolución 1515/01 Sena - Circular 007/02 del Archivo General de la Nación - Circular 004/03 del Archivo General de la Nación.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 6.2 Talento humano.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. No efectuar los pagos de acuerdo con la normatividad vigente (liquidación de sueldos, prestaciones sociales, seguridad social y cesantías de los funcionarios de la Entidad y las mesadas de los pensionados de la Entidad), que puedan repercutir en futuras demandas para la entidad.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Considerado como bueno, centrado en la existencia de un proceso sistematizado, de restricción en su uso, con claves de acceso, opciones del menú asociadas a cada usuario, creación de perfiles de usuario, permisos de acceso usuarios, por concepto, por proceso, por acceso y por acceso a formas de usuario. Control de conceptos a pagar por grupos ocupacionales. Corrección de acumulados solamente por reporte. Auditoría a los informes de nómina. Parametrización realizada únicamente por el administrador en la Dirección General.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Aplicativo Kactus Infraestructura tecnológica en las Regionales y Centros de Formación Profesional	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	
Decretos, acuerdos, normas internas, actos, administrativos y solicitudes de funcionarios, jefes y nivel externo. Permisos, licencias, comisiones, planta actualizada, retiros, encargos, comisiones, traslados, prestaciones parciales y definitivas, cesantías, afiliaciones, autoliquidación de aportes, ISS. Información de funcionarios y entes externos		Planta de personal actualizada, permisos, licencias, comisiones, retiros, encargos, comisiones, traslados, informes solicitados, prestaciones parciales y definitivas, cesantías, afiliaciones, autoliquidación de aportes, ISS. Pago de nómina, pago de prestaciones sociales, pago de seguridad social. Cesantías y demás emolumentos a que haya lugar. Hojas de vida archivadas, base de datos y retención documental actualizada.	
		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
		Todos los procesos corporativos, misionales y de apoyo	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 184 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Decretos, acuerdos, normas internas, actos administrativos y solicitudes de funcionarios, jefes y nivel externo.	Gobierno Nacional Regionales Centros de Formación Profesional Entes externos Servidores públicos	H Gestiónar situaciones administrativas de los servidores públicos	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Planta de personal actualizada, permisos, licencias, comisiones, retiros, encargos, traslados, prestaciones parciales y definitivas, cesantías, afiliaciones, autoliquidación de aportes, ISS, Informes	Funcionarios y entidades de control
Permisos, licencias, comisiones, retiros, encargos, traslados, prestaciones parciales y definitivas, cesantías, afiliaciones, autoliquidación de aportes, ISS.	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	H Liquidar salarios, prestaciones sociales, seguridad social, cesantías y demás emolumentos a que haya lugar	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Pagos de nómina, prestaciones sociales, seguridad social, cesantías y demás emolumentos a que haya lugar	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de Tesorería, presupuesto y contabilidad Funcionarios Ex funcionarios Pensionados
Hojas de vida y soportes de los funcionarios Solicitudes de novedades del funcionario	Funcionarios Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H Administrar Hojas de Vida	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Base de datos actualizada Hojas de vida archivadas Retención documental actualizada	Funcionarios Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Entes de control
Información y datos del desempeño del proceso: Mapa de Riesgos Informes de Quejas y reclamos	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	V Realizar seguimiento al Proceso de Administración Laboral y del Régimen Prestacional	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral Oficina de Control Interno a quien haga sus veces	Informes de auditorías informes de seguimiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Informes de auditorias informes de seguimiento	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral Oficina de Control Interno a quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -> Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

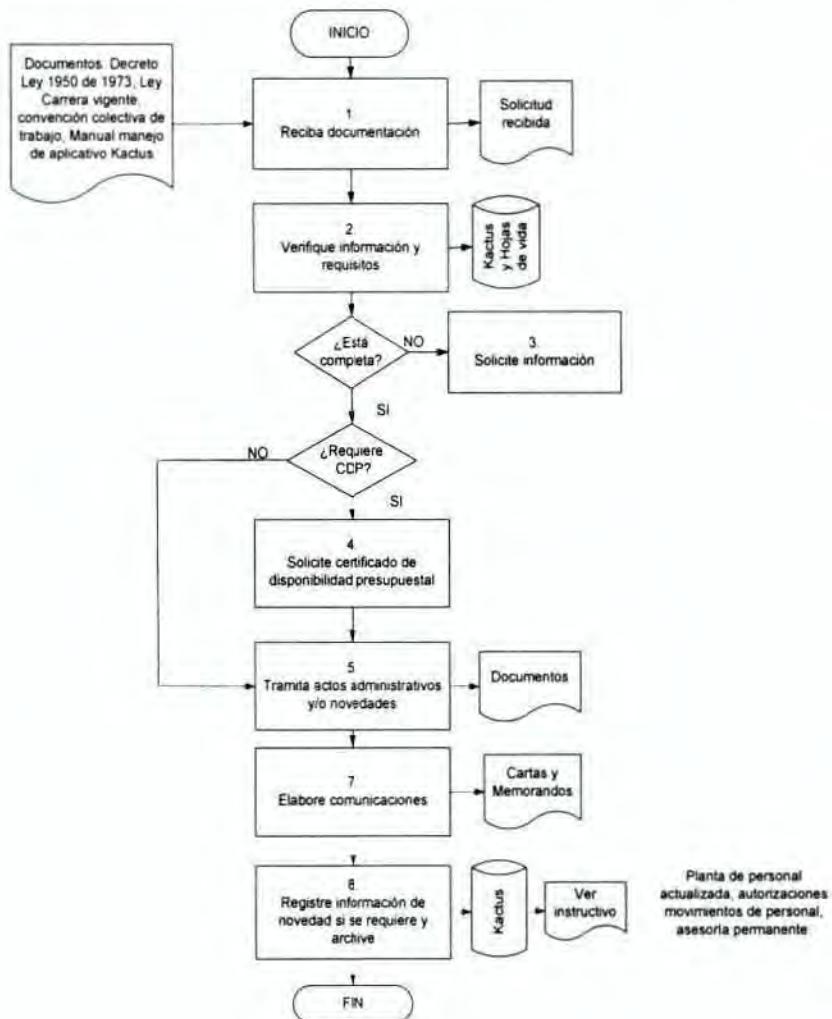
Versión: 1

Página 185 de  
282

### 8.3.2.2.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: ADMINISTRACIÓN LABORAL Y DEL RÉGIMEN PRESTACIONAL  
PROCEDIMIENTO: Gestión de situaciones administrativas de los servidores públicos

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

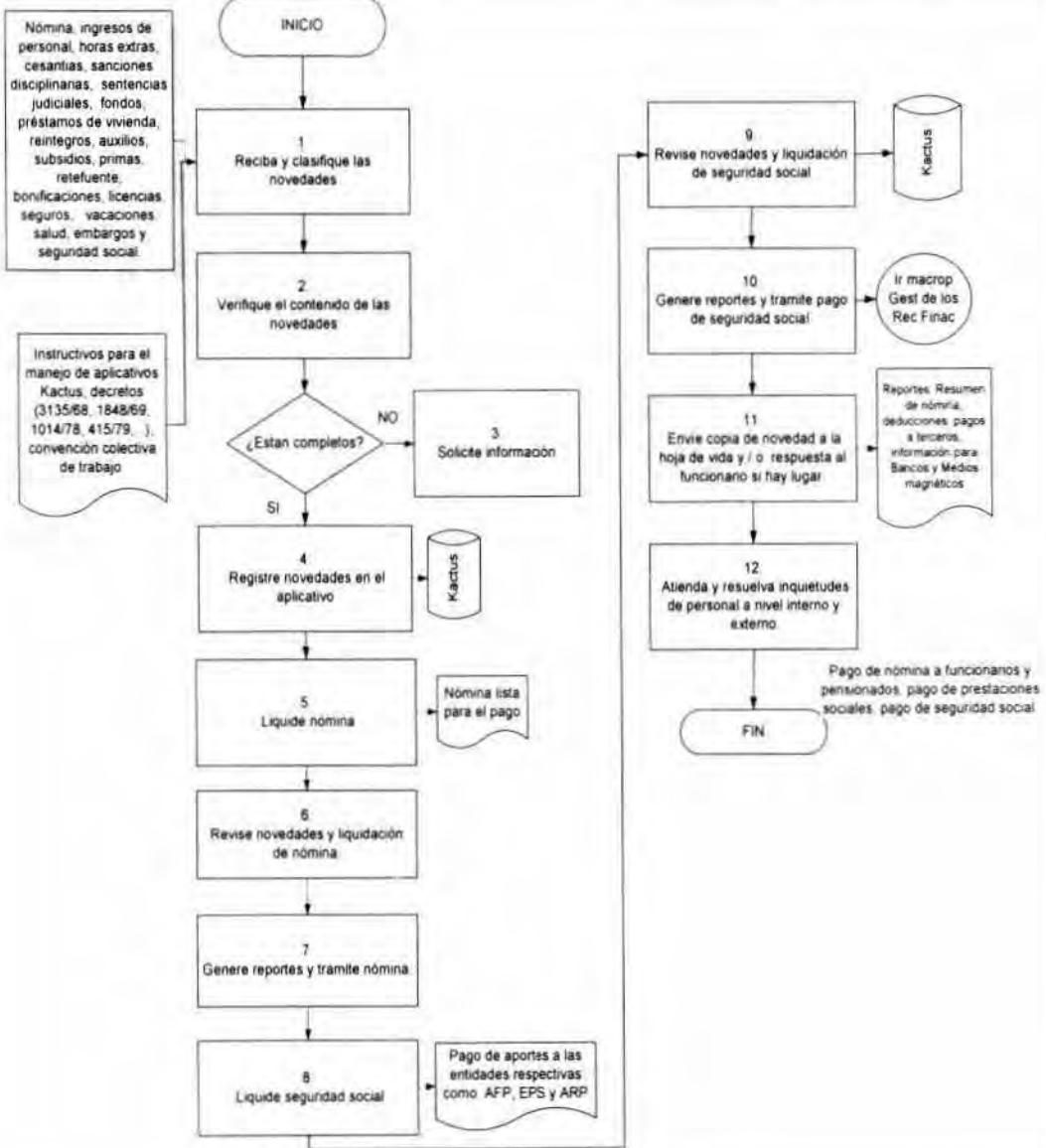
Página 186 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO:  
ADMINISTRACIÓN LABORAL Y DEL RÉGIMEN PRESTACIONAL  
PROCEDIMIENTO:

Liquidar salarios, prestaciones sociales, seguridad social, cesantías y demás emolumentos a que haya lugar.

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

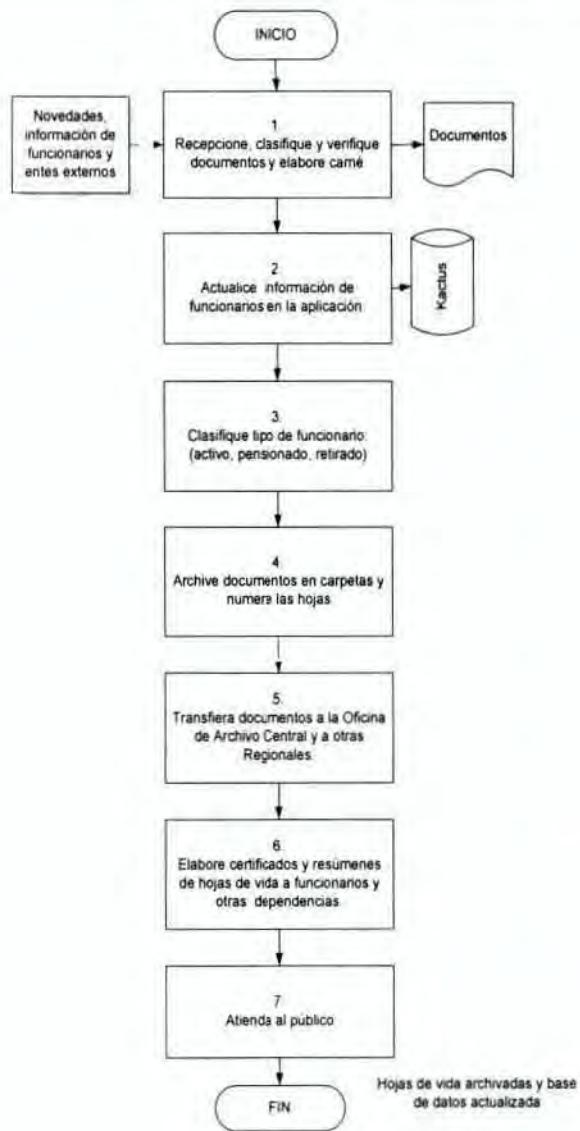
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 187 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: ADMINISTRACIÓN LABORAL Y DEL RÉGIMEN PRESTACIONAL  
PROCEDIMIENTO: Administrar Hojas de Vida

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.3.2.3 Proceso: Bienestar del Talento Humano

 <p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		<b>Fecha:</b> Abril de 2005 <b>Versión:</b> 1.0 <b>Página 1 de 1</b>
<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>	BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M11 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Brindar bienestar a los funcionarios y a su grupo familiar, a través de las diferentes actividades que se programen.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Instructivo de Normas y Procedimientos en las Actividades de Bienestar (Resolución 00004/97) - Acuerdo 0010 y Resolución 00637/00 - Resolución 1585/01 - Decreto 907 de 1975, Acuerdo 24 de 1975 y Acuerdo 13 de 1987 - Calamidad Doméstica. Resolución 312 de 1987, Acuerdo 30 de 1988 Resolución 237 de 1997 - Servicio Médico Asistencial.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales. 6.2 Talento humano.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1.Que se deteriore el clima laboral y ambiente organizacional	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Se limita al cumplimiento de la normatividad referiente al bienestar del servidor público y trabajador oficial de la Entidad.	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	No definido	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO:</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Plan Operativo Normas, Reglamentos, solicitudes y Certificados de Disponibilidad Presupuestal. Normas, Reglamentos, Resoluciones 2013/86 y el Decreto 614/84 Plan Operativo y Certificados de Disponibilidad Presupuestal ARP		Programas desarrollados de cultura, recreación y deporte Préstamos de vivienda concedidos, préstamos sobre ahorros, devolución de ahorros Beneficios otorgados a los empleados públicos (pecuniarios y no pecuniaros) Programas desarrollados en salud ocupacional y seguridad industrial.	Proceso Direccionamiento Programático Proceso Ejecución Presupuestal	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 189 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan operativo	Direccionamiento Corporativo	1	Programar actividades deportivas, recreativas y culturales	Grupo de Capacitación y Bienestar	Programas desarrollados de cultura, recreación y deporte	Funcionarios
Normas, reglamentos, solicitudes y certificados de disponibilidad presupuestal	Entes externos, SENA, funcionarios y área de recursos financieros	2	Coordinar el Fondo de Ahorro y vivienda de los funcionarios con derecho adquirido, préstamos de calamidad doméstica y auxilio educativo.	Grupo de Capacitación y Bienestar	Préstamos de vivienda concedidos, préstamos sobre ahorros, devolución de ahorros	Funcionarios
Normas, reglamentos, solicitudes y certificados de disponibilidad presupuestal	Entes externos, SENA, funcionarios y área de recursos financieros	3	Desarrollar programas de estímulos e incentivos para los funcionarios públicos	Grupo de Capacitación y Bienestar	Beneficios otorgados a los empleados públicos (pecuniarios y no pecuniaros).	Funcionarios
Normas, reglamentos, resoluciones 2013/86 - decreto 614/84 Plan operativo y Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Direccionamiento Corporativo Entes externos, SENA, funcionarios y área de recursos financieros	4	Coordinar programas de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial	Grupo de Capacitación y Bienestar	Programas desarrollados en salud ocupacional y seguridad industrial	Funcionarios
Resolución 312 de 1987 - acuerdo 30 de 1988, resolución 237 de 1997	Entidades y Profesionales de Salud adscritos por las Juntas Administrativas Nacional y Regionales	5	Prestar los servicios en salud a familiares de los Servidores Públicos y Pensionados.	Grupo de Capacitación y Bienestar	Beneficiarios de Servidores Públicos y Pensionados atendidos.	Beneficiarios de servidores públicos y pensionados



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

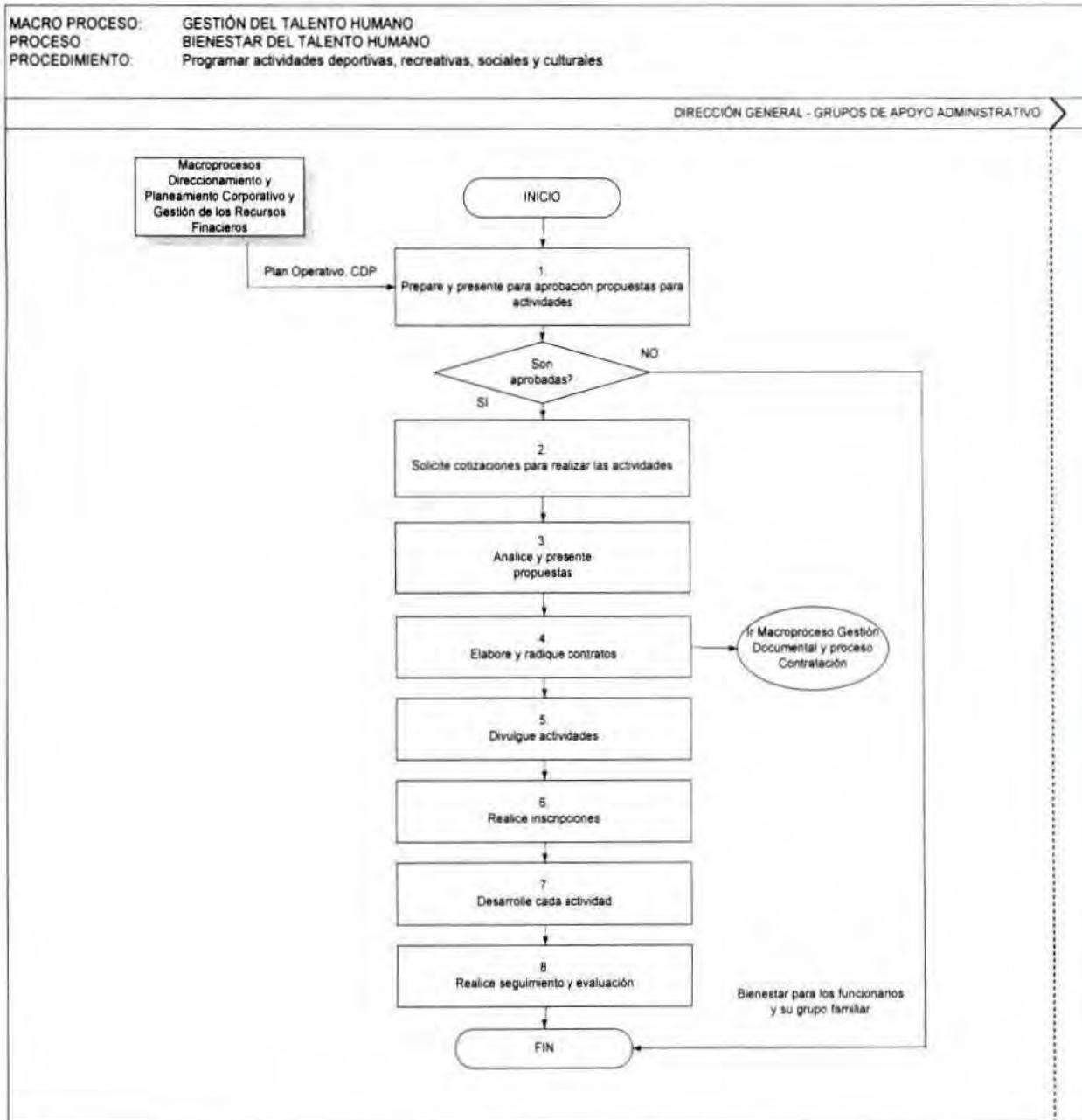
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 190 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

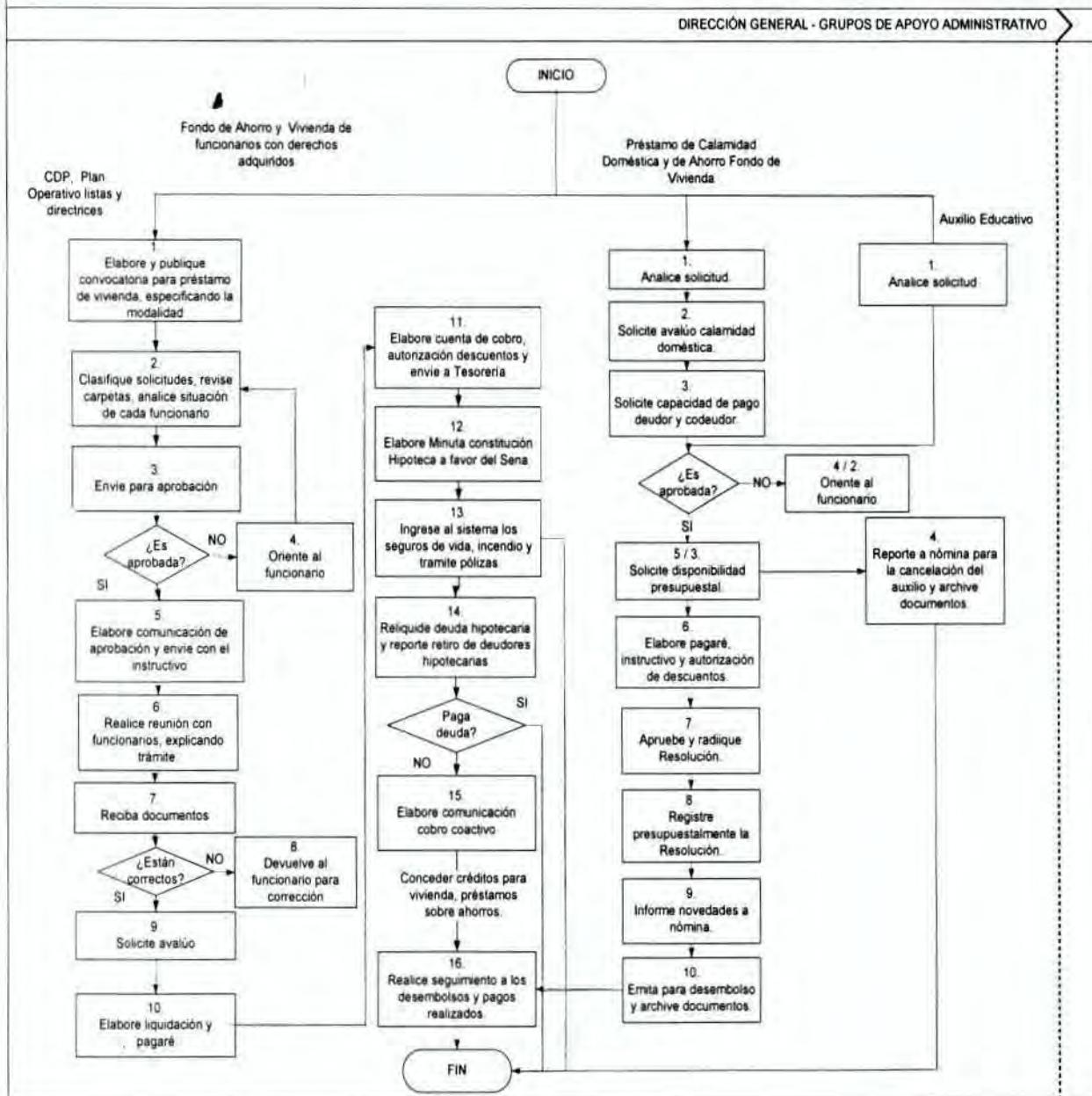
### 8.3.2.3.1 Procedimientos





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCESO:** BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO  
**PROCEDIMIENTO:** Coordinar el Fondo de Ahorro y Vivienda de los funcionarios con derechos adquiridos, préstamos de calamidad doméstica y auxilio educativo

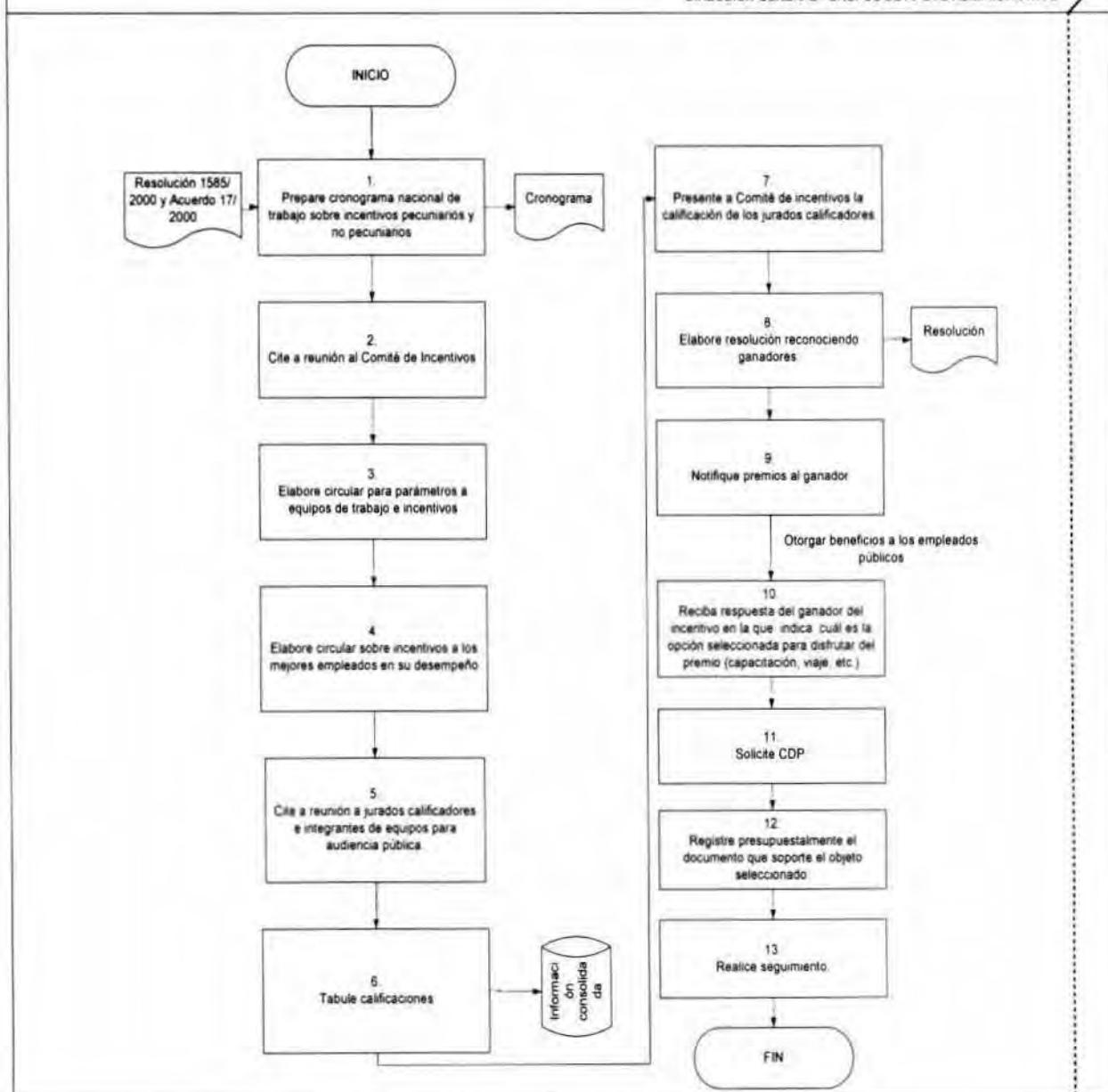




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Desarrollar programas de estímulos e incentivos a funcionarios públicos

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

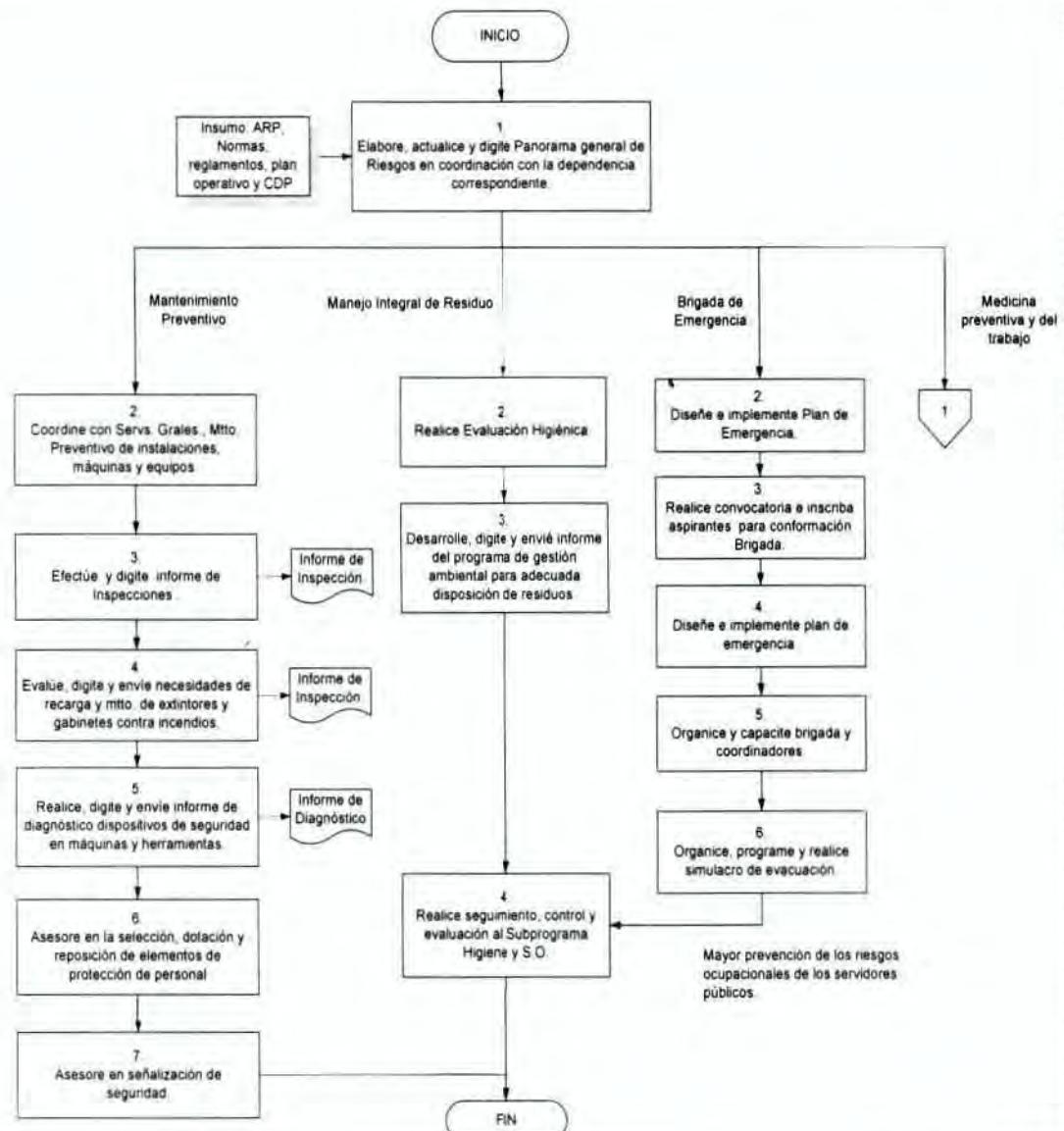
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 193 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO : BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Coordinar programas de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial

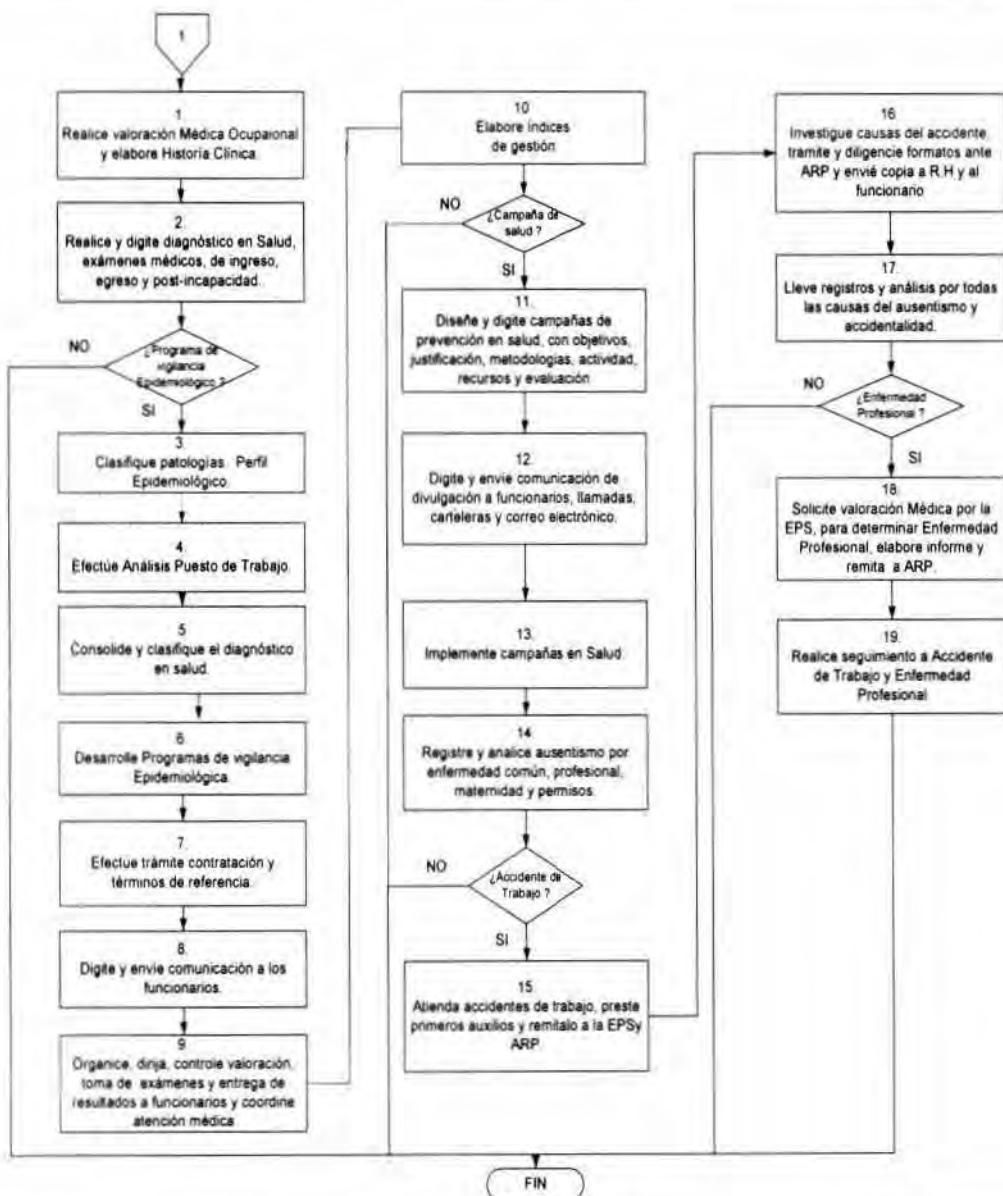
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCESO:** BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO  
**PROCEDIMIENTO:** Coordinar programas de salud ocupacional, higiene y seguridad industrial

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

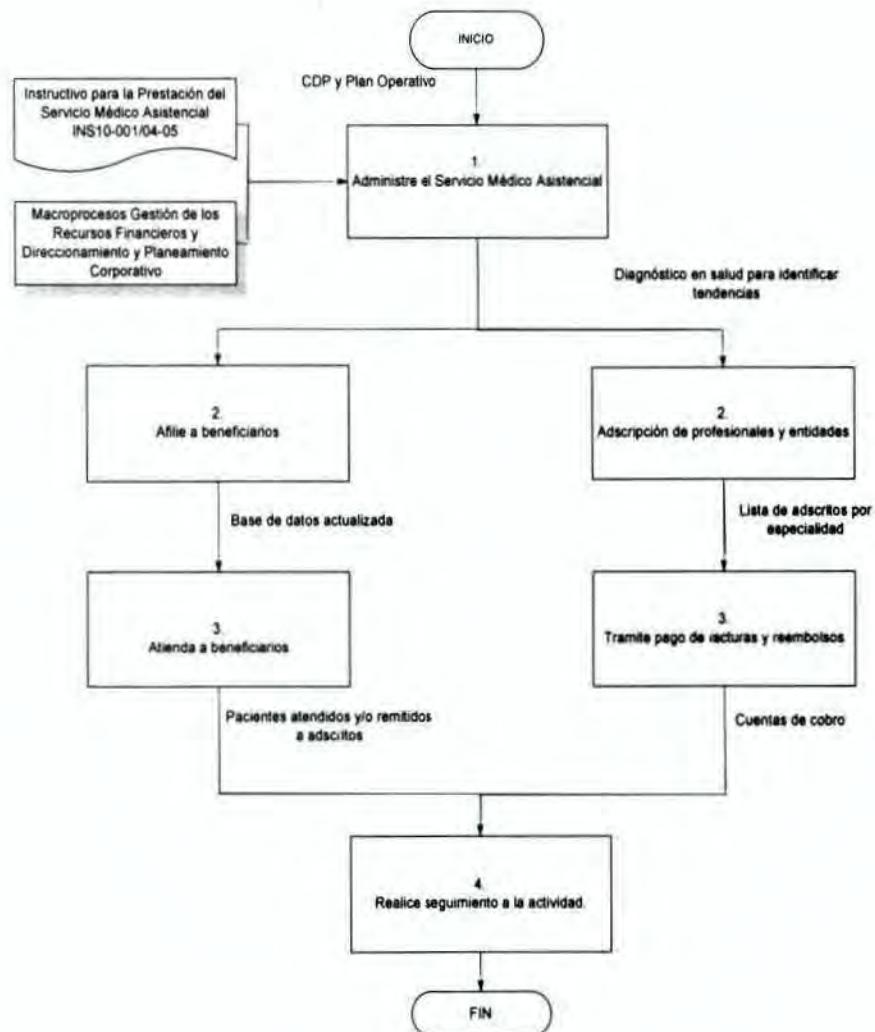
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 195 de  
282

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCESO:** BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO  
**PROCEDIMIENTO:** Prestar servicios en salud a beneficiarios de los servidores públicos y pensionados

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO



## **ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

### **8.3.2.4 Proceso: Gestión del Desempeño y Evaluación del Talento Humano**

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 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>		GESTION DEL DESEMPEÑO Y EVALUACION DEL TALENTO HUMANO		<b>CODIGO PROCESO:</b> M11 - PC04
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Determinar fortalezas y debilidades del funcionario a través de su desempeño en el puesto de trabajo y en función de las metas institucionales, con el objeto de valorar el mérito como principio sobre el cual se fundamenta su permanencia y desarrollo en el servicio.				
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>		Ley 909 del 23 de septiembre de 2004 y sus Decretos Reglamentarios - Cartilla Guía de la Función Pública - Instructivo 1 de la Evaluación del Desempeño - Decreto 1424/98 - Convención Colectiva de Trabajo Vigente. Acuerdos 27 de 1991, 30 de 1991 y 2 de 1995. Resolución 2413 de 1993, Ley 4 de 1976. Auxilio Educativo.		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b> 4.1 Requisitos generales 6.2 Talento humano.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		1. Desarrollar un proceso de Evaluación del Desempeño donde prima un alto grado de subjetividad.		PUNTOS DE CONTROL 1. El Grupo de Gestión Humana de la Dirección General y los servidores públicos de las Regionales que gestionan los procesos de talento humano.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		Talento Humano con competencias para la evaluación de desempeño y del Talento Humano		<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b> En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Normatividad vigente para la evaluación del desempeño Sistema de Evaluación adoptado Instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano Instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano Convención Colectiva Hojas de vida y soportes		Sistema de Evaluación adoptado Instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano Resultados de la evaluación de desempeño de los funcionarios de cámara Planes de Mejoramiento Información para los planes de capacitación Planes de incentivos Plantillas de ratificación de SSEMI Instructor promocionado en su nuevo grado Trabajadores oficiales ascendidos		Proceso Capacitación del Talento Humano Proceso Administración Laboral y del Régimen Prestacional



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

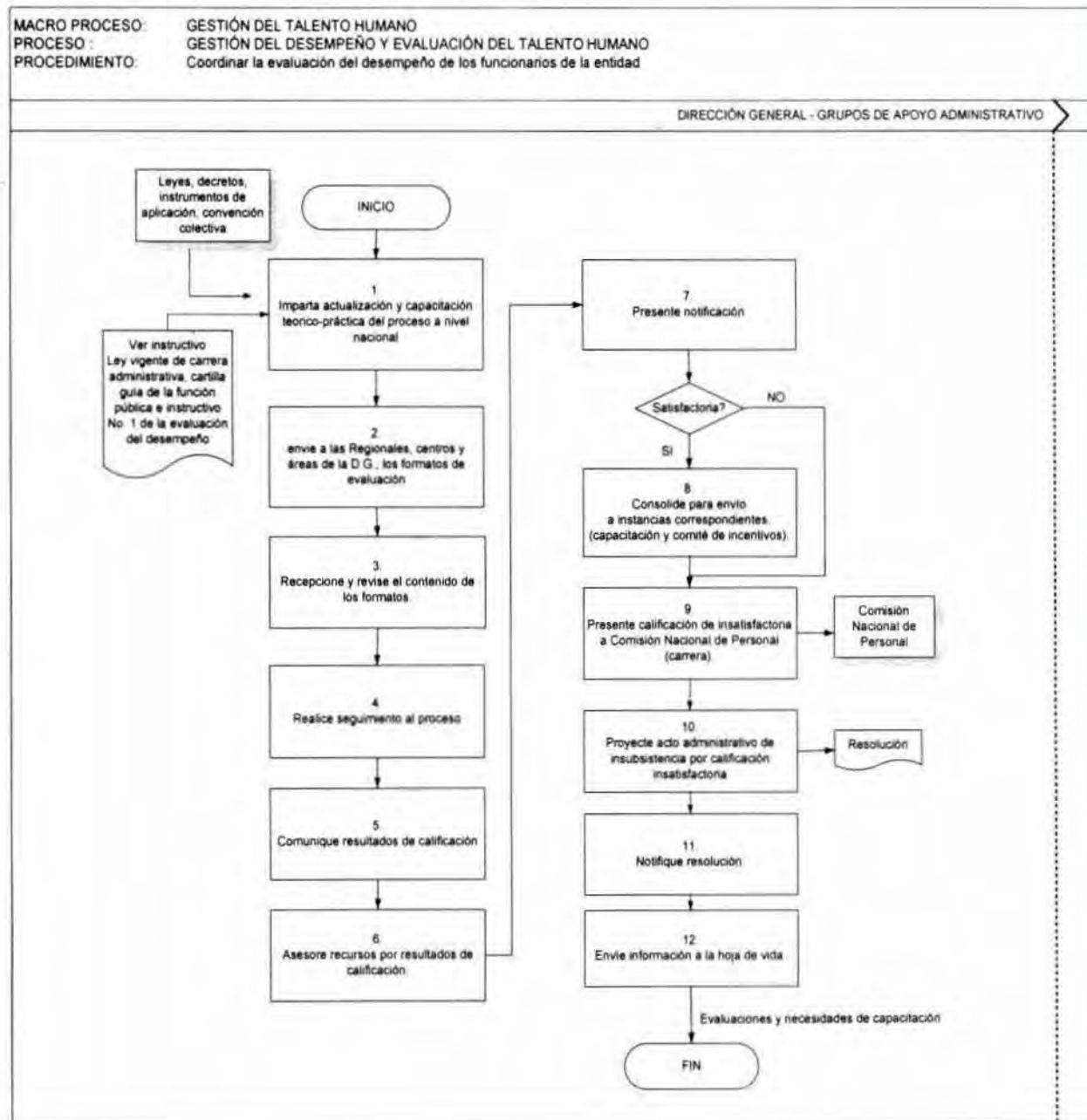
Versión: 1  
Página 197 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Normatividad vigente para la evaluación del desempeño	Comisión Nacional del Servicio Civil Departamento Administrativo de la Función Pública	P Adoptar el sistema de evaluación acorde con los criterios legalmente establecidos y diseñar los instrumentos para su aplicación	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana	Sistema de Evaluación adoptado instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano	Evaluadores Funcionarios de la carrera administrativa Evaluados
Sistema de Evaluación adoptado Instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana	P Capacitar a los evaluadores y evaluados en la norma y procedimientos que rigen el proceso	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana	Evaluadores evaluados capacitados en las normas y procedimientos vigentes Registro de capacitación	Direcciones de área y Regionales Centros de Formación Profesional
Instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana	P Suministrar oportunamente los formularios y apoyos necesarios para la evaluación y controlar la aplicación del proceso	Secretaría General - Grupo de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Instrumentos de evaluación entregados	Direcciones de área y Regionales Centros de Formación Profesional
Instrumentos para la evaluación del desempeño del Talento Humano	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Realizar la evaluación del desempeño de los funcionarios de la Entidad	Director General Directores de área Directores Regionales Subdirectores de centros Coordinadores de grupos de trabajo	Resultados de la evaluación desempeño de los funcionarios de carrera	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)
Resultados de la evaluación de desempeño de los funcionarios de carrera	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Identificar calificación (satisfactoria o insatisfactoria) y definir acciones	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento información para los planes de capacitación Planes de incentivos Concepto no vinculante (en caso de calificación insatisfactoria)	Funcionarios de la carrera administrativa
Resultados de la evaluación de desempeño Productos técnico pedagógicos Soportes hoja de vida del instructor	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Instructores	H Evaluar por méritos a Instructores (SSEMI)	Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Comités Regionales de evaluación SSEMI Comité Nacional de Evaluación SSEMI	Puntaje de calificación Planillas de evaluación Planillas de ratificación de SSEMI Instructor promocionado en su nuevo grado	Instructores
Convención Colectiva Hojas de vida y soportes	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Instructores	H Evaluar trabajadores oficiales para plan de ascenso	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Calificaciones Modificaciones de contratos Trabajadores oficiales ascendidos	Trabajadores Oficiales
Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento al proceso de Gestión del desempeño y evaluación del Talento Humano	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de auditorías informes de seguimiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Informes de auditorias informes de seguimiento	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Funcionarios



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.3.2.4.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

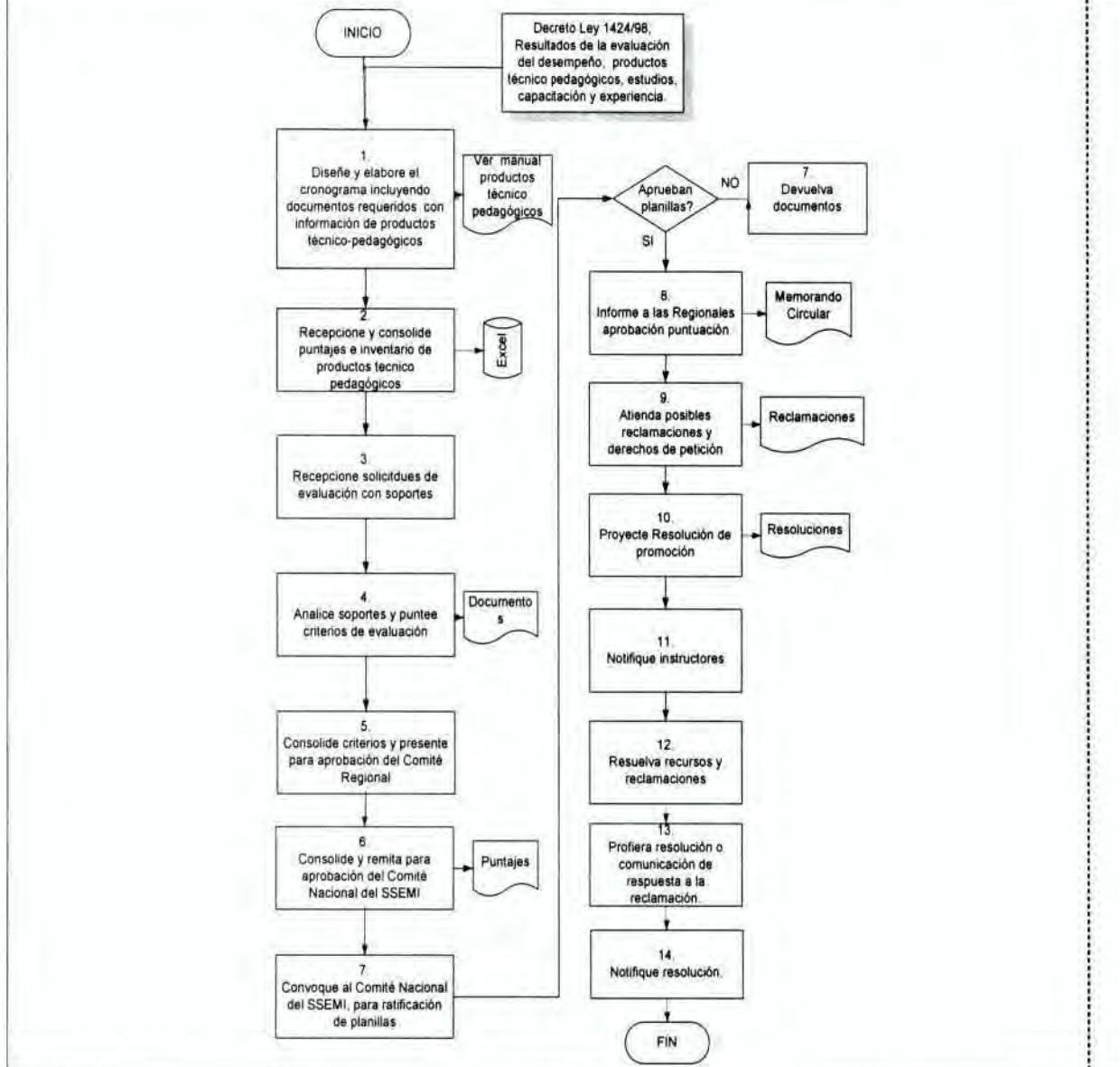
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 199 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCEDIMIENTO: Evaluar por méritos a instructores

CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005

### MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 200 de  
282

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCESO:** GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCEDIMIENTO:** Evaluar Trabajadores Oficiales para el Plan de ascenso

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 201 de  
282

### 8.3.2.5 Proceso: Capacitación del Talento Humano

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA CARACTERIZACION DEL PROCESO		
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	GESTION DEL TALENTO HUMANO	CODIGO MACRO PROCESO:	M11
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Garantizar la vinculación del Talento Humano idóneo y competente a través de procesos técnicos y confiables de acuerdo con las normas vigentes.		
NOMBRE DEL PROCESO:	CAPACITACION DEL TALENTO HUMANO	CODIGO PROCESO:	M11 - PC05
OBJETIVO DEL PROCESO:	Contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a través de la ejecución de acciones de capacitación encaminadas a optimizar las competencias de los servidores públicos, la actualización de sus conocimientos y su desarrollo personal.		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Decreto 1567 de 1998 - Acuerdo 00007 de 1999 Acuerdo 0017/00 - Resolución 01585/01	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales. 6.2 Talento humano.
RIESGOS DEL PROCESO:	1. Elaborar y ejecutar un plan nacional de capacitación que no responda a las necesidades reales de la Entidad.	PUNTOS DE CONTROL	1. Plan estratégico 2002-2006 y Evaluación de desempeño.
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Presupuesto asignado para la vigencia Convenios de Formación Continua Talento Humano Institucional Videoconferencia	INDICADORES DEL PROCESO:	Por definir
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	
Plan Estratégico		Plan de Capacitación Institucional	
		Todos los procesos Corporativos, misionales y de apoyo Proceso Convenios	

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 202 de 282</b>
--	---	--

<b>INSUMO (ENTRADA)</b>	<b>PROVEEDOR</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PRODUCTO (SALIDA)</b>	<b>CLIENTE</b>
Plan Estratégico Institucional y Orientaciones para el Plan Operativo	DIRECCION GENERAL	P: Identificar necesidades de capacitación y de apoyos económicos para educación formal	Todas las dependencias	Formularios de programación de capacitación no formal para instructores y administrativos y programación y costos de educación formal para instructores y administrativos	Todos los servidores públicos
Formularios de programación de capacitación no formal para instructores y administrativos	Todas las dependencias	P: Consolidar información y elaborar el Plan de Capacitación Institucional	Grupo de Capacitación y Bienestar	Plan de Capacitación Institucional	Todas las dependencias de la Entidad
Plan de Capacitación Institucional	Todas las dependencias	P/H: Planejar y coordinar la ejecución de las acciones de capacitación dirigidas a los servidores públicos de la Entidad	Grupo de Capacitación y Bienestar Responsable del proceso en los grupos de Apoyo Administrativo (Mixtos, Intercentros)	Funcionarios capacitados Informes de Ejecución	Todas las dependencias de la Entidad
Plan Estratégico Institucional y Plan de Capacitación Institucional Invitaciones y becas Decreto 1050 de 1997. Directivas Presidenciales y Ministeriales	Dependencias del SENA y entes externos	H: Gestionar Comisiones al Exterior (estudios y/o servicios)	Grupo de Capacitación	Comisión de Servicios o estudios	Servidores Públicos que cumplan los requisitos establecidos en la norma
Resolución 1585 de 2001 Solicitudes de apoyo para educación formal Convenios de contraprestación de servicios con universidades	Servidores Públicos solicitantes a nivel nacional	P/H: Planejar, coordinar y asignar los apoyos económicos para la educación formal de servidores públicos, sus hijos e hijos de pensionados.	Grupo de Capacitación y Bienestar Dirección Regional	Listados de beneficiados con apoyos económicos asignados Actos administrativos	Servidores Públicos beneficiados Hijos de servidores públicos beneficiados Hijos de pensionados beneficiados
Informe de Ejecución Informe de ejecución de asignación de apoyos	Grupo de Capacitación y Responsable del proceso en los Grupos de Apoyo Administrativo	V: Evaluar la ejecución e impacto de las acciones de capacitación	Grupo de Capacitación y Responsable del proceso en los Grupos de Apoyo Administrativo	Resultados de la evaluación y plan de mejoramiento	Todas las dependencias de la Entidad
Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos Indicadores de Gestión	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	V: Realizar seguimiento al proceso de Capacitación	Secretaría General - Grupo de Capacitación Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral Responsable del proceso Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de auditorías Informes de seguimiento	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Informes de auditorias Informes de seguimiento	Secretaría General - Grupo de Capacitación Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral Responsable del proceso Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A: Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Secretaría General - Grupo de Capacitación Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Funcionarios

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.3.2.5.1 Procedimientos

**MACRO PROCESO:**

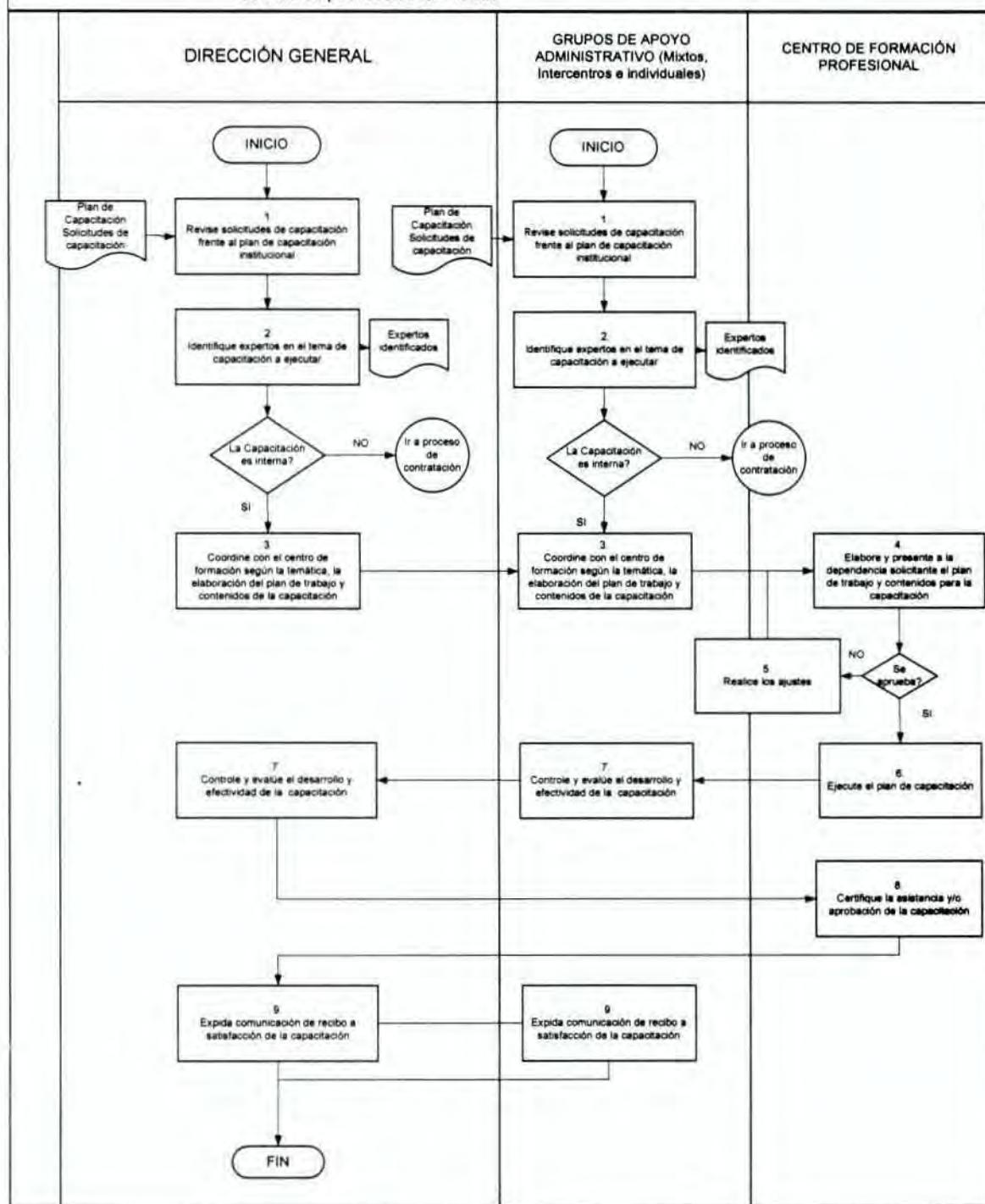
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PROCESO:**

CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

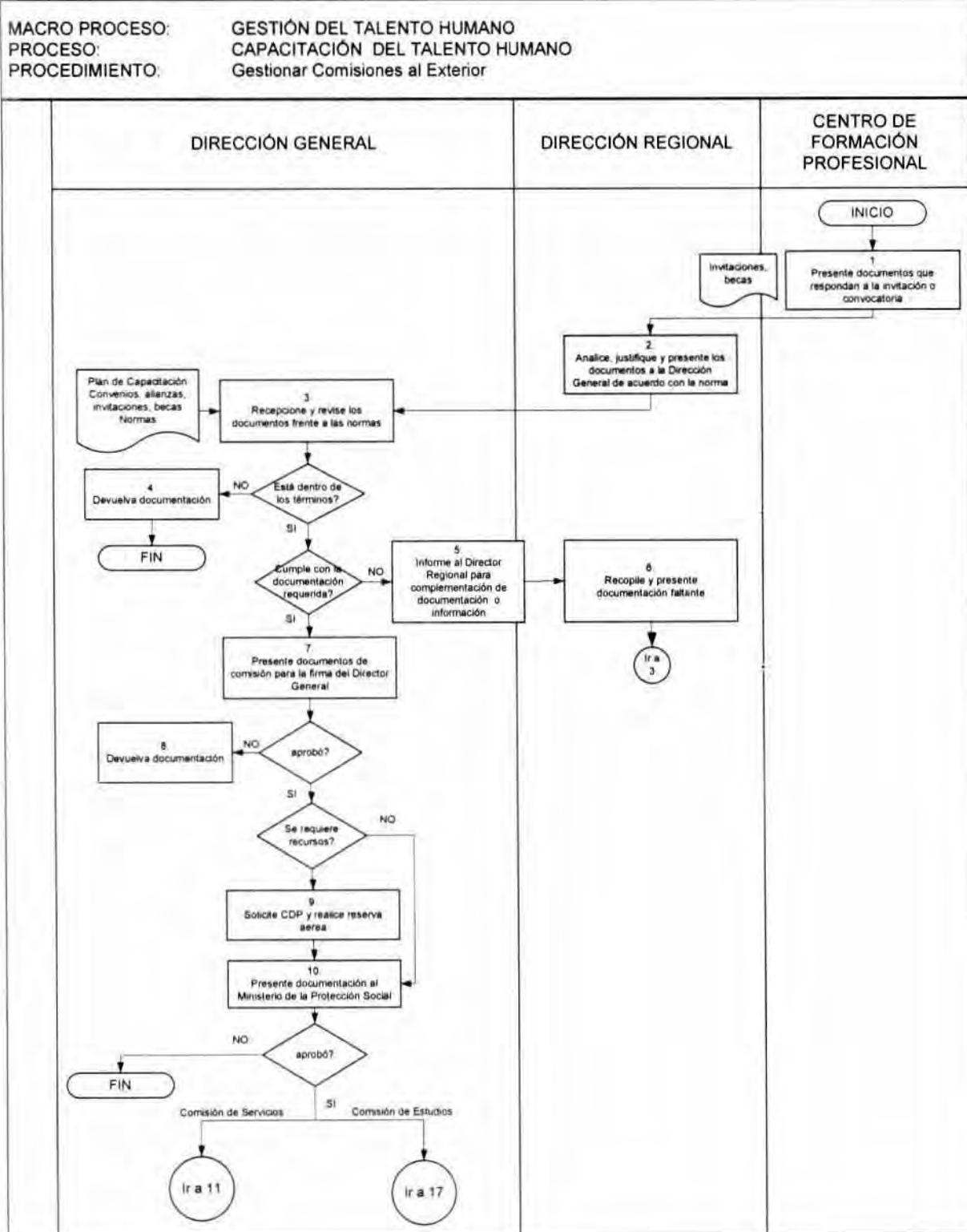
**PROCEDIMIENTO:**

Planear y coordinar la ejecución de las acciones de capacitación dirigidas a los servidores públicos de la Entidad





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

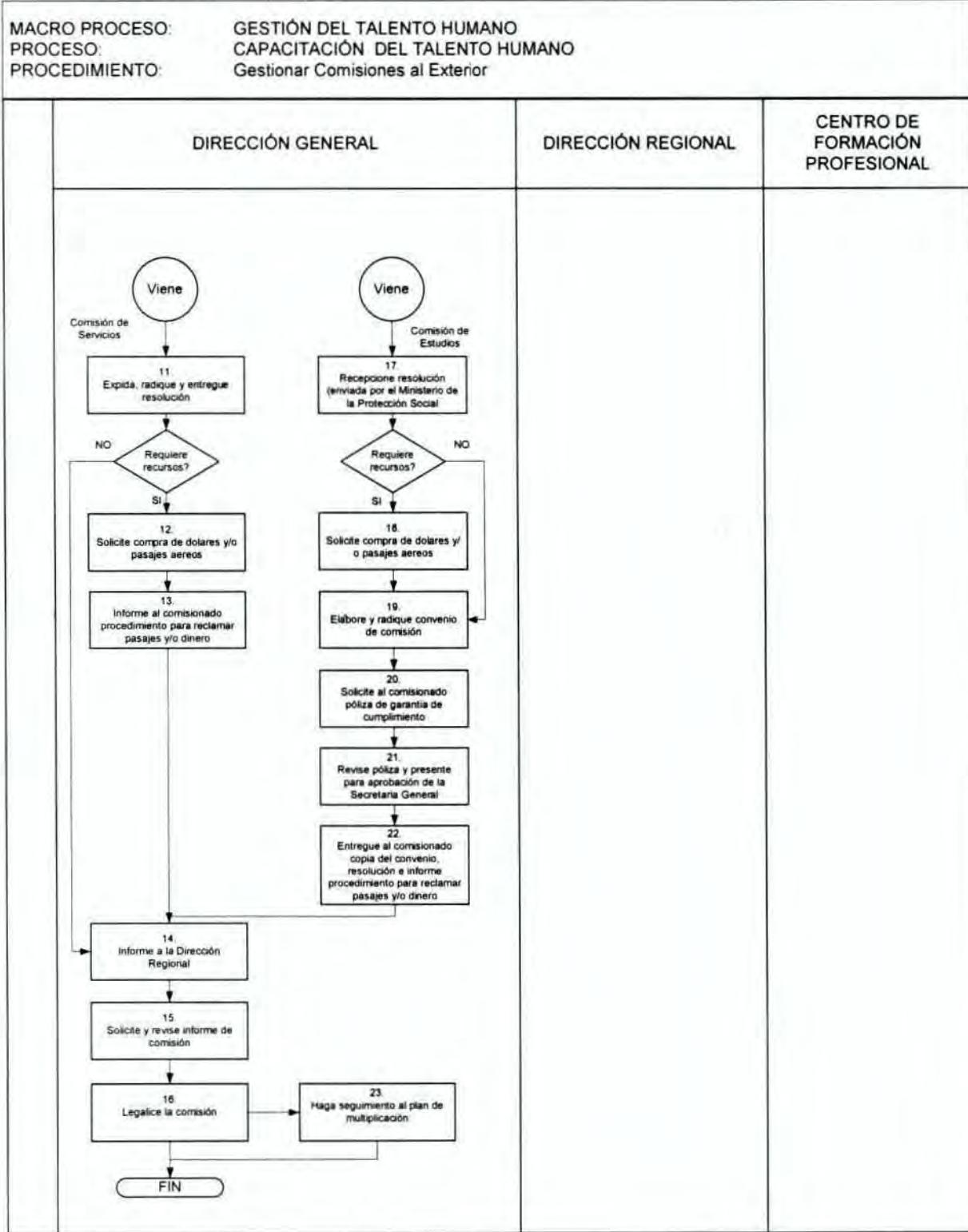
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

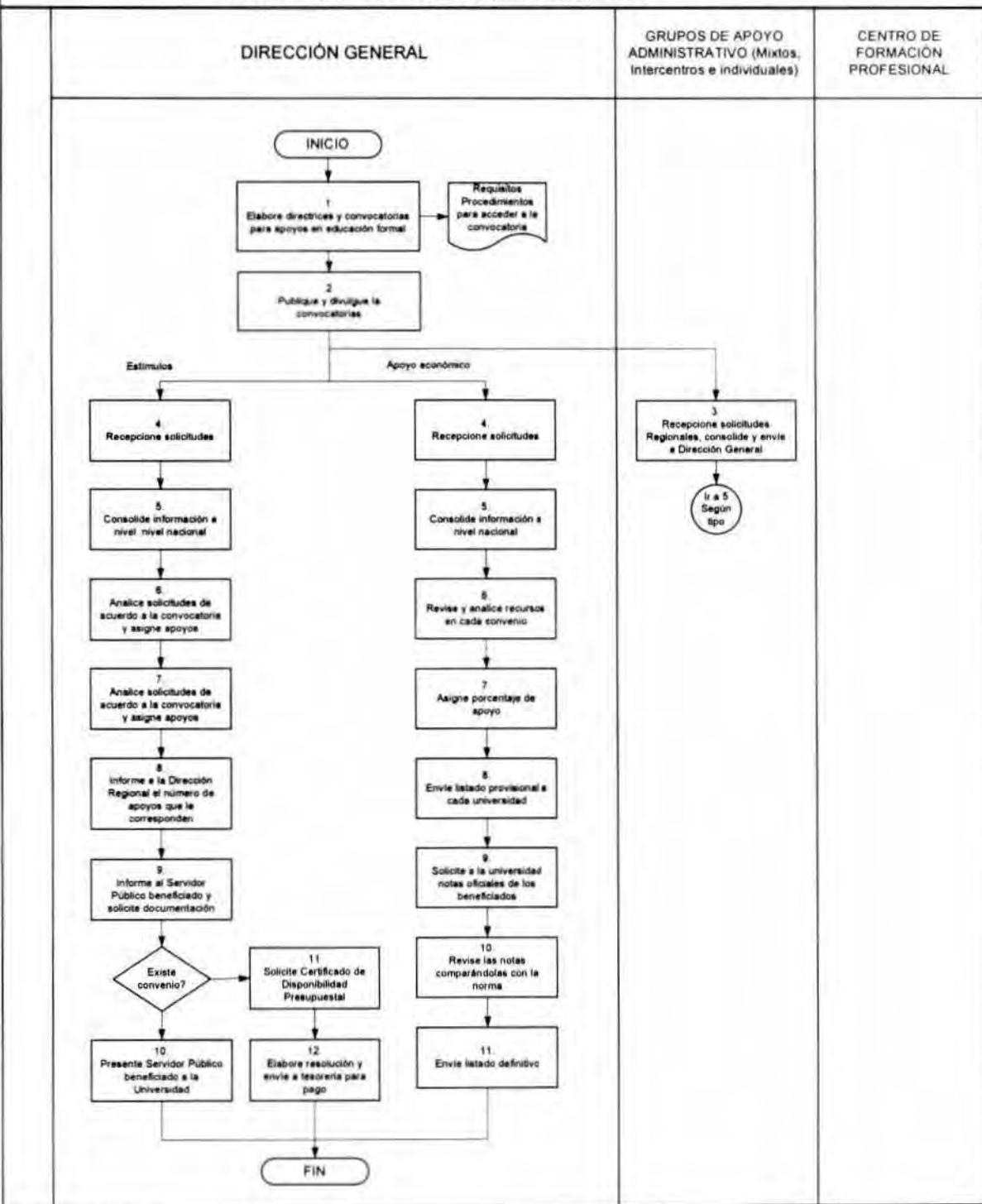
Página 205 de  
282





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCESO:** CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCEDIMIENTO:** Planear, coordinar y asignar los apoyos económicos para la educación formal de servidores públicos, sus hijos e hijos de pensionados





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 207 de  
282

### 8.3.2.6 Proceso: Administración de Pensiones

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		
	Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1		
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	GESTION DEL TALENTO HUMANO	CODIGO MACRO PROCESO:	M11
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Garantizar la vinculación del Talento Humano idóneo y competente a través de procesos técnicos y confiables de acuerdo con las normas vigentes.		
NOMBRE DEL PROCESO:	ADMINISTRACION DE PENSIONES	CODIGO PROCESO:	M11 - PC05
OBJETIVO DEL PROCESO:	Reconocer y pagar las obligaciones pensionales que de acuerdo con la Ley le corresponde asumir a esta entidad, ya sea a través de pensión de jubilación, sustitución, complemento pensional, bono pensional, o cuota parte pensional.		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Decreto Ley 3135/68 - Ley 33/85 - Ley 100/93 - Ley 797/03 y sus Decretos Reglamentarios. Decreto 2527 de 2000, Decreto 813 de 1994, Decreto 1513 de 1998, Ley 549 de 1999.	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales. 6.2 Talento humano.
RIESGOS DEL PROCESO:	1. Realizar doble pago de mesada pensional Sena-ISS - Doble pago de seguridad social - Cobro ejecutivo de las deudas. 2. Incurrir en falta disciplinaria por resolver solicitudes extemporáneamente.	PUNTOS DE CONTROL	1. Cruce mensual de cuentas con el seguro. Aplicación de la diferencia pensional. Identificación de jubilados con requisitos para acceder a la pensión de vejez. Radicación de documentos ante el ISS. 2. Base de datos con fecha de radicación y vencimiento de las solicitudes pensionales.
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Talento Humano con las competencias para desarrollar el proceso	INDICADORES DEL PROCESO:	En construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Decretos, acuerdos, normas y solicitudes Resolución, carpeta de peticionario con antecedentes Solicitudes de sustitución, registro civil de defunción, publicación en diario de amplia circulación Resolución diferencia pensional y Resolución ISS	Actos administrativos que reconocen o niegan la pensión	Proceso Administración Laboral y del Régimen Prestacional	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 208 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Normatividad Vigente Solicitudes de trámite de pensión	Funcionarios con requisitos cumplidos de pensión de jubilación	H Tramitar y resolver solicitudes de pensión de jubilación	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Responsable del proceso	Resolución que aprueba o niega la pensión	Funcionarios con requisitos cumplidos de pensión de jubilación
Resolución Carpeta de peticonario con antecedentes	Funcionarios con requisitos cumplidos de pensión de jubilación Entes externos	H Controlar el reconocimiento de pensión de vejez a pensionados y funcionarios SENA.	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Responsable del proceso	Compatibilidad pensarial	Pensionados
Solicitud de sustitución Registro civil de defunción	Sobrevivientes del causante	H Tramitar y resolver solicitudes de sustitución pensional	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Responsable del proceso	Resolución que reconoce o niega pensión de sustitución	Familiares del pensionado
Resolución diferencia pensional Resolución ISS	Entes externos	H Tramitar y resolver solicitudes de bonos pensionados y cuotas partes	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Responsable del proceso	Monto de obligaciones pensionales determinadas para su posterior recaudo	Pensionados
Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos Indicadores de Gestión	Secretaría General - Grupo de Talento Humano Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento al proceso de Administración de Pensiones	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Responsable del proceso Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de auditorías Informes de seguimiento	Funcionarios Pensionados SENA
Informes de auditorias Informes de seguimiento	Secretaría General - Grupo de Capacitación Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Responsable del proceso Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Secretaría General - Grupo de Gestión Humana Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Funcionarios Pensionados SENA



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

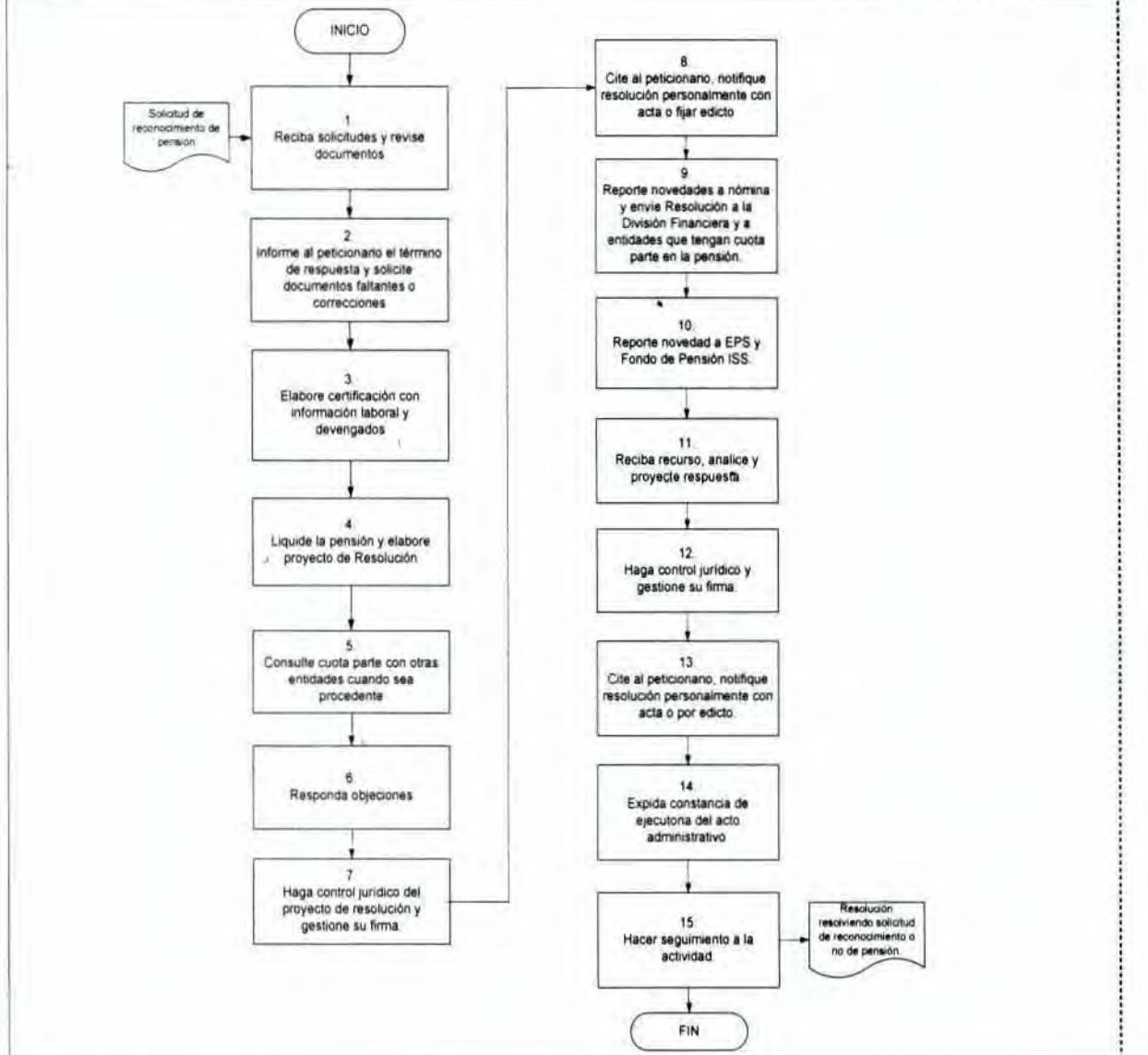
Página 209 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.3.2.6.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO : ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES  
PROCEDIMIENTO: Tramitar y resolver solicitudes de pensión de jubilación

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

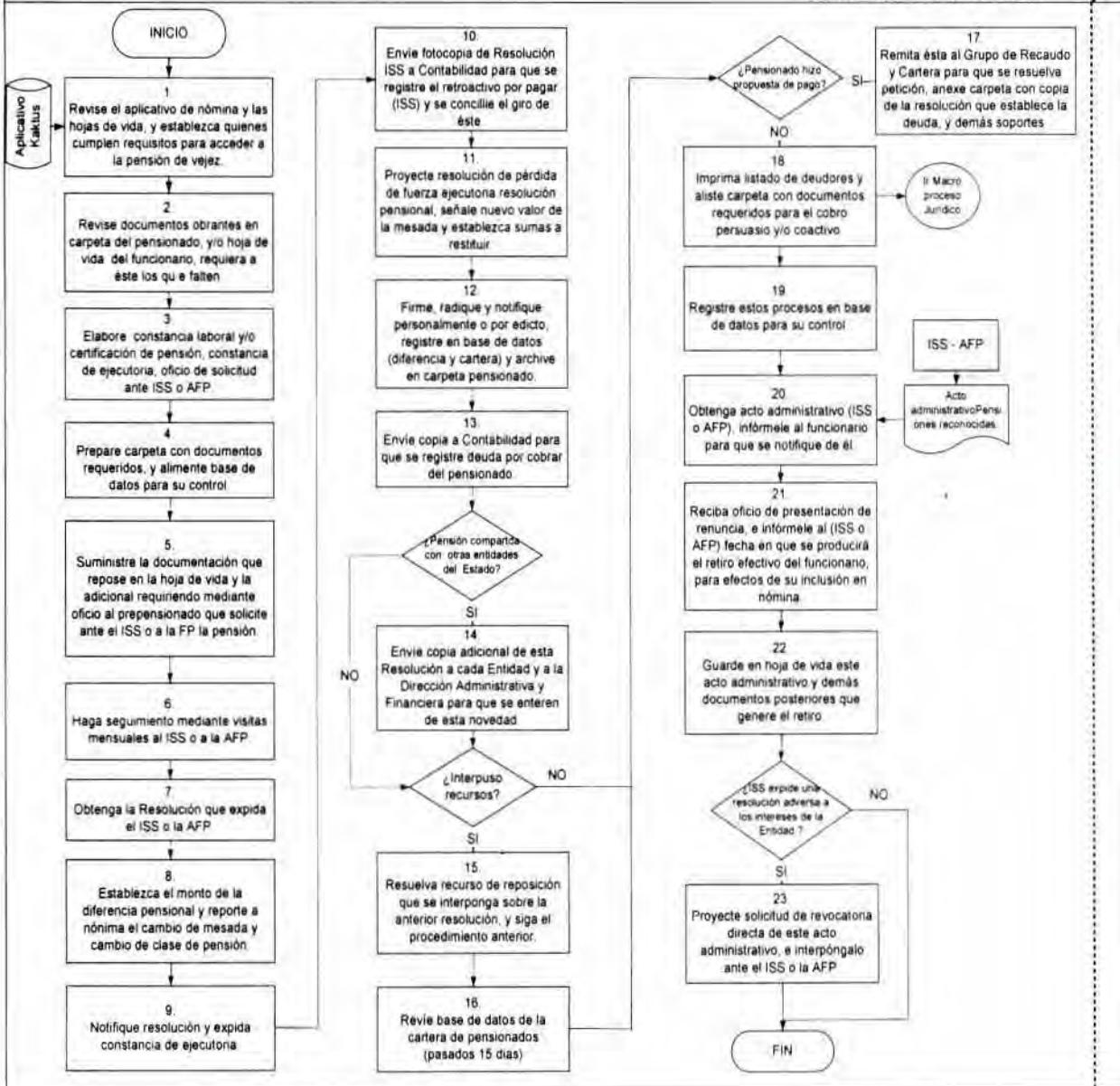
2005

Versión: 1

Página 210 de  
282

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
**PROCESO:** ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES  
**PROCEDIMIENTO:** Controlar el reconocimiento de pensión de vejez a pensionados y funcionarios SENA

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APoyo ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

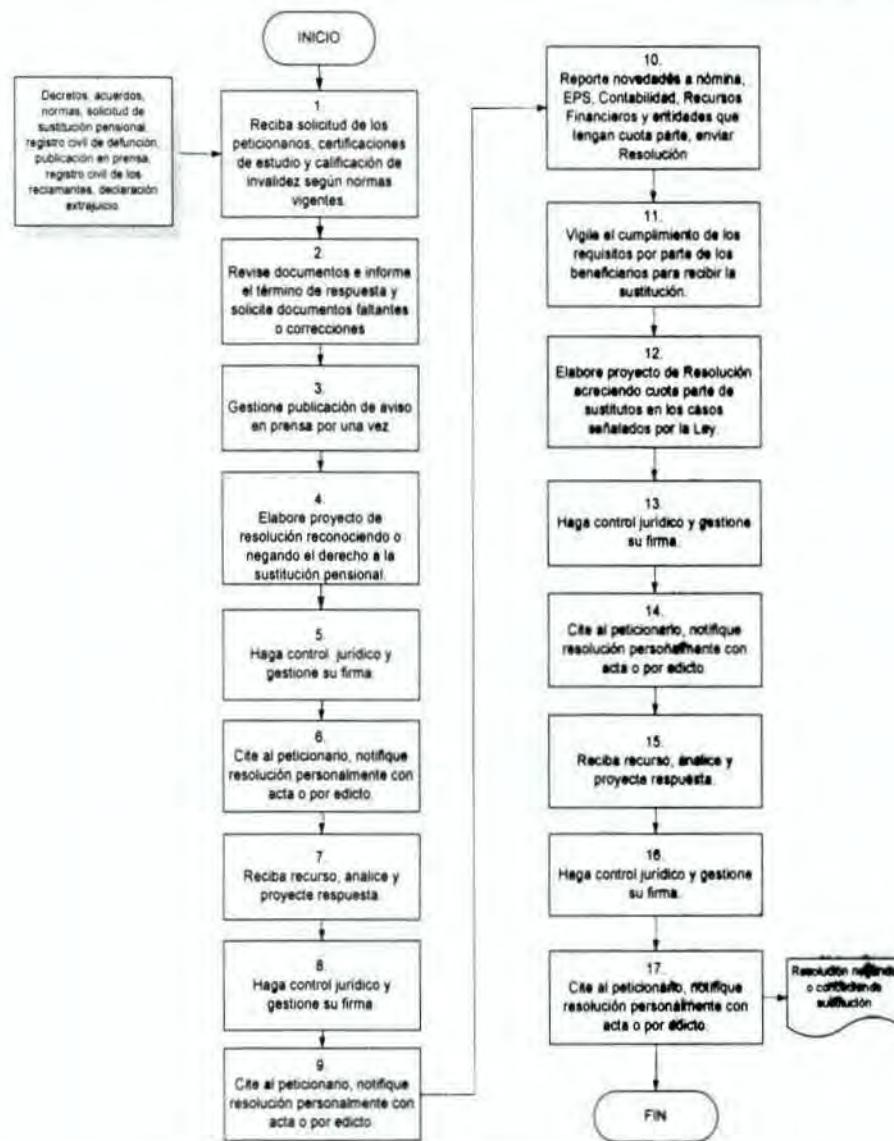
Versión: 1

Página 211 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES  
PROCEDIMIENTO: Tramitar y resolver solicitudes de sustitución pensional

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

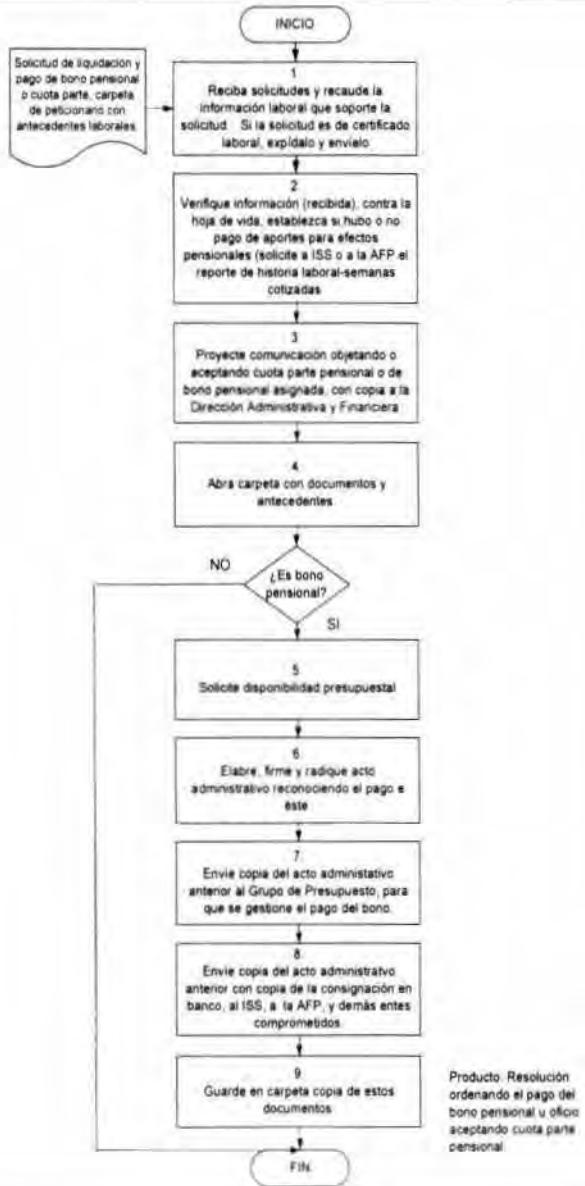
Versión: 1

Página 212 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE PENSIONES  
PROCEDIMIENTO: Tramitar y resolver solicitudes de bonos pensionales y cuotas partes

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

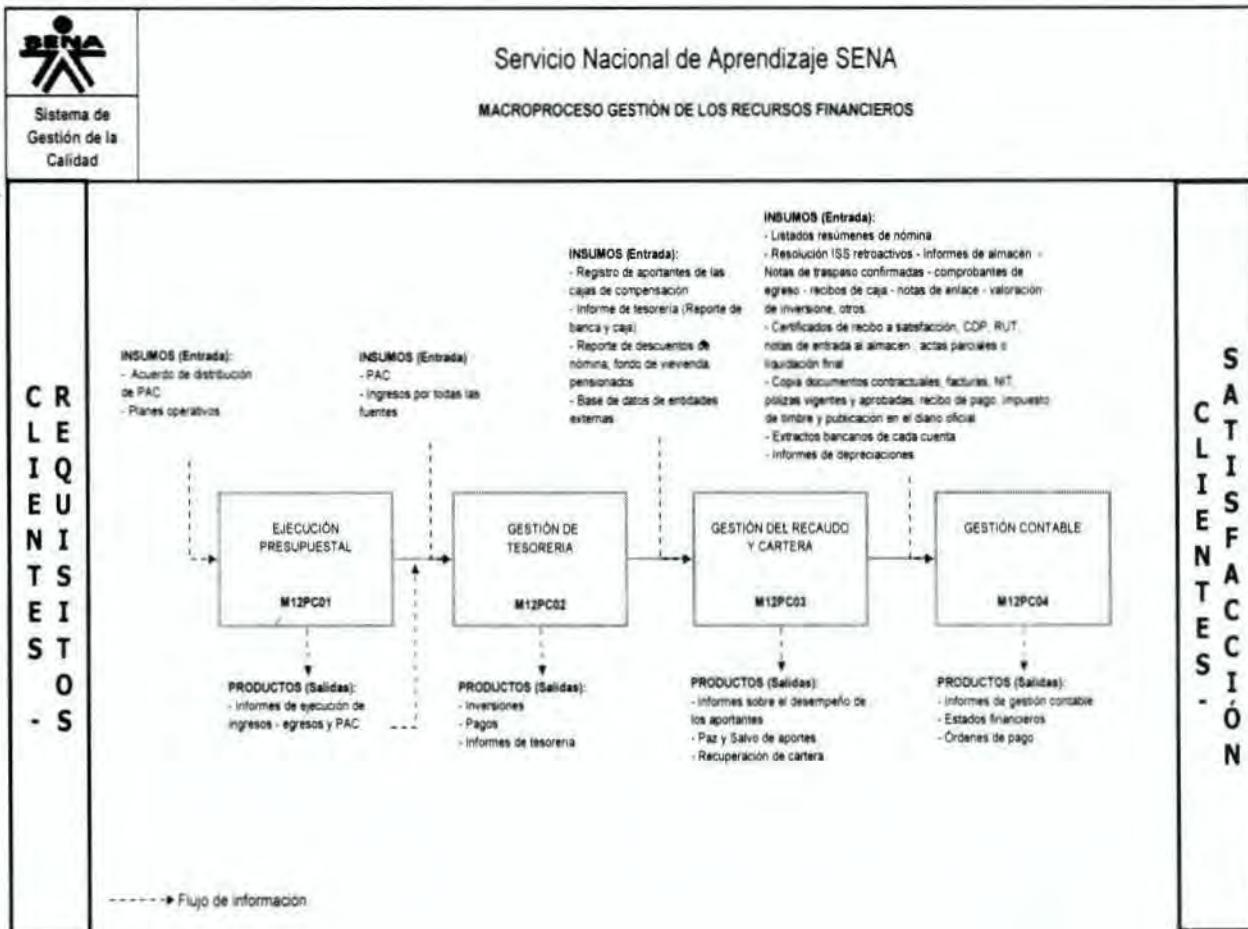
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 213 de  
282

### 8.4 MACRO PROCESO GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

#### 8.4.1 DIAGRAMA DE PROCESOS



 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA  <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 1 Página 214 de 282
---	--	---

## 8.4.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

### 8.4.2.1 Proceso: Ejecución Presupuestal

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>		GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS		<b>CODIGO MACRO PROCESO:</b>
<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>CODIGO PROCESO:</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>		Garantizar la ejecución de los recursos de acuerdo con lo programado.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</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		4.1 Requisitos generales.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>		1. No evaluar las necesidades reales de PAC para la correspondiente vigencia 2. Falta de comunicación (divulgación de la normatividad vigente, planes y programas, PAC y estructura de códigos presupuestales) 3. Que no se informe sobre los documentos o saldos de documentos de la vigencia anterior que no se van a utilizar o que están vencidos		2. Circularización sobre saldos de reservas existentes
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>		Talento Humano con competencias para desarrollar las funciones financieras Aplicación Finanzas 2000		En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Acuerdo de distribución de PAC Planes operativos		Informes de ejecución de ingresos - egresos y PAC		Proceso de Direccionamiento Programático Todos los procesos



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

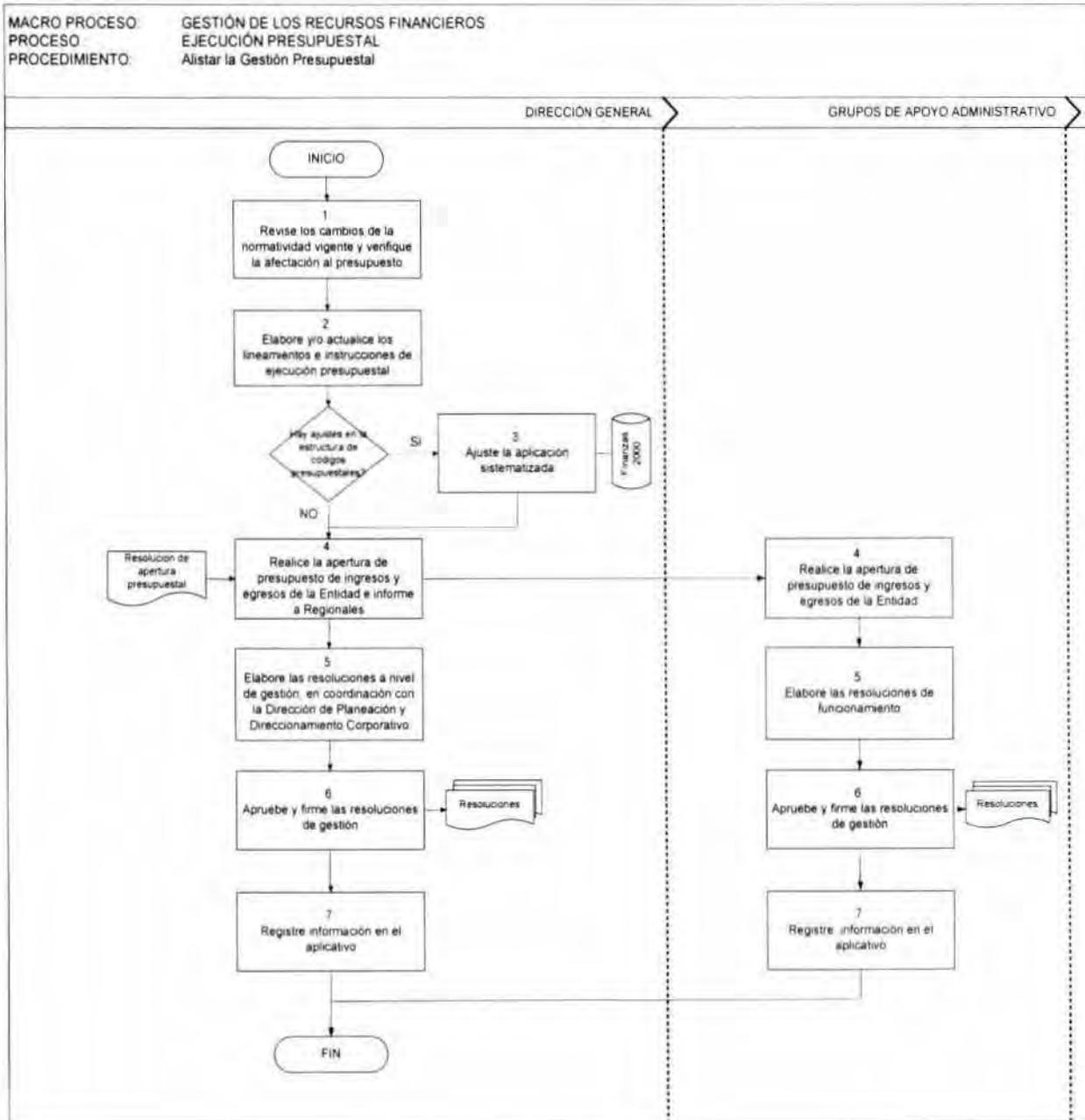
Página 215 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Planes Operativos Resolución de apertura: presupuestal	Dirección de Planeación y Direccionalamiento corporativo	P Alistar la Gestión Presupuestal	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Estructura de códigos presupuestales Resoluciones de apertura presupuestal registradas e incorporadas en el presupuesto de la Dirección General, Regionales y Centros de Formación Profesional	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Acuerdo de distribución de PAC	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Presupuesto	H Administrar el Programa Anual Mensualizado de caja PAC	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Informes de ejecución de ingresos - egresos y PAC	Dirección Administrativa y Financiera Dirección de Planeación y Direccionalamiento Corporativo
Resoluciones presupuestales de gestión Solicitudes de Certificados de Disponibilidad Presupuestal Solicitudes de modificaciones presupuestales	Direcciones de SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral	H Adelantar la ejecución presupuestal	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Resoluciones de modificaciones presupuestales Certificados de Disponibilidad Presupuestal Registros Presupuestales	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Registros Presupuestales	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Generar reportes para el control de la gestión presupuestal	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Informes de ejecución presupuestal	Director General DNP, Ministerio de Hacienda - Contraloría General de la Nación - Contaduría General de la Nación - Procuraduría- Congreso de Ika República - Fiscalía - Organismos de Control
Informes de ejecución presupuestal información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento al proceso de Ejecución Presupuestal	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de Auditorías	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Informes de seguimiento: Informes de Auditorías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de presupuesto Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.4.2.1.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

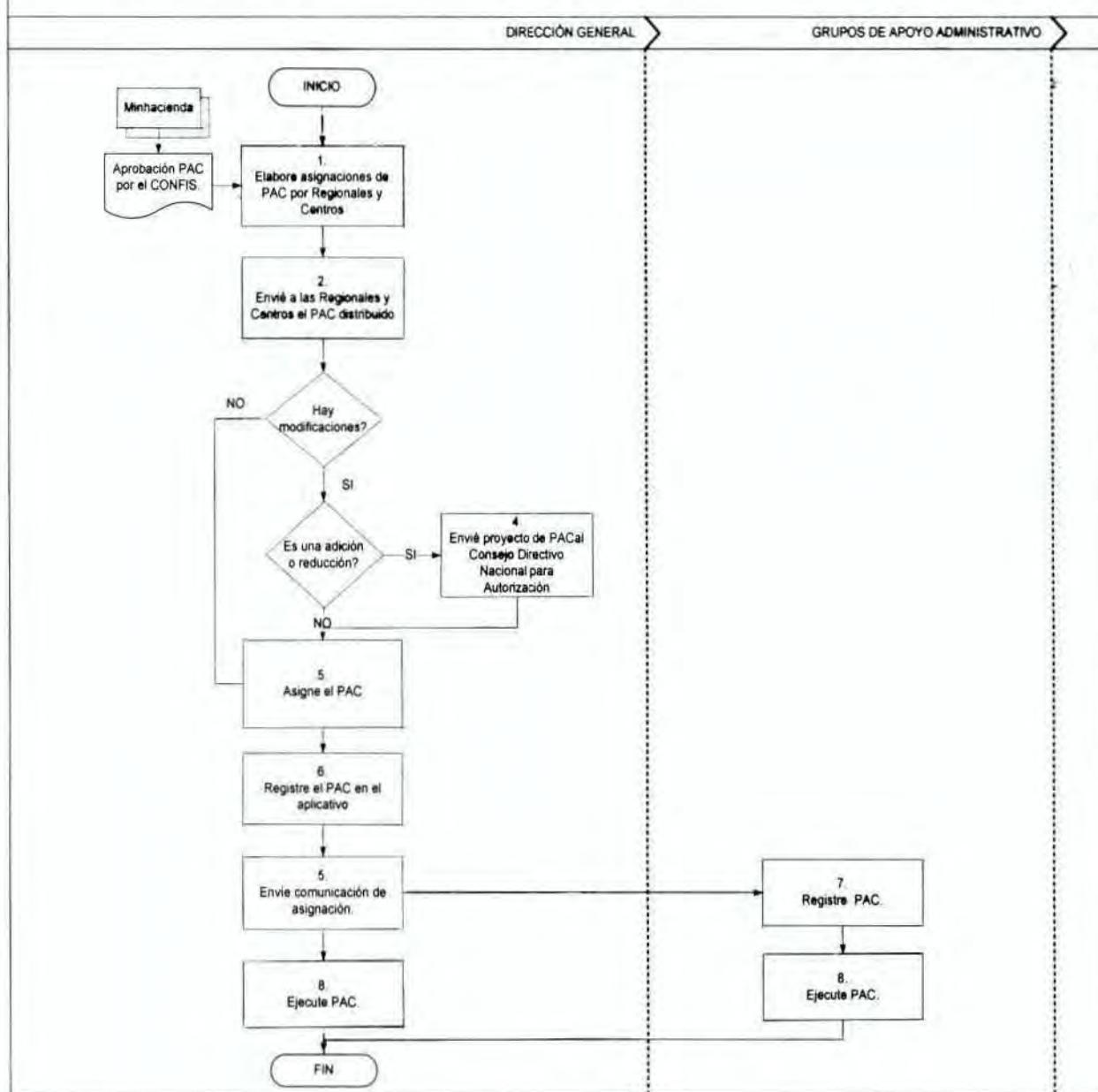
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 217 de  
282

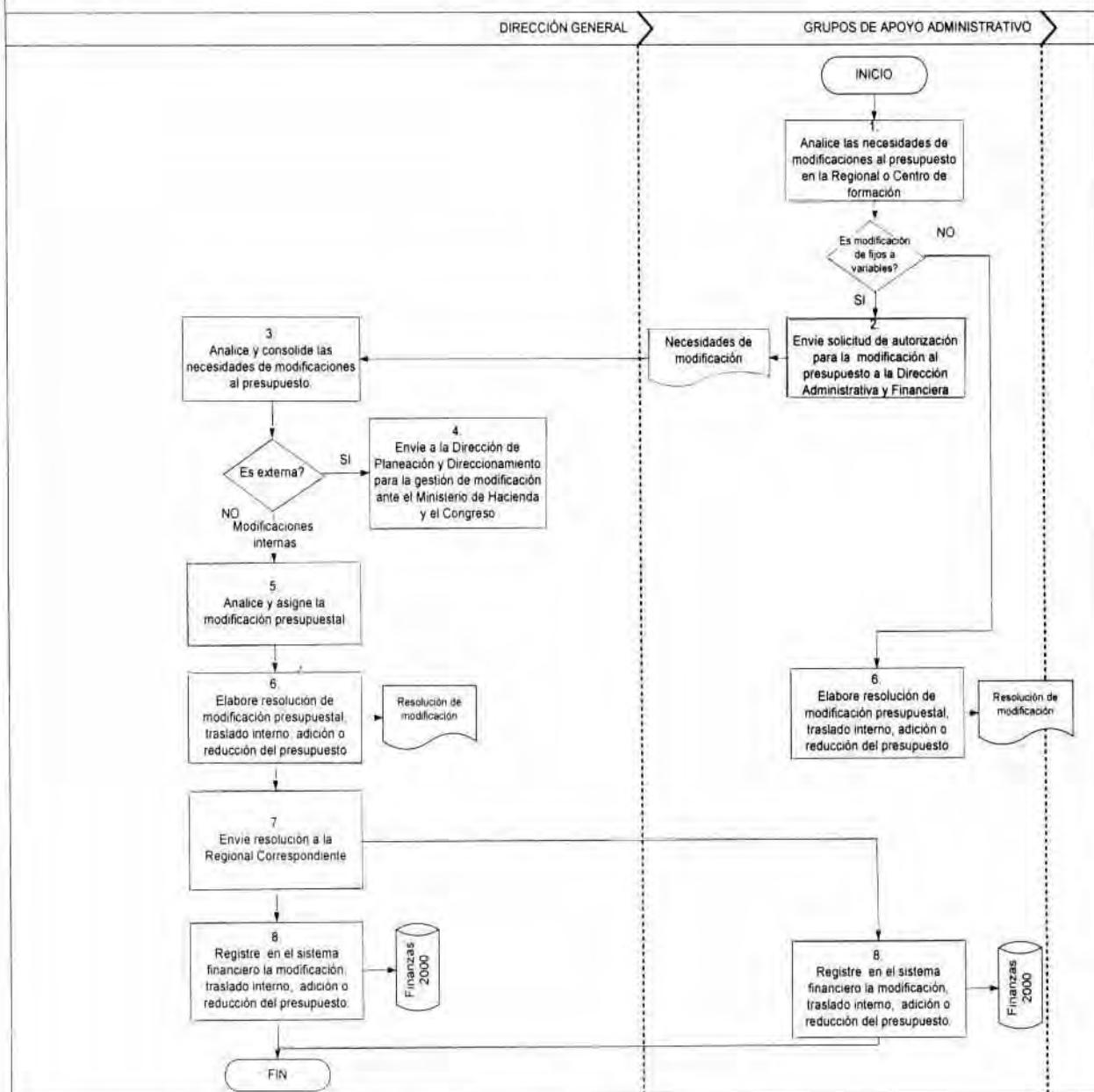
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL  
PROCEDIMIENTO: Administración del PAC



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
**PROCESO:** EJECUCIÓN PRESUPUESTAL  
**PROCEDIMIENTO:** Realizar modificaciones presupuestales





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

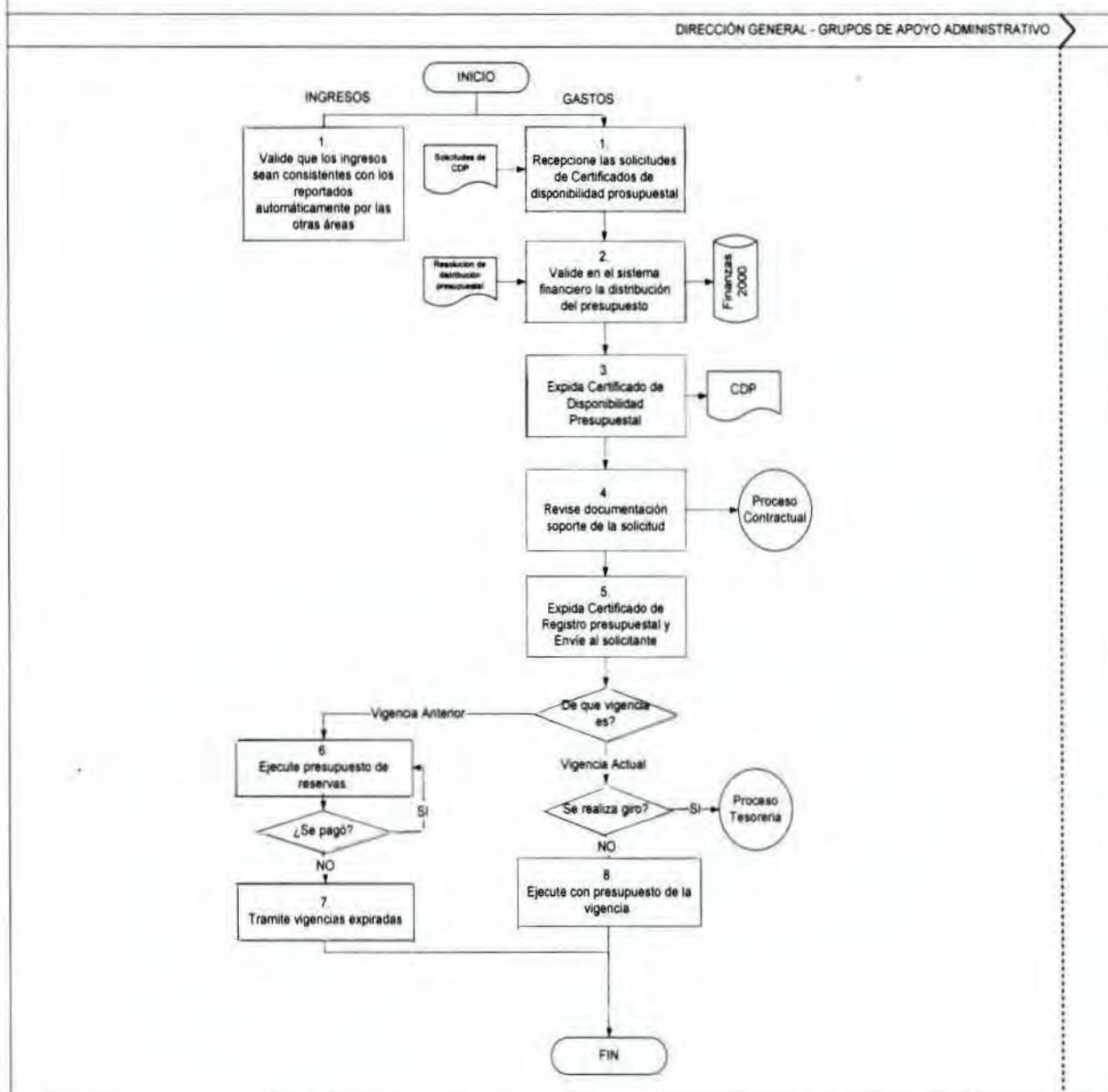
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 219 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: EJECUCIÓN PRESUPUESTAL  
PROCEDIMIENTO: Adelantar la ejecución presupuestal





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

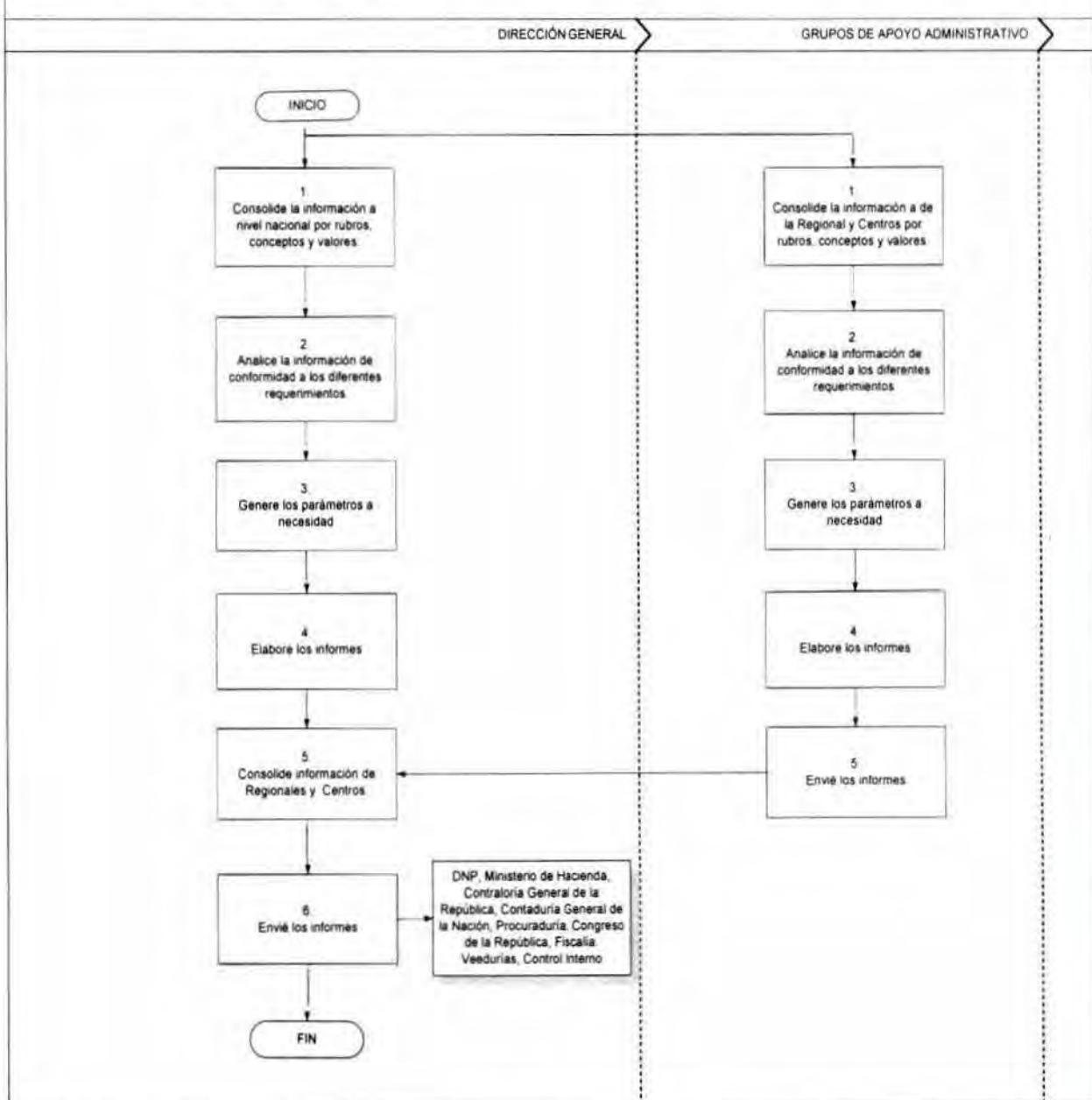
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 220 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:  
GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO:  
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL  
PROCEDIMIENTO:  
Realizar modificaciones presupuestales



 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 1  Página 221 de 282
--	--	---

#### 8.4.2.2 Proceso: Gestión de Tesorería

 <b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1	
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN 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>	GESTIÓN DE TESORERÍA.	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M12 - PC02
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Manejo eficiente de los recursos monetarios.		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	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. Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que no se lleve control de las ventas del centro frente al presupuesto asignado por producción de centro	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	No identificado; se cuenta con directrices sobre el procedimiento. Existen mecanismos manuales de control con base en personal responsable de cada centro para producir informes y reportar a las instancias de afectación y control(Almacenes, Contabilidad y Tesorería)
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para desarrollar las funciones de tesorería Aplicación Finanzas 2000 - Módulo de Caja	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
PAC Ingresos por todas las fuentes		Inversiones Pagos Informes de tesorería	Proceso Ejecución Presupuestal Proceso Gestión Contable Proceso Control del recaudo y cartera



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 222 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
PAC Ingresos por todas las fuentes Registros de ingresos por todo concepto	Bancos Cajas de compensación	H Recibir ingresos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de tesorería Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Informes de tesorería Registros de ingresos por todo concepto Reportes de bancos Reportes de tesorerías a nivel nacional Arqueo y cierre de caja realizado	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de Contabilidad, Presupuesto, Recaudó y Cartera
Informes diarios de tesorería Información registrada en la Aplicación Finanzas 2000 Portafolio de inversiones	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de tesorería Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	H Asignar y controlar cupos nacionales	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de tesorería	Flujo de caja proyectado cupos nacionales asignados y registrados en el sistema	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de Contabilidad, Presupuesto, Recaudó y Cartera
Ordenes de pago y soportes Información del usuario Resoluciones para pago Cuentas por pagar	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	H Efectuar pagos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Pagos realizados (banca electrónica - cheques)	Clientes externos/beneficiarios de pago DIRECCIÓN Administrativa y Financiera - Grupos de Contabilidad, Presupuesto
Instructivo Manejo de inversiones Portafolio de inversiones Extracto de cuenta Banco de la República Boletín de Boleas de valores de Colombia Relación de títulos y cupones a vencimiento		H Conformar y manejar el portafolio de inversión	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo Financiero	Inversiones	DIRECCIÓN Administrativa y Financiera - Grupos de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería Ministerio de Hacienda
Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Financiero	V Realizar seguimiento al proceso de Gestión de Tesorería	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Financiero Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditorias	DIRECCIÓN Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Financiero Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)
Informes de seguimiento informes de auditorias	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Financiero Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Financiero Grupos de Apoyo Administrativo - Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	DIRECCIÓN Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Financiero Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

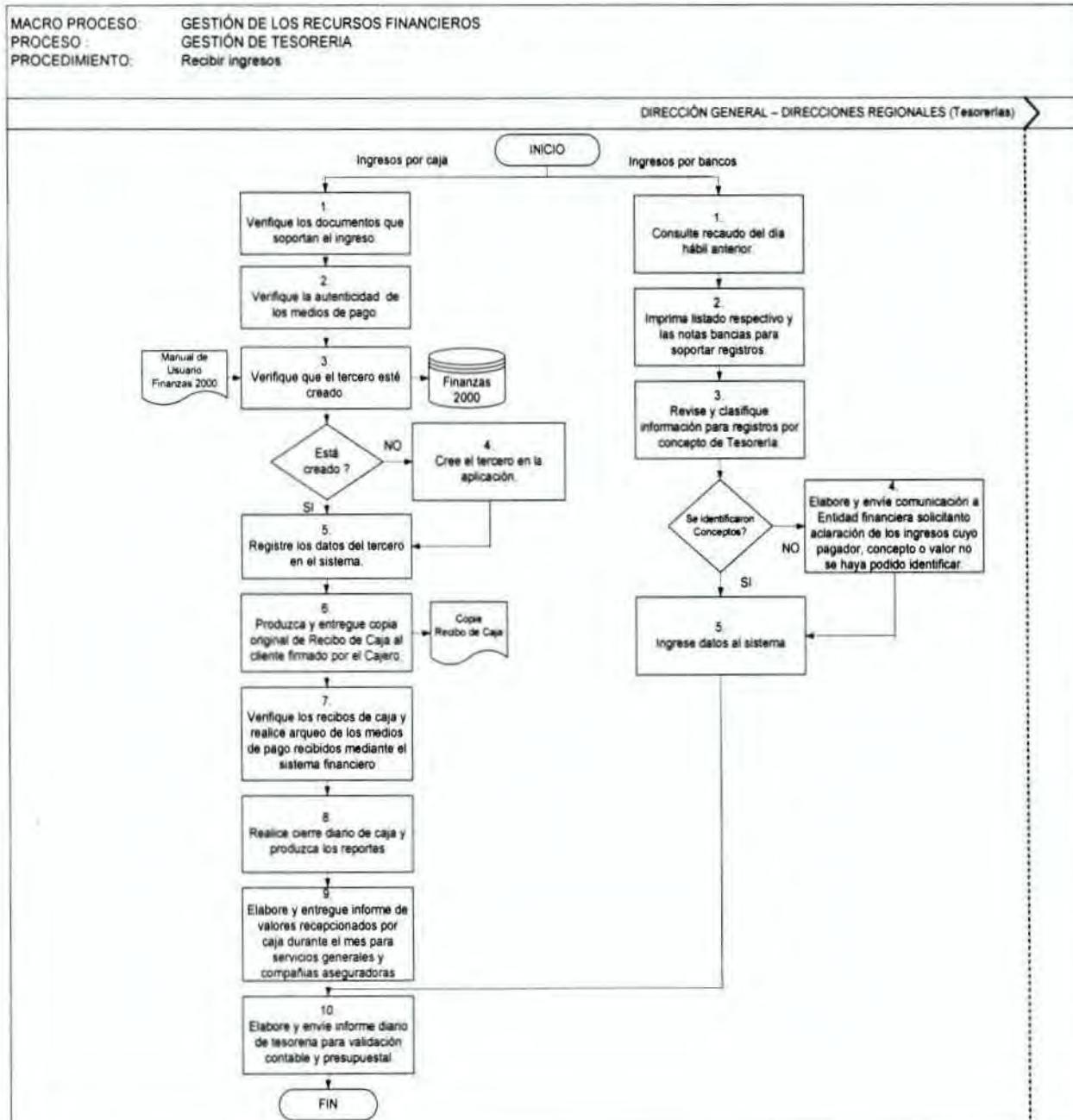
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 223 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.4.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

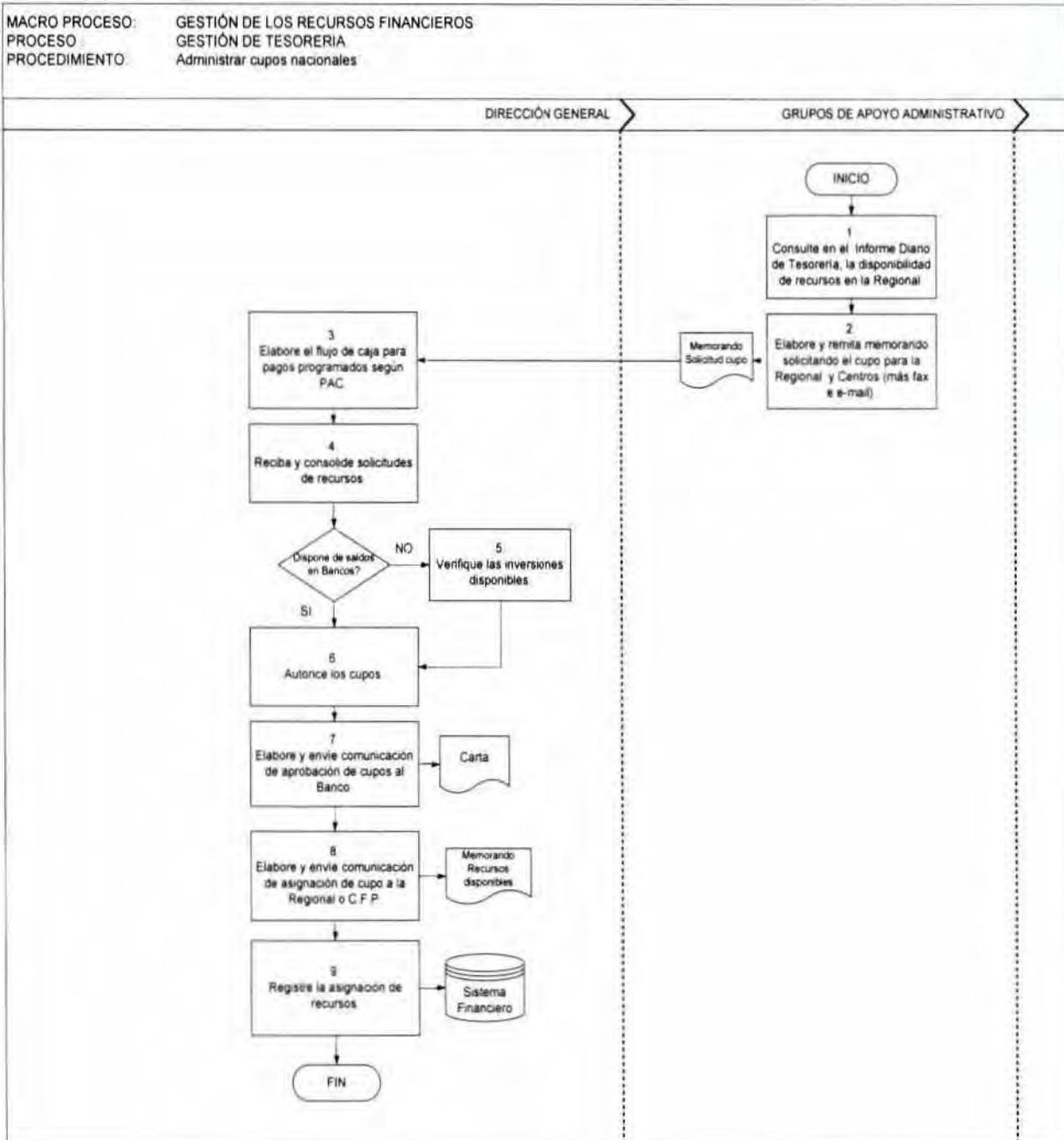
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 224 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN DE TESORERIA  
PROCEDIMIENTO: Administrar cupos nacionales





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

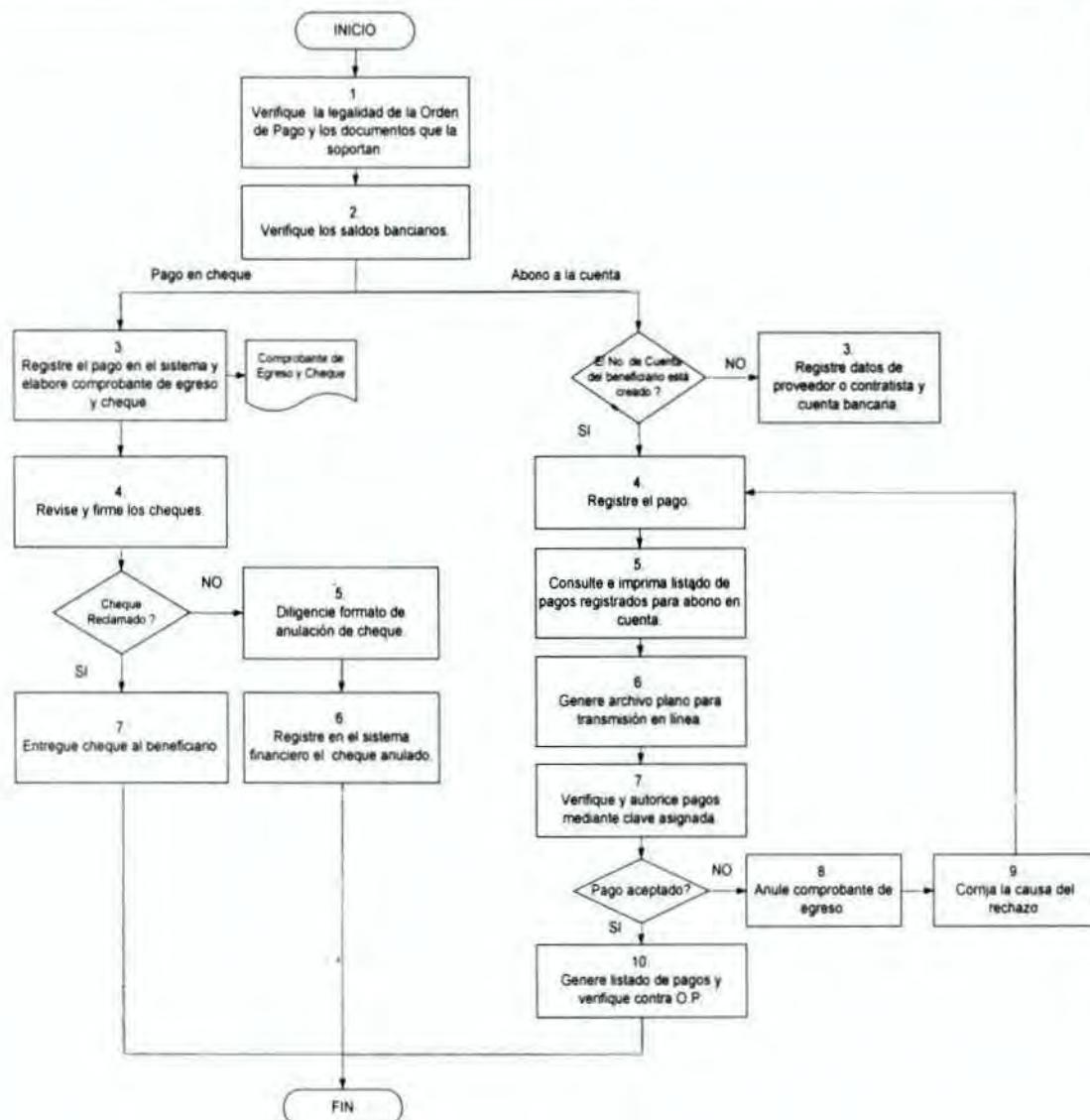
Versión: 1

Página 225 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO : GESTIÓN DE TESORERIA  
PROCEDIMIENTO: Efectuar pagos

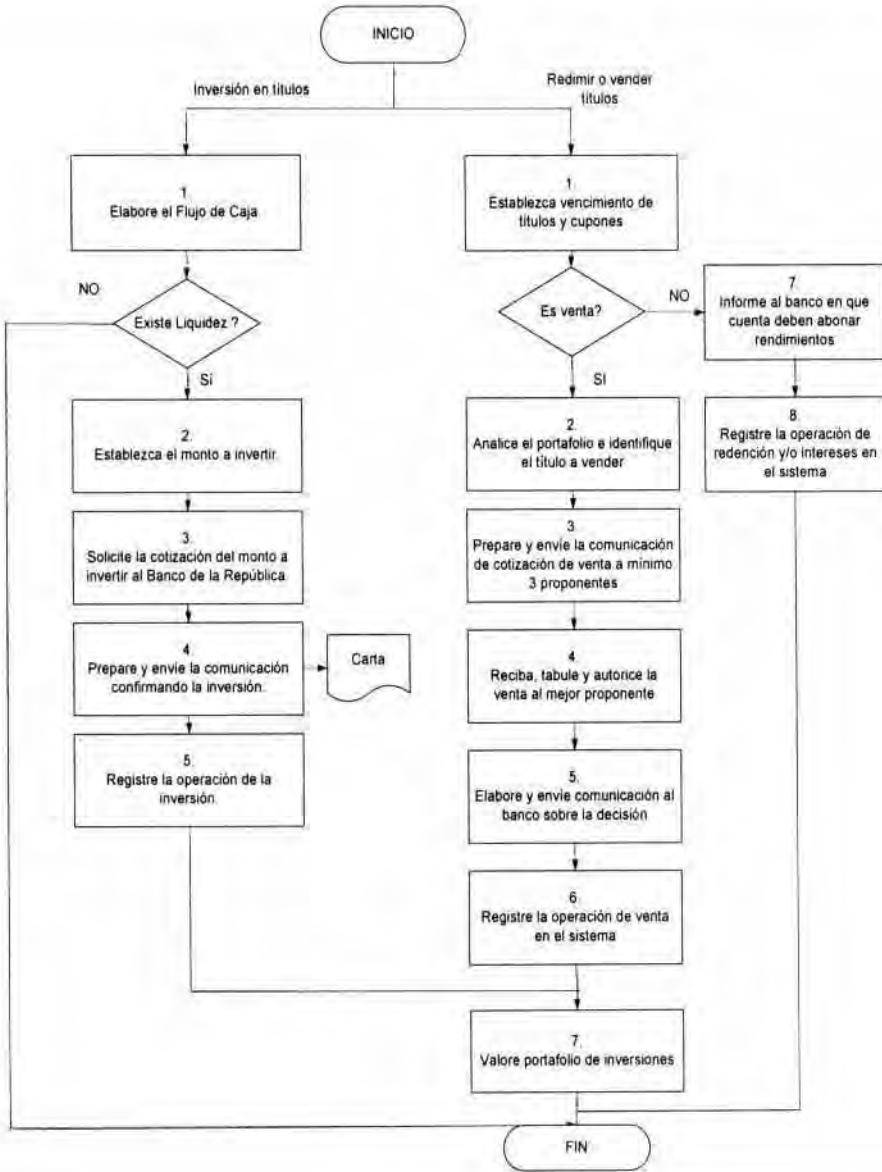
DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIONES REGIONALES (Tesorerías) >



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
**PROCESO :** GESTIÓN DE TESORERIA  
**PROCEDIMIENTO:** Conformar y manejar el portafolio de inversión

DIRECCIÓN GENERAL >





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 227 de  
282

**8.4.2.3 Proceso: Gestión del Recaudo de Aportes y Cartera**

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA CARACTERIZACION DEL PROCESO	Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	CÓDIGO MACRO PROCESO:	M12
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Preservar el uso, manejo y registro adecuado de los recursos económicos conforme a las prioridades institucionales		
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION DEL RECAUDO DE APORTES Y CARTERA	CÓDIGO PROCESO:	M12 - PC03
OBJETIVO DEL PROCESO:	Controlar la pertinencia y oportunidad del recaudo de aportes parafiscales y la recuperación de cartera de la entidad.		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Ley 21 de 1962 artículos 7,8,10,17, Ley 119 de 1994 artículos 30 y 31, Ley 6 de 1992, Ley 344 de 1996 artículo 16, 17, Ley 789 de 2002, Ley 828 de 2003 Decretos 3555 y 2996 de 2004, Decreto 2375 de 1974 FIC, Decreto 083 de 1976 - FIC, Decreto 1047 de 1983 FIC, Ley 50 de 1990 artículos 14, 15 que modifican los artículos 128 y 129 del código sustantivo de trabajo Decreto 249 de 2004	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales.
RIESGOS DEL PROCESO:	Pérdida de ingresos por concepto de aportes parafiscales	PUNTOS DE CONTROL	1. Seguimiento a los pagos efectuados por las cajas de compensación familiar y los bancos, a través de un sistema de información en línea. 2. Generar listados de evasores, elusores o deudores de cartera para programas de fiscalización. 3. Actualizar el sistema de información de recaudo de aportes.
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Talento Humano con competencias para realizar las funciones Aplicativo de aportes	INDICADORES DEL PROCESO:	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS
Registro de aportantes de las cajas de compensación. Informe de tesorería (Reporte de banca y caja) Reporte de descuentos de nómina, fondo de vivienda, pensionados Bases de datos de entidades externas		Informes sobre el desempeño de los aportantes Paz y Salvos de aportes Recuperación de Cartera	Proceso Gestión de Tesorería Proceso Talento Humano Proceso Jurisdicción Coactiva

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005  
Versión: 1  
Página 228 de  
282

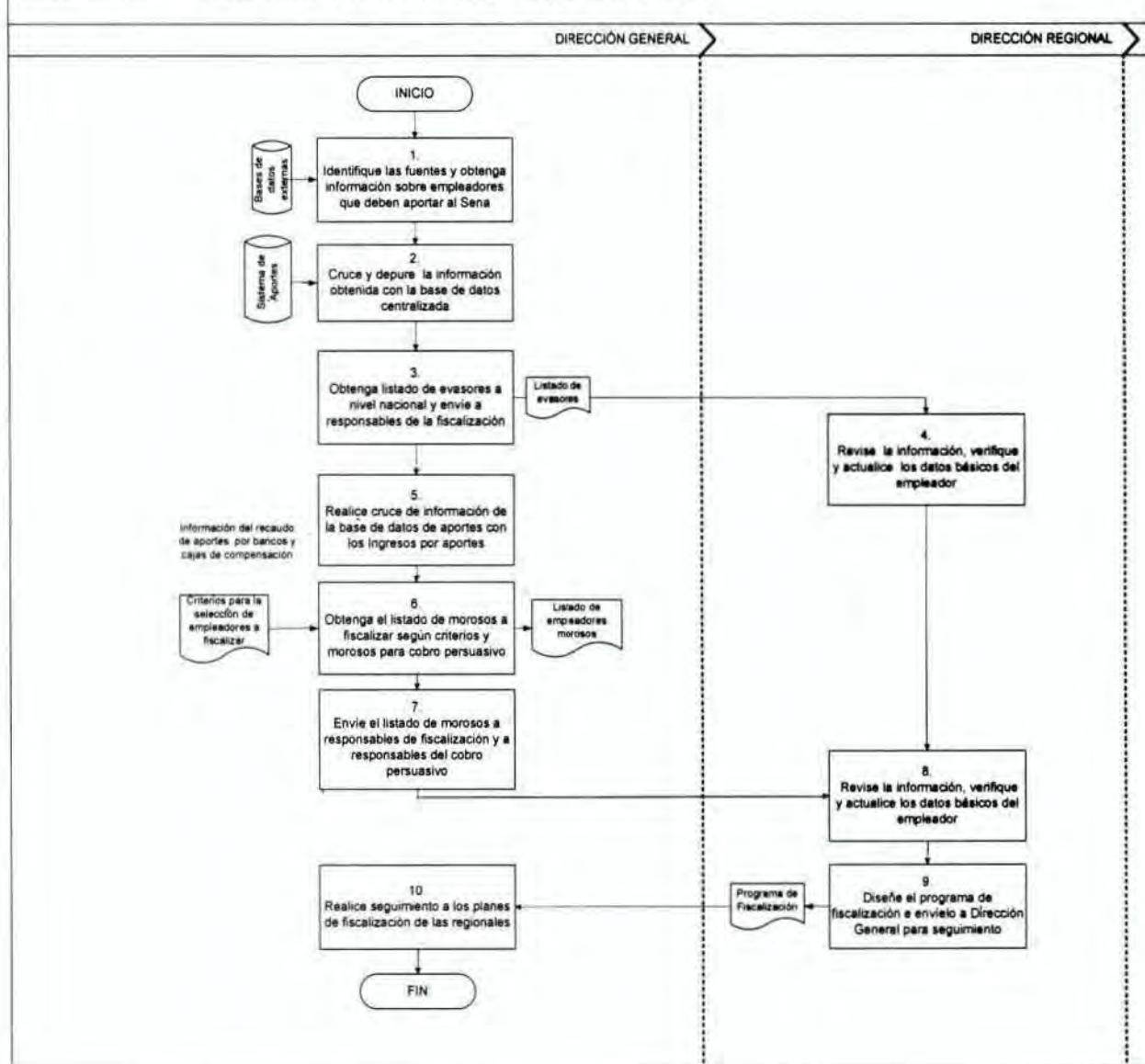
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Listado de aportantes al SENA Informe de Estado de la Cartera	Entidades externas (DIAN, Cámaras de Comercio, Cajas de Compensación) Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Contabilidad	H Actualizar permanentemente el registro de aportantes y el estado de la cartera	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Direcciones Regionales	Base de datos de aportantes actualizada	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales
Base de datos de aportantes actualizada Información del recaudo por bancos, cajas de compensación y tesorerías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de Recaudó y Cartera y Tesorería Direcciones Regionales	H Verificar el cumplimiento del pago oportuno y efectivo de los aportes para fiscales y FIC	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera	Informes sobre el desempeño de los aportantes Listado de morosos, elusores y evasores al SENA Cartera de la Entidad Paz y Salvo de aportes	Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas Direcciones Regionales
Informes sobre el desempeño de los aportantes Listado de morosos, elusores y evasores Cartera de la Entidad	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera	H Adelantar acciones de requerimiento para la recuperación de la cartera	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Direcciones Regionales Dirección Jurídica	Cuentas de Cobro Recuperación de Cartera	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Contabilidad
Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Dirección Jurídica	V Realizar seguimiento al proceso de Control de Recaudó y Cartera	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Dirección Jurídica Oficina de Control Interno a quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de auditones	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Oficina de Control Interno a quien haga sus veces
Informes de seguimiento informes de auditones	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Dirección Jurídica Oficina de Control Interno a quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Dirección Jurídica	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos actualizado	Dirección de Promoción Relaciones Corporativas Direcciones Regionales Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Recaudó y Cartera Dirección Jurídica



## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.4.2.3.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO : GESTIÓN DEL RECAUDO DE APORTES Y CARTERA  
PROCEDIMIENTO: Actualizar permanentemente el registro de aportantes y el estado de la cartera





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 230 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
**PROCESO :** GESTIÓN DEL RECAUDO DE APORTES Y CARTERA  
**PROCEDIMIENTO:** Verificar el cumplimiento del pago oportuno y efectivo de aportes parafiscales y FIC

DIRECCIÓN REGIONAL >

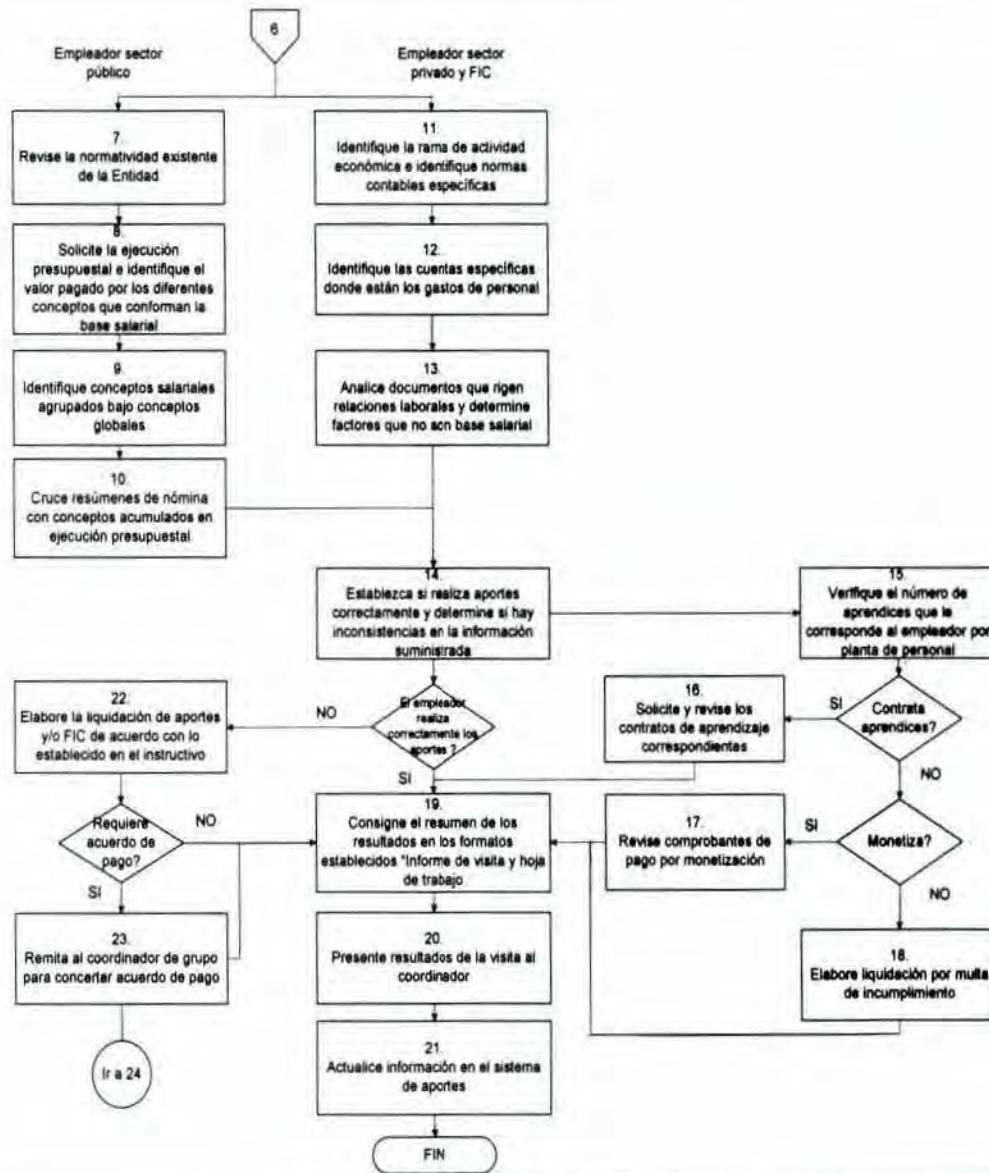




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN DEL RECAUDO DE APORTES Y CARTERA  
PROCEDIMIENTO: Verificar el cumplimiento del pago oportuno y efectivo de aportes parafiscales y FIC

DIRECCIÓN REGIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

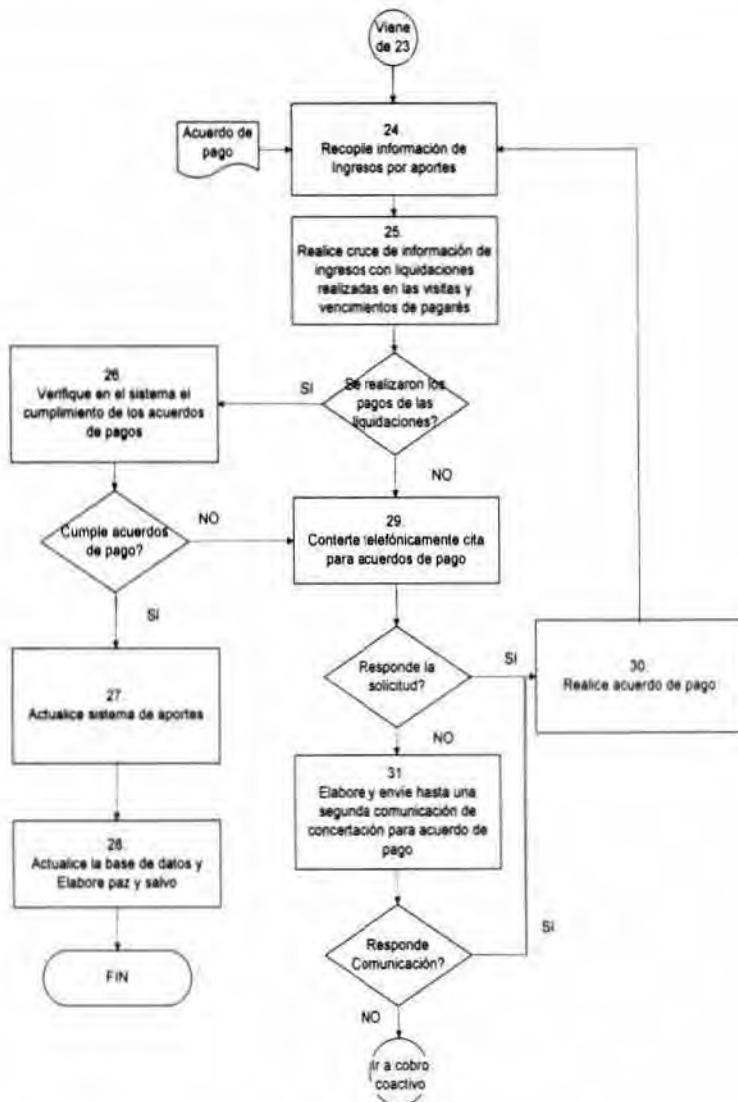
Página 232 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:  
PROCESO:  
PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
GESTIÓN DEL RECAUDO DE APORTES Y CARTERA  
Verificar el cumplimiento del pago oportuno y efectivo de aportes parafiscales y FIC

DIRECCIÓN REGIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

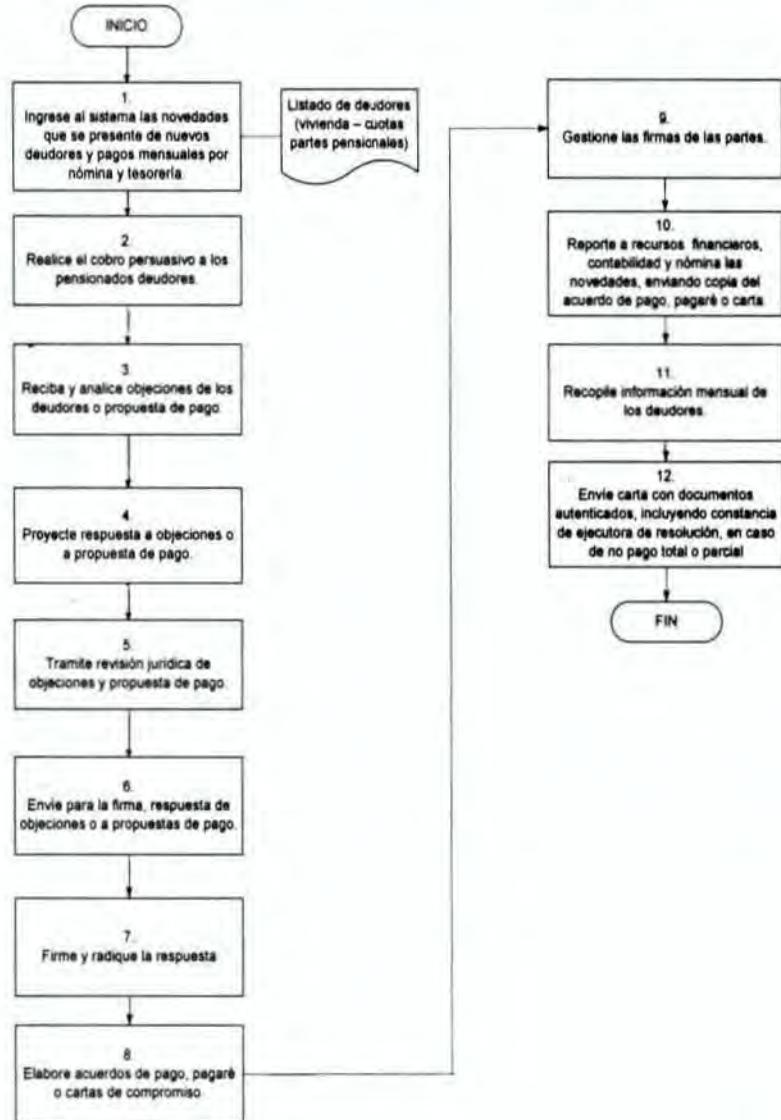
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 233 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN DEL RECAUDO DE APORTES Y CARTERA  
PROCEDIMIENTO: Adelantar acciones de requerimiento para la recuperación de la cartera

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Fecha: Junio de 2005</b> <b>Versión: 1</b> <b>Página 234 de 282</b>
---	---	--

#### 8.4.2.4 Proceso: Gestión Contable

<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>  <b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>  <b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS</b>  <b>Preservar el uso, manejo y registro adecuado de los recursos económicos conforme a las prioridades institucionales</b>  <b>GESTIÓN CONTABLE</b>	<b>CÓDIGO MACRO PROCESO:</b>  <b>CÓDIGO PROCESO:</b>	<b>M12</b>  <b>M12 - PC04</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Presentar estados financieros que reflejen la real situación financiera, económica y social de la entidad en forma oportuna.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Constitución Política de 1991 Ley 43 de 1990 Decreto 2649 de 1993 Resolución 400 de 2000 Ley 298 de 1996 Resoluciones, circulares y cartas de la Contaduría General de la Nación Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos Generales
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Registro de información de ingresos por conceptos que no corresponden a los contablemente establecidos 2. Captura de información desde el área de Presupuesto, sin la debida parametrización en la aplicación Finanzas 2000 3. La diferencia entre los saldos contables y bancarios por contar con conciliaciones atrasadas y pendientes.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. Cruce de información entre las áreas de responsabilidad 2. No definido 3. No definido. La conciliación es un deber cuya ejecutora debe realizarse periódicamente.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para realizar las funciones contables Aplicativo Finanzas 2000	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Listados resúmenes de Nómina Resolución ISS retroactivos. Informes de Almacén Notas de Traspaso confirmadas Comprobantes de Egreso, Recibos de Caja, Notas de Enlace, Valoración de Inversiones, otros. 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 tierra y publicación en el Diario Oficial Extractos bancarios de cada cuenta. Informes de depreciaciones	Informe de Gestión Contable Estados Financieros Órdenes de pago	Proceso Admón Laboral y del Régimen Prestacional. Proceso Admón de Pensiones. Proceso Gestión Logística del Abastecimiento. Proceso Gestión Logística de Inventarios Proceso Gestión de Tesorería Proceso Contratación. Proceso Convenios Proceso Gestión de la infraestructura física, maquinaria, equipo y parque automotor	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 235 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Listados resúmenes de Nómina Resolución ISS retroactivos Informes de Almacén Notas de Traspaso confirmadas Comprobantes de Egreso, Recibos de Caja, Notas de Enlace, Valoración de Inversiones, otros	Secretaría General - Grupo Gestión del Talento Humano Dirección Administrativa y Financiera Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Analizar y registrar la documentación contable.	Dirección Administrativa y Financiera Grupo Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Saldos registrados y verificados	Director General Director Administrativo y Financiero Entes Exámenes(Entidades financieras, Ministerio de Hacienda, Contraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Comisión Legal de Cuentas)
Certificados de recibo a satisfacción, CDP, RUT, Notas de Entrada al Almacén, actas parciales o liquidación final. Copias doc. Contractual, facturas, NIT, pólizas vigentes y aprobadas, recibo de pago impuesto de IBIERB y publicación en el Diario Oficial	Secretaría General - Grupo Gestión del Talento Humano Dirección Administrativa y Financiera Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Caesar contablemente las cuentas por pagar.	Dirección Administrativa y Financiera Grupo Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Ordenes de pago Conciliaciones	Director General Director Administrativo y Financiero Entes Exámenes(Entidades financieras, Ministerio de Hacienda, Contraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Comisión Legal de Cuentas)
Extractos bancarios de cada cuenta. Informes de depreciaciones	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Bienes y logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H Conciliar información contable y cerrar el periodo	Dirección Administrativa y Financiera Grupo Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Informe de Gestión Contable Estados Financieros	Director General Director Administrativo y Financiero Entes Exámenes(Entidades financieras, Ministerio de Hacienda, Contraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Comisión Legal de Cuentas)
Informe de Gestión Contable Estados Financieros Información y datos del desempeño del proceso Mapa de Riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Bienes y logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento al proceso de Gestión Contable	Dirección Administrativa y Financiera Grupo Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento informes de Auditores	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Bienes y logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)
Informes de seguimiento Informes de Auditores	Dirección Administrativa y Financiera Grupo Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera Grupo Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control	Planes de Mejoramiento Mapa de Riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de tesorería y Bienes y logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

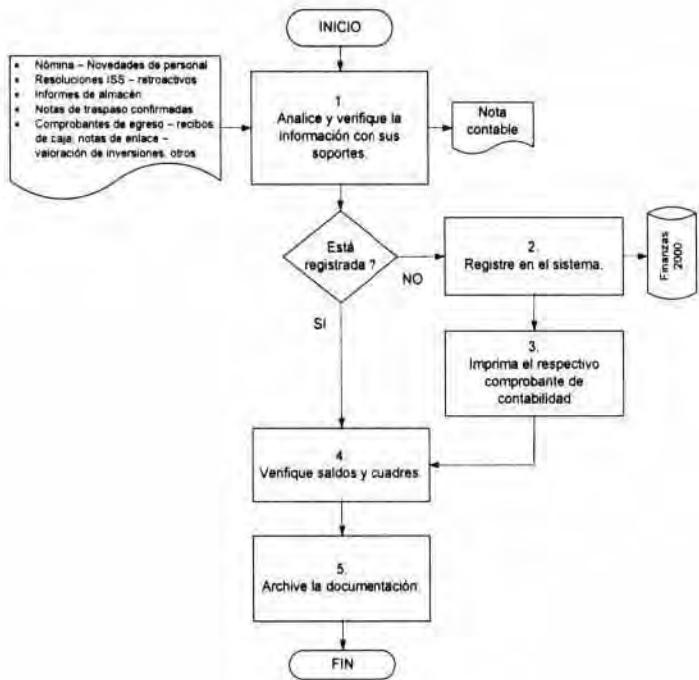
Página 236 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.4.2.4.1 Procedimientos

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN CONTABLE  
PROCEDIMIENTO: Analizar y registrar la documentación contable

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

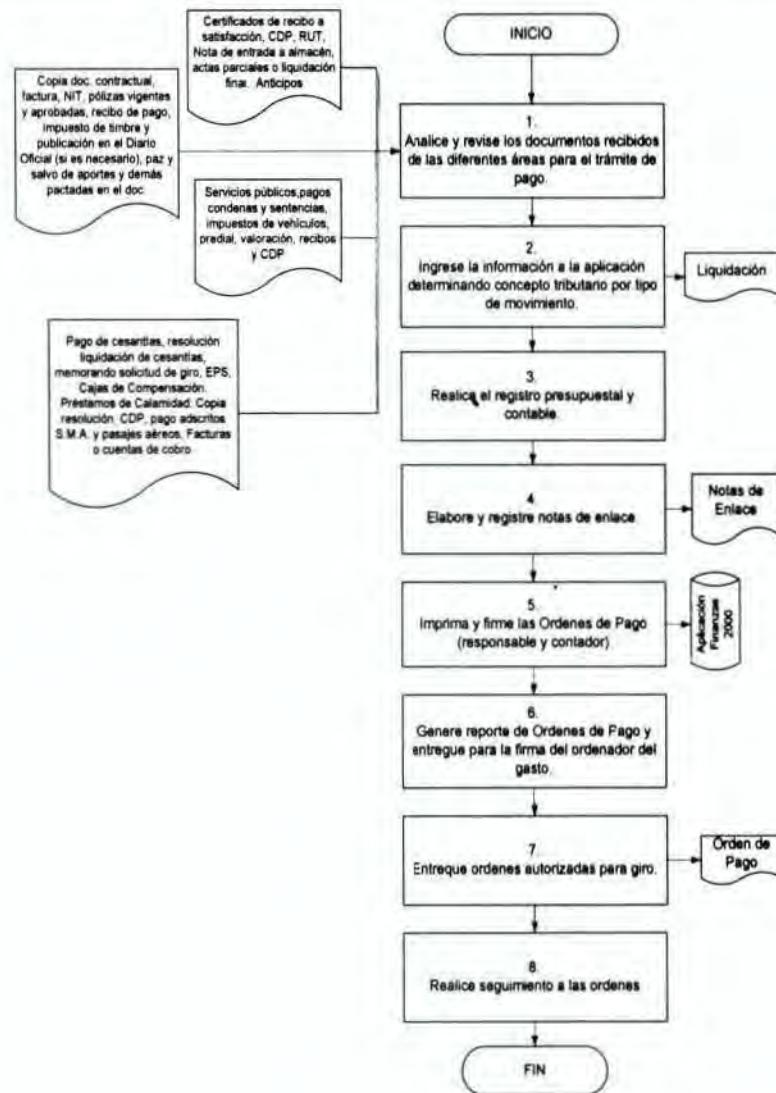
Versión: 1

Página 237 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN CONTABLE  
PROCEDIMIENTO: Causar contablemente las cuentas por pagar

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales – Centros de Formación)

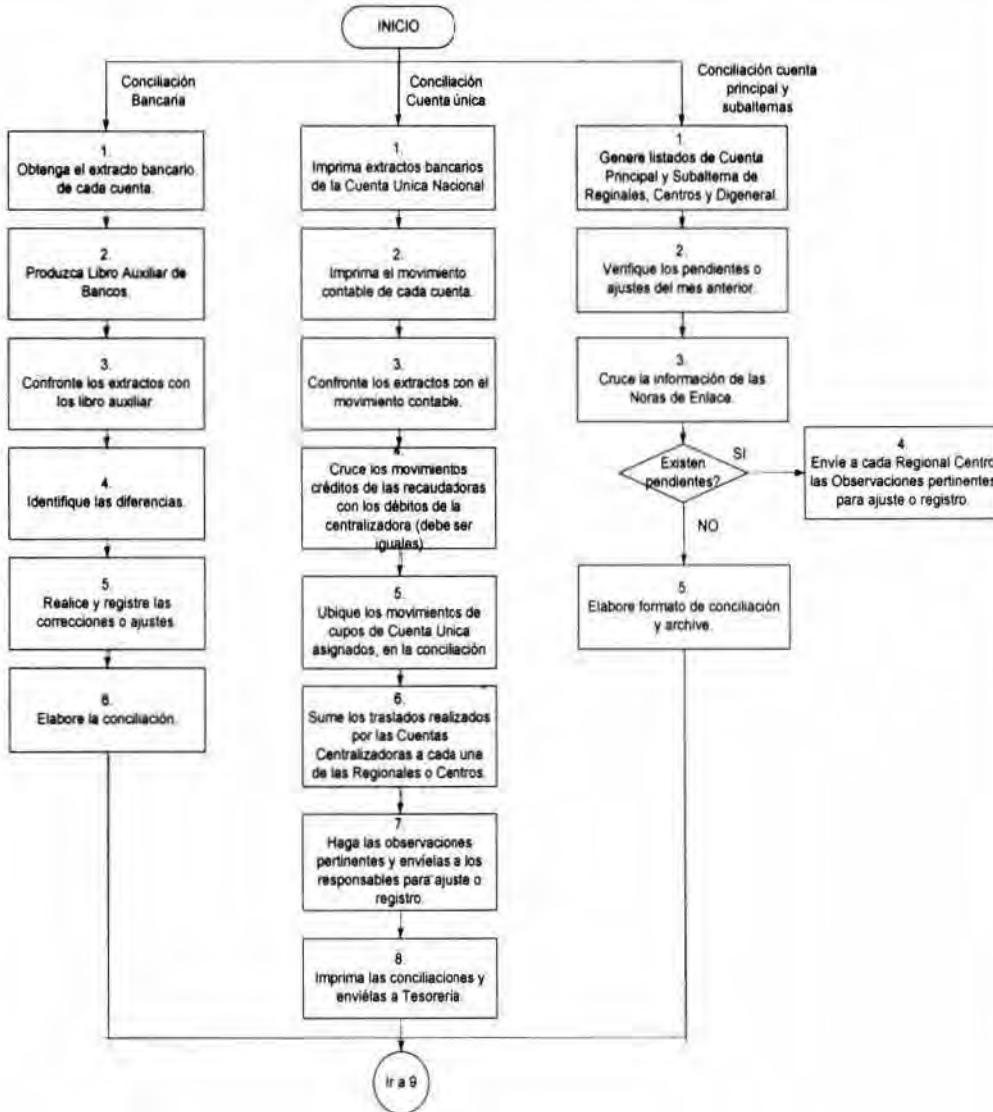




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN CONTABLE  
PROCEDIMIENTO: Conciliar información contable y cerrar el periodo

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO DE APoyo ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

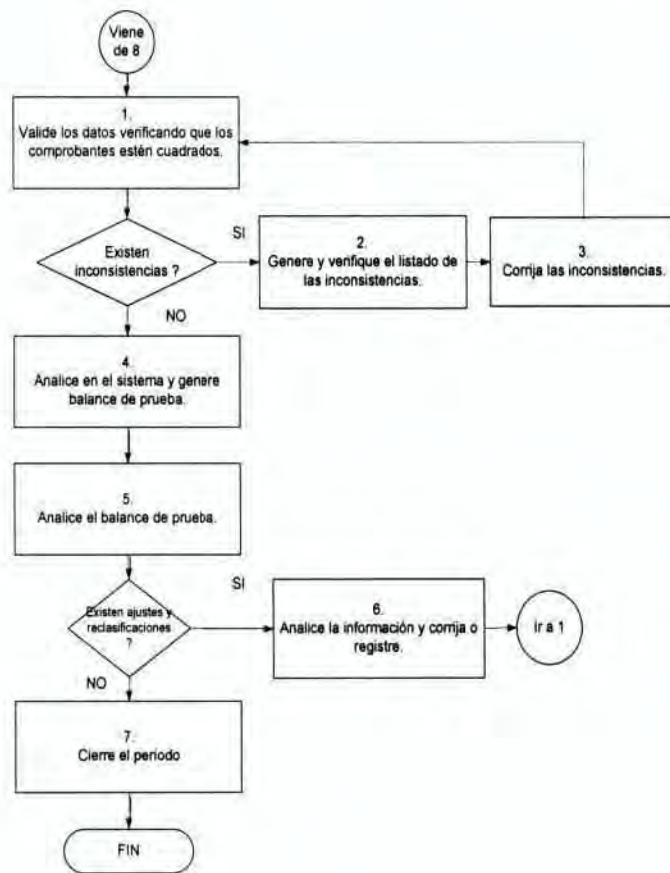
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 239 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS  
PROCESO: GESTIÓN CONTABLE  
PROCEDIMIENTO: Conciliar información contable y cerrar el periodo

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales – Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

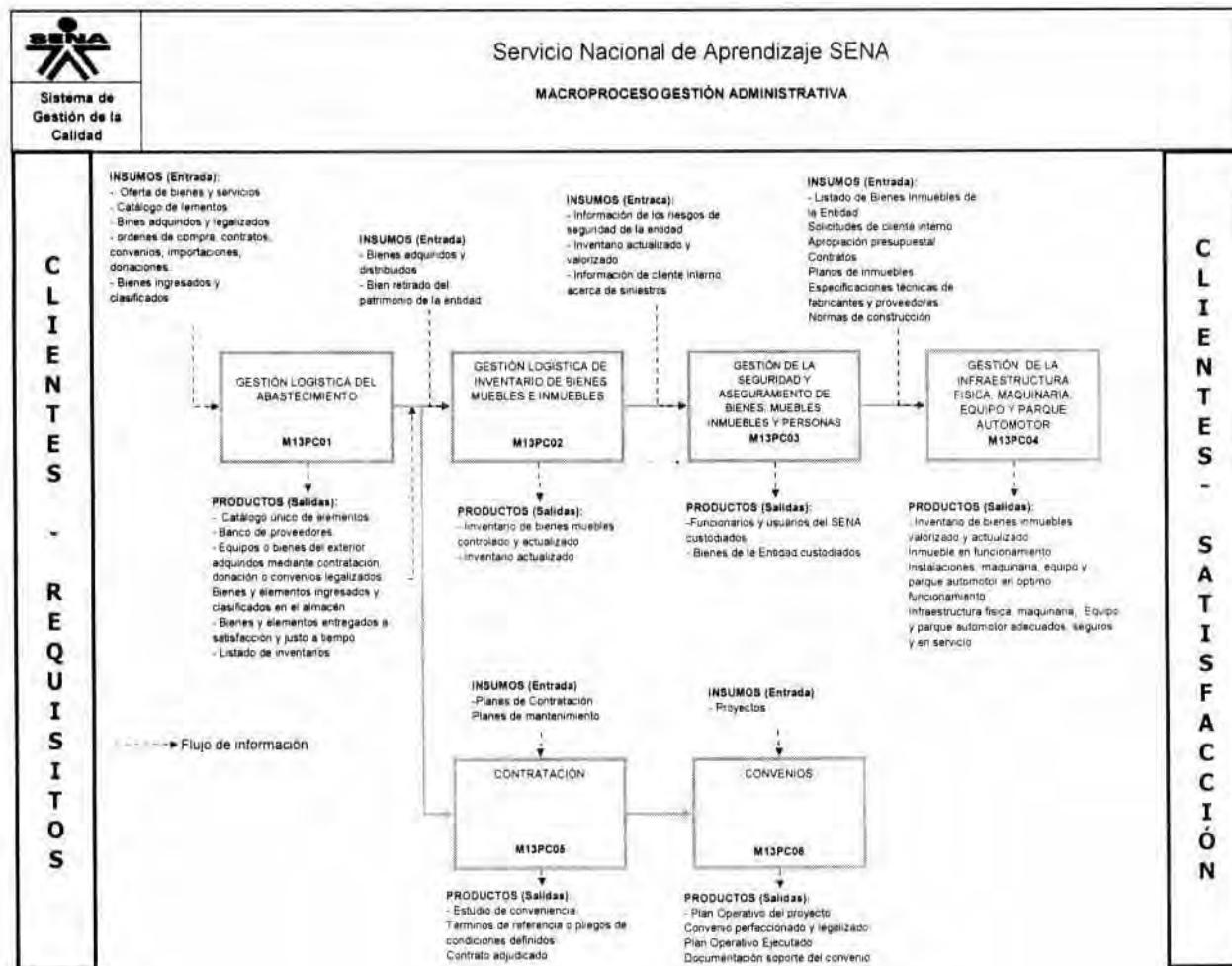
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 240 de  
282

### 8.5 MACRO PROCESO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

#### 8.5.1 DIAGRAMA DE PROCESOS



 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA  <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 1  Página 241 de 282
---	--	---

## 8.5.2 CARACTERIZACIONES Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### 8.5.2.1 Proceso: Gestión Logística de Abastecimiento

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			Fecha: Abril de 2005  Versión: 2.0  Página 1 de 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>	GESTION LOGISTICA DEL ABASTECIMIENTO		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M13 - PC01
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Satisfacer las necesidades de bienes, requeridos por la Institución para su normal funcionamiento y el cumplimiento de su misión, objetivo y funciones.			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 87 de 1993 Resoluciones 1931 de 2004 Decreto 249 de 2004	<b>REQUISITOS PARA CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 7.4 Adquisición de bienes y servicios.	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que el Plan de Compras no sea coherente con las necesidades de la Entidad.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. No identificado, se limita al funcionamiento de la Aplicación Administración 2000	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Aplicación Administración 2000 Talento Humano con competencias para realizar las funciones administrativas	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>	<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
Oferta de bienes y servicios Catalogo de elementos Bienes Bienes adquiridos y legalizados, orden de compra, contrato, convenio, importación, donación Bienes Ingresados y clasificados	Catálogo único de elementos Banco de proveedores Equipos o bienes del exterior adquiridos mediante contratación, donación o convenios legalizados Bienes y elementos ingresados y clasificados en el almacén Bienes y elementos entregados a satisfacción y justo a tiempo Listado de inventarios		Proceso Gestión y Alistamiento para la Formación Profesional Integral Proceso Contratación	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 242 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan de Compras Oferta de bienes y servicios Catálogo de elementos Existencias de almacén	Proveedores Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenistas del centro o quien haga sus veces	H	Administrar Catálogo de elementos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenistas	Catálogo único de elementos actualizado	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Proveedores Entes de control Almacenistas
Plan de Compras Catálogo único de elementos actualizado Autorizaciones y anexos correspondientes según tipo de contratación	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	H	Realizar compras (Proceso contratación)	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Contratos de suministros ejecutados	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
Bienes o elementos de consumo y devolutivos adquiridos y legalizados (Mercado interno y externo) Contrato de compra (Contratos de suministros, pedidos y órdenes de compra) Legalización de los elementos	Contratistas Compraventas	H	Recepcionar e ingresar los elementos al almacén	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenistas	Notas de entrada al almacén Bienes y elementos ingresados y clasificados en el almacén Inventario actualizado	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenistas
Notas de entrada al almacén Bienes y elementos ingresados y clasificados en el almacén Inventario actualizado Listado de requerimientos de materiales	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H	Distribuir los elementos de consumo y devolutivos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenistas	Notas de salida Bienes y elementos entregados justo a tiempo Inventario actualizado	Direcciones del SENA - Funcionarios Direcciones Regionales - Funcionarios Centros de Formación Profesional Integral - Funcionarios
Información y datos de desempeño del proceso informes de quejas y reclamos Mapas de riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V	Realizar seguimiento al proceso de Gestión Logística de abastecimiento	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces Entes de control	Informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces Entes de control
Informes de seguimiento informes de auditorías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)



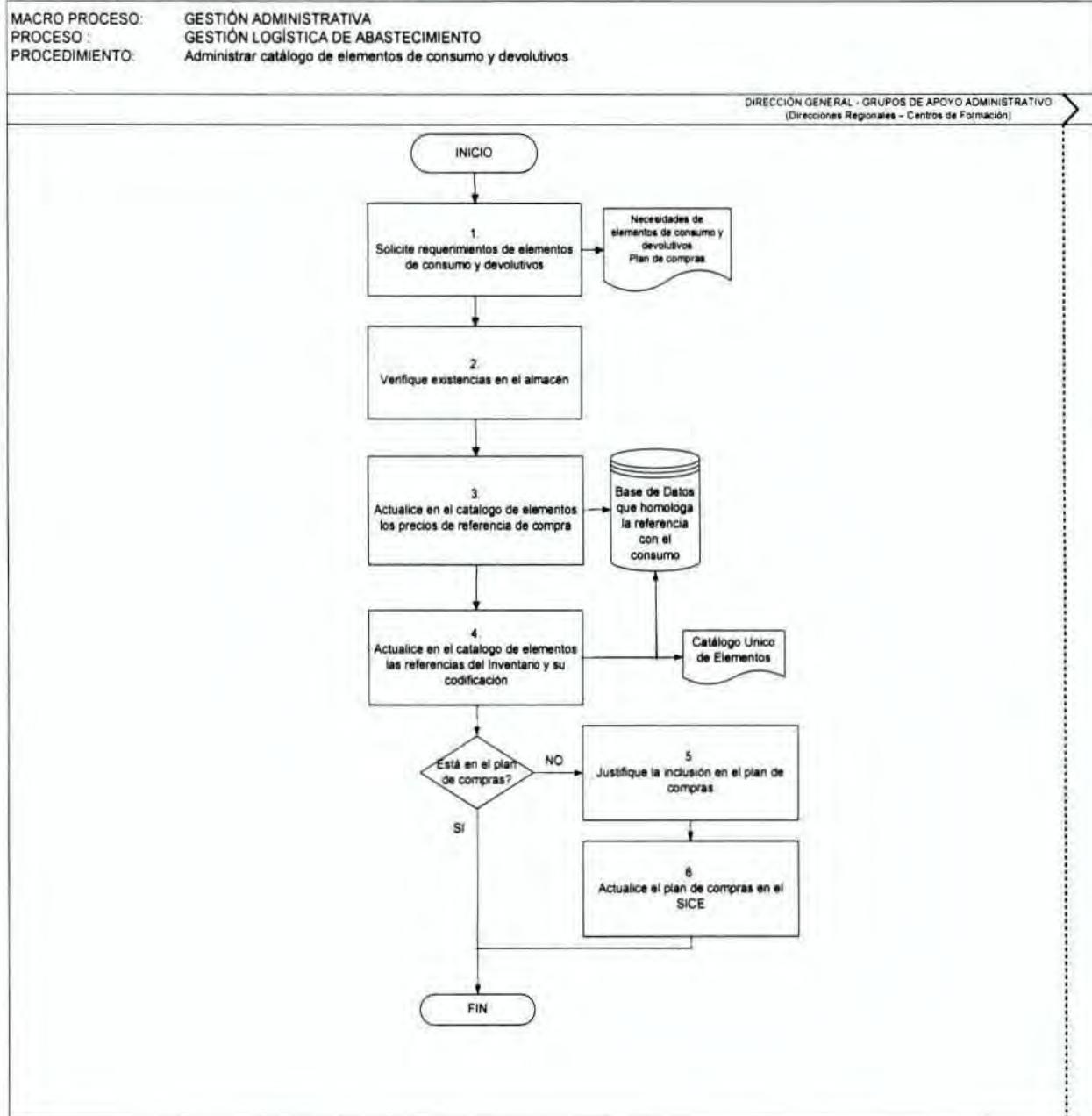
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005  
Versión: 1  
Página 243 de  
282

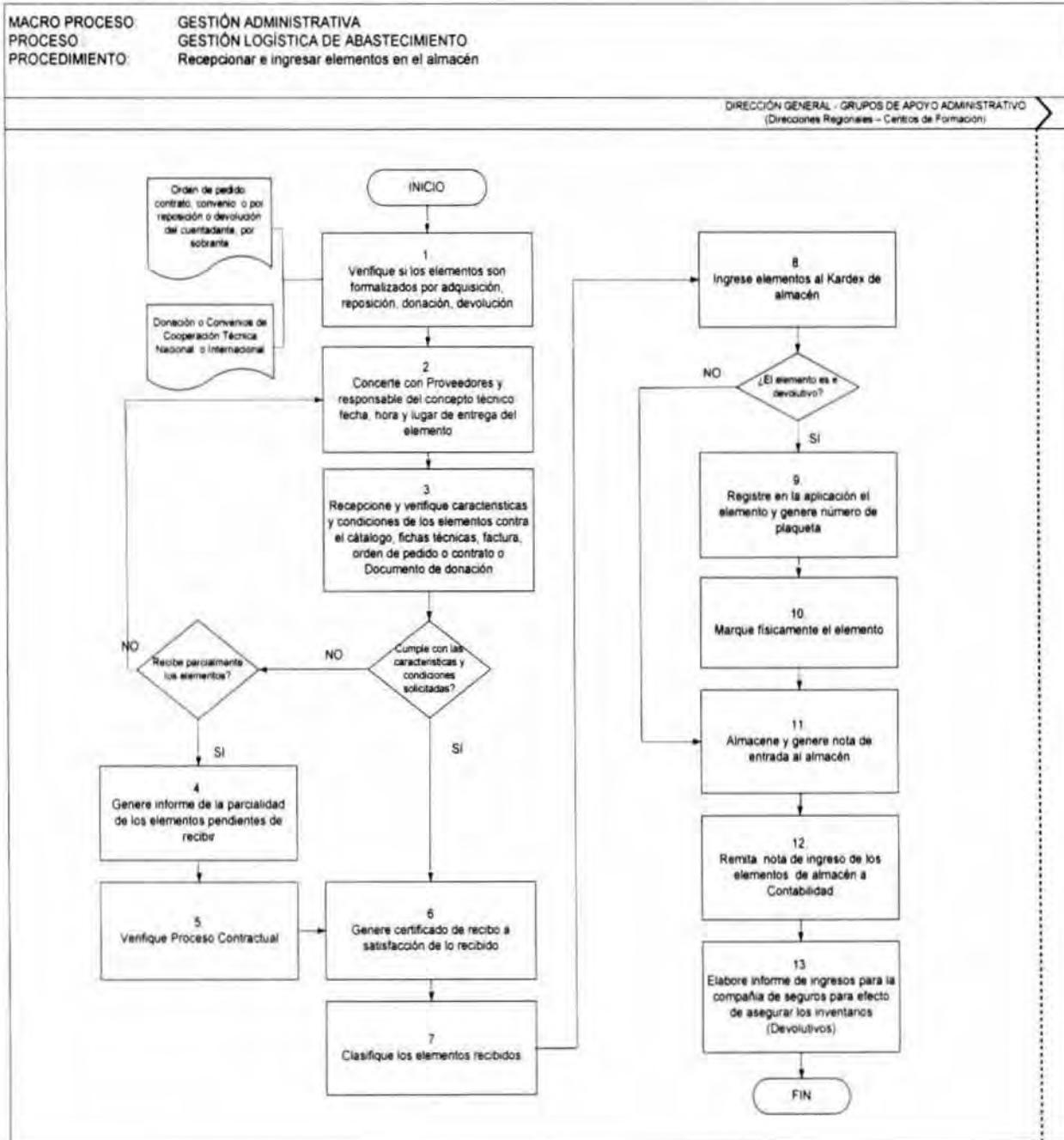
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.5.2.1.1 Procedimientos





## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

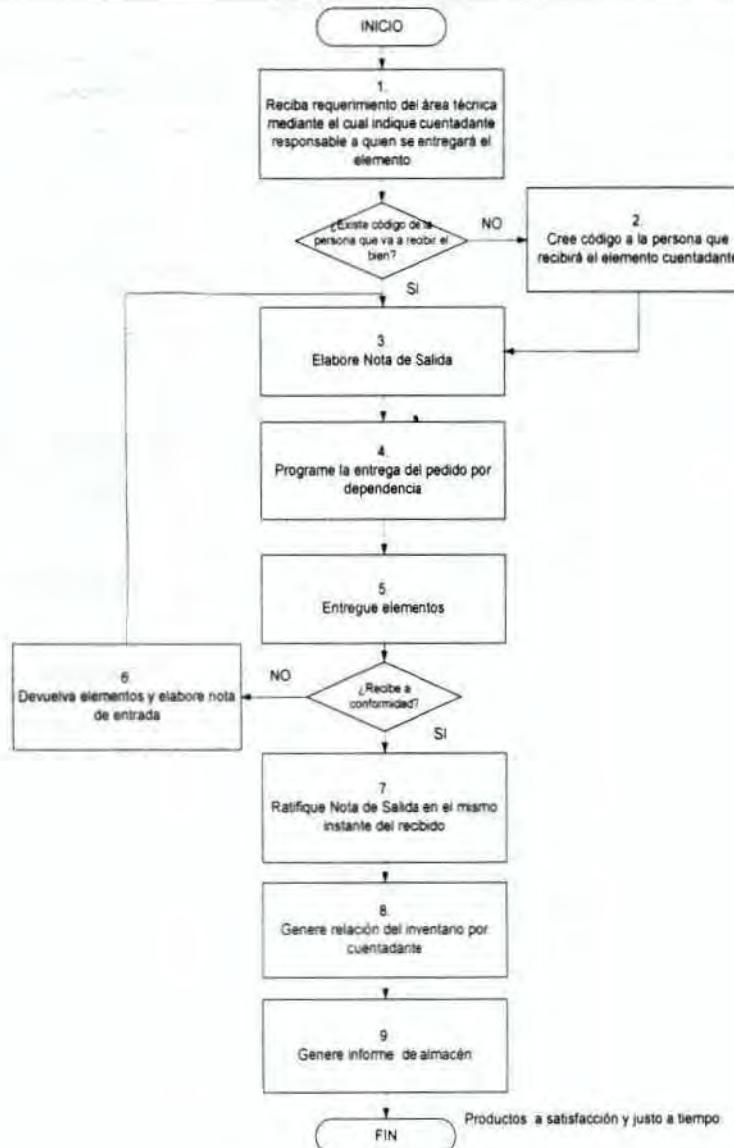
2005

Versión: 1

Página 245 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO: GESTIÓN LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTO  
PROCEDIMIENTO: Distribuir los elementos de consumo y devolutivos

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de  
2005  
Versión: 1  
Página 246 de  
282

**8.5.2.2 Proceso: Gestión Logística de Inventarios de Bienes, Muebles e Inmuebles**

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
	<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTION ADMINISTRATIVA	
<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>	GESTION LOGISTICA DE INVENTARIO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	<b>CODIGO PROCESO:</b>	M13
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Preservar y manejar los bienes para la consolidación contable de la entidad en lo que se refiere a activos		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Resolución 000089 del 10. de febrero de 2005 (bajas de bienes muebles).	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales 7.4. Adquisición de bienes y servicios.
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que los cuentadantes no cuenten con su inventario debidamente actualizado y legalizado.	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Se limita a la aplicación Administración 2000. Archivo de los soportes en el área del Grupo de Bienes, Servicios y Logística mediante carpetas.
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Aplicativo Administración 2000 Talento Humano con competencias para realizar las funciones administrativas	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	Por definir
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SAÍDAS DEL PROCESO</b>	
Bienes adquiridos y distribuidos Bien retirado del patrimonio de la Entidad		Inventario de bienes muebles controlado y actualizado Inventario actualizado	
		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>	
		Proceso Gestión Logística de Abastecimiento Proceso Gestión Contable	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 247 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Lista de existencias actualizado Lista de requerimientos de usuarios	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional	P Identificar necesidades de elementos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenista	Requerimientos para compra	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenista
Inventarios de bienes devolutivos Inventarios de bienes de consumo	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenistas	H Administrar los elementos devolutivos y de consumo de la Entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Almacenista	Inventario actualizado (Registro de inventarios por cada cuentadante para devolutivos y por elemento para consumo)	Funcionarios Cuentadantes
Inventario de bienes muebles para dar de baja	Almacenistas Cuentadantes	H Efectuar baja de elementos de inventario	Comité de baja (Dirección General, Direcciones Regionales y Centros de formación profesional) Ordenador del gasto	Inventario actualizado y depurado	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de Contabilidad Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Cuentadantes
Información y datos de desempeño del proceso Informes de quejas y reclamos Mapas de riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento al proceso de Gestión Logística de inventario de bienes muebles e inmuebles	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces Entes de Control	Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)
Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento Mapa de riesgos actualizado	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

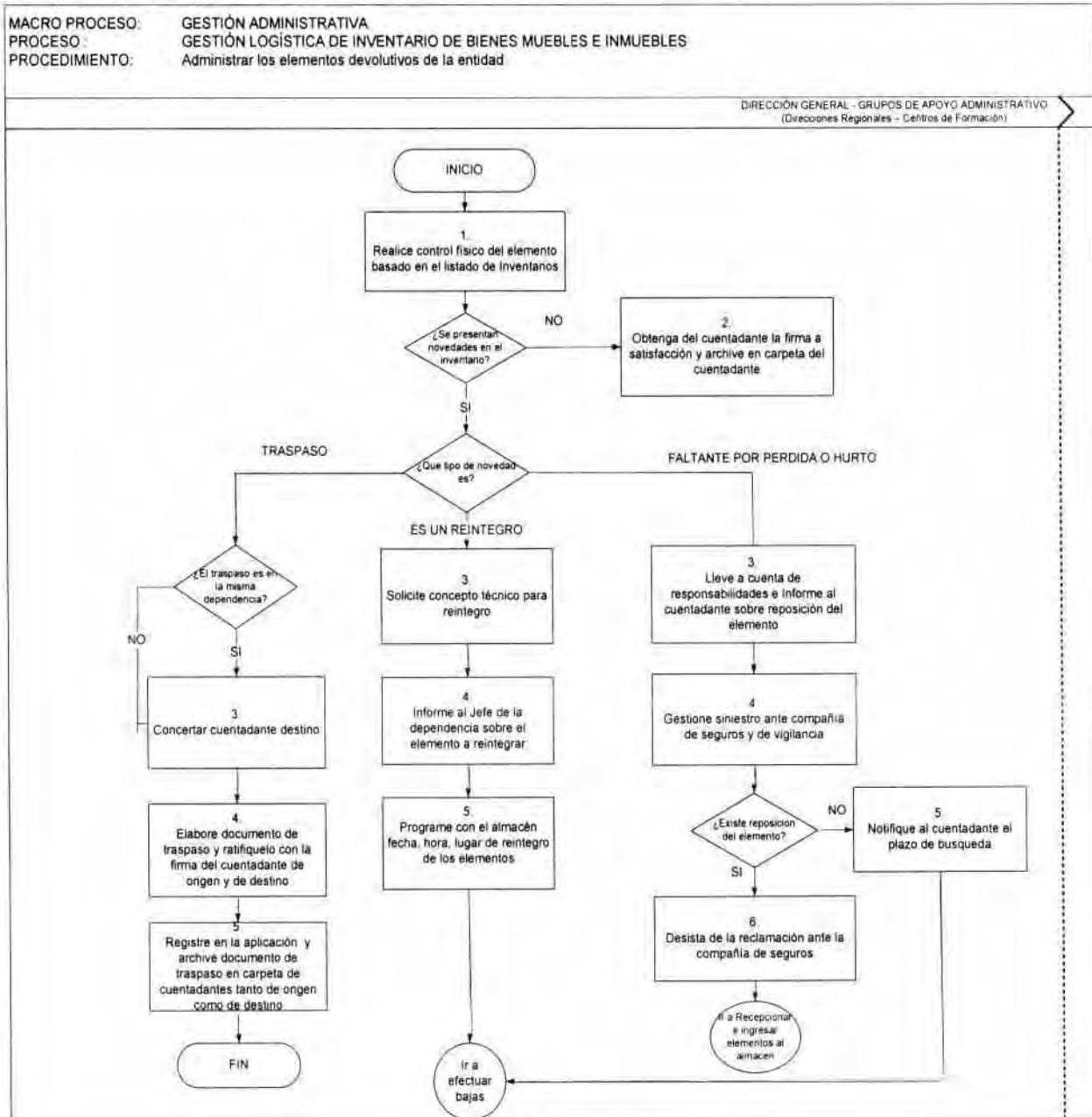
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 248 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.5.2.2.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

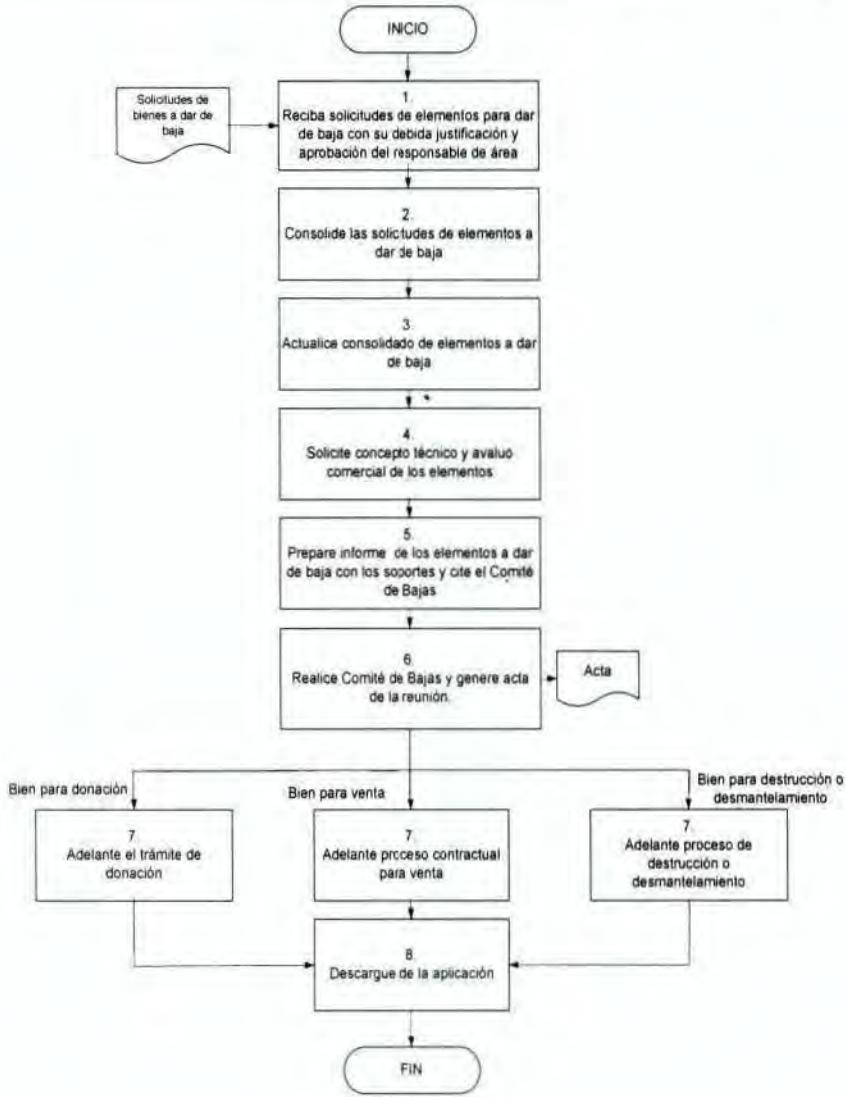
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 249 de  
282

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
**PROCESO :** GESTIÓN LOGÍSTICA DE INVENTARIO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES  
**PROCEDIMIENTO:** Efectuar baja de bienes muebles e inmuebles

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 250 de  
282

### 8.5.2.3 Proceso: Gestión de la Seguridad y Aseguramiento de Bienes, Muebles, Inmuebles y Personas

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		
			Fecha: Abril de 2005 Versión: 2.0 Página 1 de 1
<b>NOMBRE DEL MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO 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 SEGURIDAD Y ASEGURAMIENTO DE BIENES MUEBLES, INMUEBLES Y PERSONAS	<b>CÓDIGO PROCESO:</b>	M13 - PC03
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Garantizar la seguridad de los bienes muebles e inmuebles de la entidad, así como proveer seguridad a los funcionarios y usuarios en las instalaciones de la Entidad		
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario Resolución 0655 de 2005 - Plan Nacional Integral de Bienestar de los alumnos	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que exista pérdida de los elementos y equipos de oficina, semejantes y materiales de formación por carencia de medidas de seguridad y falta de control. 2. No reportar dentro de los términos exigidos por las aseguradoras, las compras o recibo de bienes bajo custodia del SENA. 3. Que se reporte erróneamente a las Aseguradoras la exclusión de bienes del SENA.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	1. De tipo Genérico 2. Reporte mensual 3. Reporte mensual
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	No definido	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Información de los riesgos de seguridad de la entidad Inventario actualizado y valorizado Información de cliente interno acerca de siniestros	Funcionarios y Usuarios del SENA custodiados Bienes de la Entidad Custodiados	Proceso Gestión Logística de inventario Proceso Gestión Logística de Abastecimiento Proceso de Gestión de la Infraestructura Física, maquinaria, equipo y parque automotor Proceso de Contratación	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

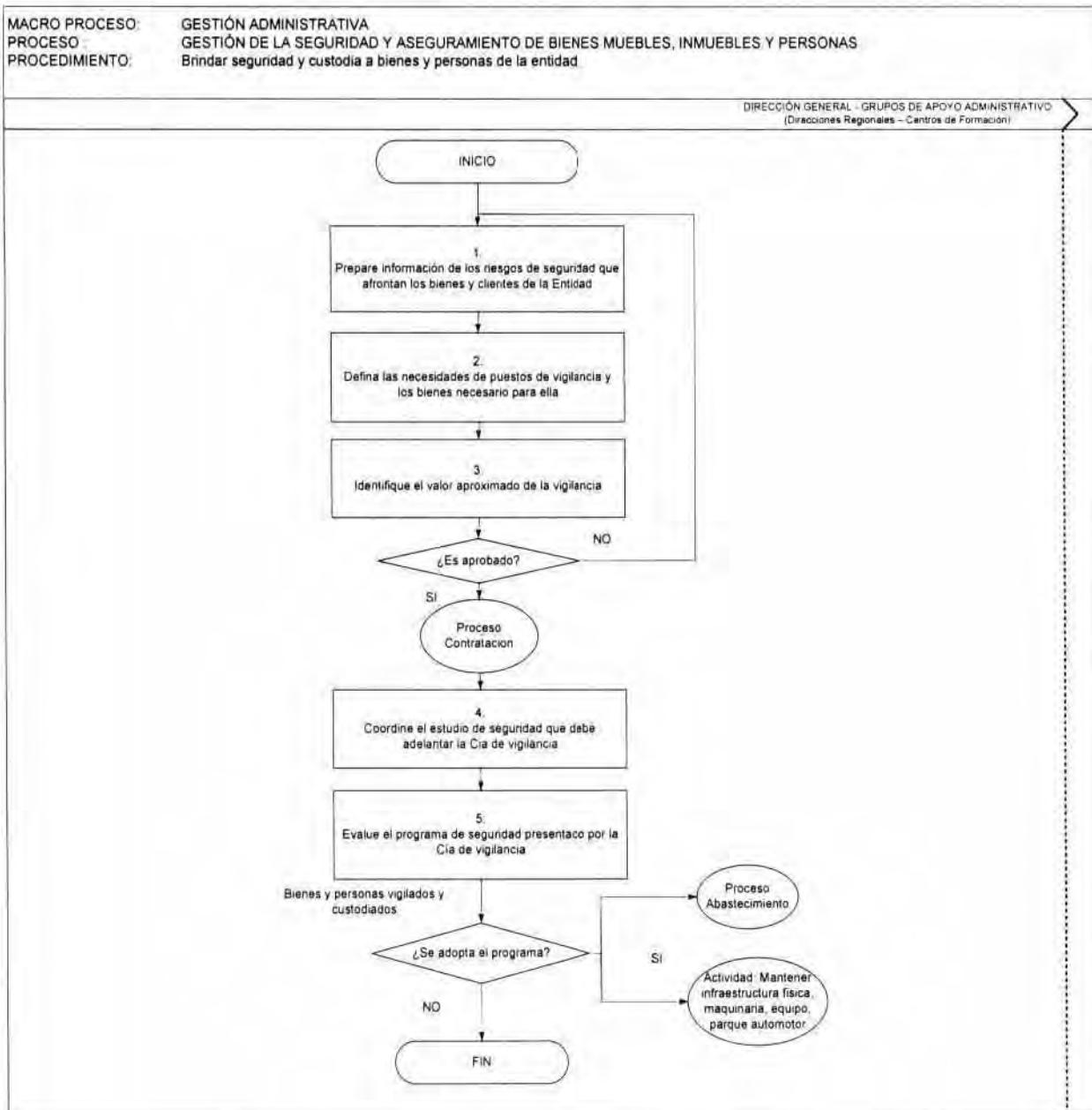
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 251 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Bienes y personas de la Entidad (Funcionarios y alumnos)	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H	Brindar seguridad y custodia a bienes y personas de la Entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Compañías de Vigilancia Compañías de seguros Funcionarios	Funcionarios, Usuarios y alumnos del SENA custodiados Bienes de la Entidad Custodiados	Funcionarios y Usuarios del SENA
Listado de inventario actualizado Listado de Funcionarios y Usuarios de la Entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	H	Asegurar los bienes y personas de la Entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Aseguradoras	Bienes de la Entidad y aquellos bajo su responsabilidad asegurados Funcionarios y Usuarios asegurados	Funcionarios y Usuarios del SENA
Registro e información de siniestros de la Entidad Polizas	Funcionarios	H	Gestionar el reconocimiento de los siniestros de la entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Pólizas aplicadas	SENA
Información y datos de desempeño del proceso Informes de quejas y reclamos Mapas de riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V	Realizar seguimiento al proceso de Gestión de la seguridad y aseguramiento de bienes muebles, inmuebles y personas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditorias	Dirección Administrativa y Financiera
Informes de seguimiento Informes de auditorias	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de mejoramiento Mapa de riesgos actualizado	Dirección Administrativa y Financiera

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS \*****8.5.2.3.1 Procedimientos**



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

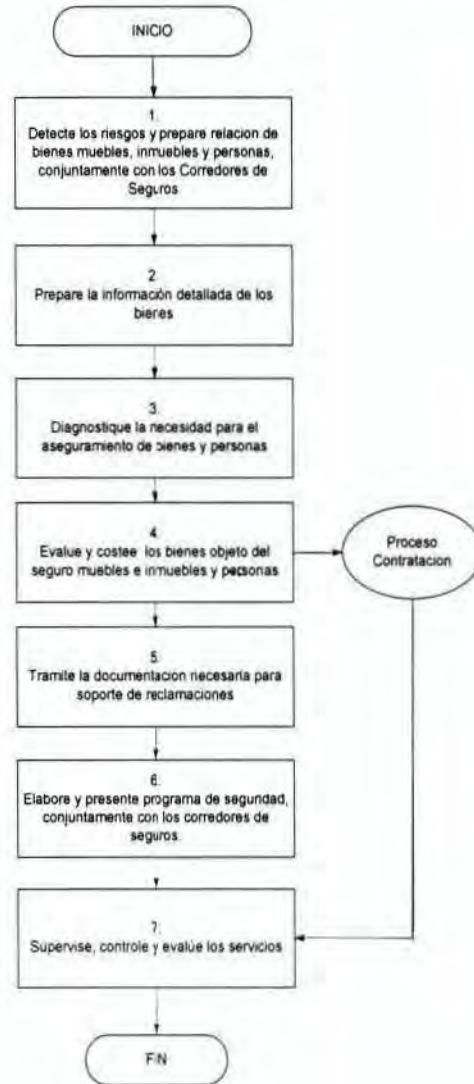
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 253 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y ASEGURAMIENTO DE BIENES MUEBLES, INMUEBLES Y PERSONAS  
PROCEDIMIENTO: Asegurar los bienes y personas de la entidad

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

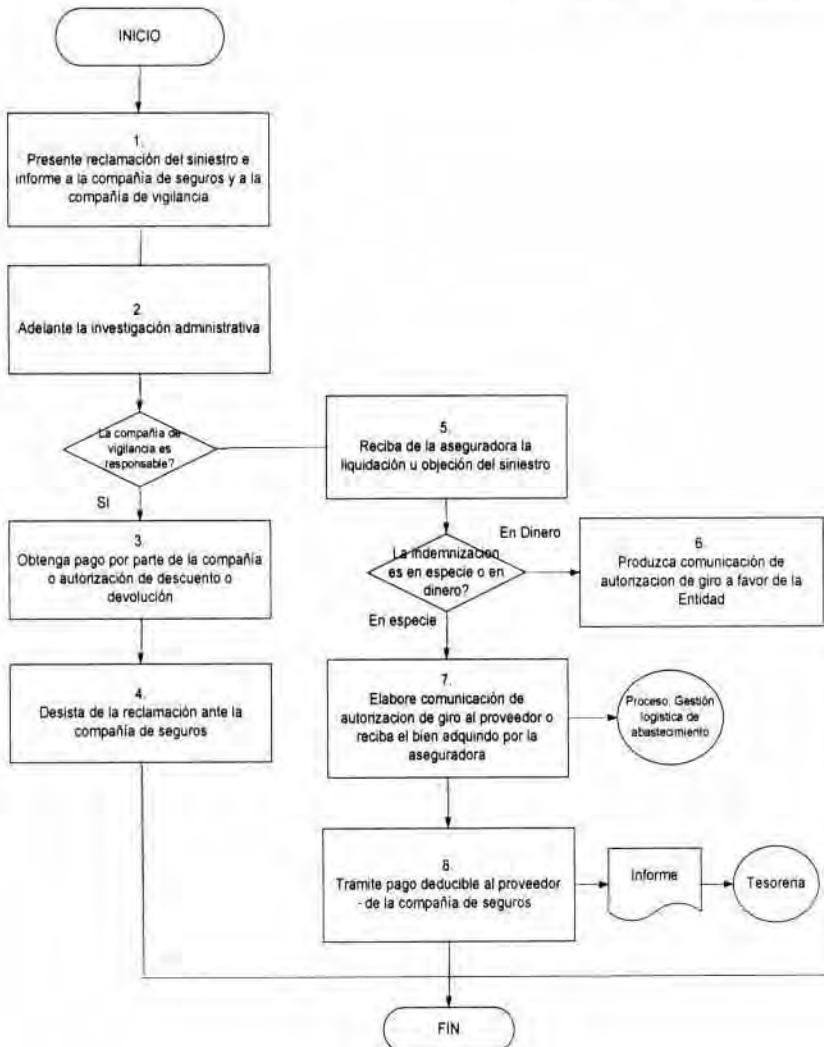
Página 254 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:  
PROCESO :  
PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y ASEGURAMIENTO DE BIENES MUEBLES, INMUEBLES Y PERSONAS  
Gestionar el reconocimiento de los siniestros

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 255 de  
282

**8.5.2.4 Proceso: Gestión de las construcciones, adecuaciones y mantenimiento de la infraestructura física y mantenimientos de maquinaria, equipos y parque automotor**

Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA		Fecha: Abril de 2005  Versión: 2.0  Página 1 de 1
	CARACTERIZACION DEL PROCESO		
NOMBRE DEL MACROPROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA	CODIGO MACRO PROCESO:	M13
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Brindar apoyo a la entidad en los aspectos administrativos, atendiendo oportunamente las necesidades de bienes para cumplir la Misión		
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTION DE CONSTRUCCIONES, ADECUACIONES Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FISICA Y MANTENIMIENTOS DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y PARQUE AUTOMOTOR	CODIGO PROCESO:	M13 - PC04
OBJETIVO DEL PROCESO:	Proporcionar, adecuar y mantener la infraestructura física necesaria para el desarrollo de los procesos		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Ley 80 Reglamentación en las curadurías y oficinas de planeación Planes de ordenamiento territorial Normas Colombianas de diseño y construcción sismo resistencia (decretos 33/98 - 34/99)	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales
RIESGOS DEL PROCESO:	1. Falta de planeación en la concepción de proyectos de remodelación, adecuación y construcción de edificios de la entidad.	PUNTOS DE CONTROL	1. Asesoria y Supervisión a las Regionales, previo a la concepción de proyectos de remodelación, adecuación y construcción de edificios de la Entidad 2. Manual de adecuaciones y mantenimiento
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Talento Humano especializado para el diseño de proyectos arquitectónicos Recursos financieros	INDICADORES DEL PROCESO:	En Construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Listado de Bienes Inmuebles de la Entidad Solicitudes de cliente interno. Apropiación presupuestal Contratos Planos de inmuebles Especificaciones técnicas de fabricantes proveedores Normas de construcción	Inventario de bienes inmuebles valorizado y actualizado Inmueble en funcionamiento Instalaciones, maquinaria, equipo y parque automotor en óptimo funcionamiento Infraestructura física, maquinaria, Equipo y parque automotor adecuados, seguros y en servicio	Proceso Contratación Proceso Ejecución Presupuestal Proceso Gestión y alistamiento de la Formación Profesional Integral	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 256 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Listado de bienes con valores actualizados de los inmuebles de la Entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística	H	Gestionar los avalúos de los inmuebles de la Entidad con la autoridad competente	IGAC o Contratación con peritos debidamente autorizados por la lonja de propiedad raíz	Inventario de bienes inmuebles valorizado	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupo de Contabilidad Compañías de seguros
Plan de Mantenimiento	Dirección General Grupos de Apoyo Administrativo (Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional)	H	Construir, adecuar y remodelar las instalaciones de la entidad	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo (Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional)	Inmuebles adecuadas y mantenidas	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Alumnos
Inmuebles adecuadas y mantenidas	Dirección General Grupos de Apoyo Administrativo (Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional)	H	Administrar infraestructura física	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo (Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional)	Infraestructura administrada	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Alumnos
Información y datos de desempeño del proceso informes de quejas y reclamos Mapas de riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V	Realizar seguimiento al proceso de Gestión de la infraestructura física; maquinaria, equipos y parque automotor	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno	Informes de seguimiento informes de auditorias	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación
Informes de seguimiento informes de auditorias	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno	A	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo -(Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de mejoramiento Mapa de riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

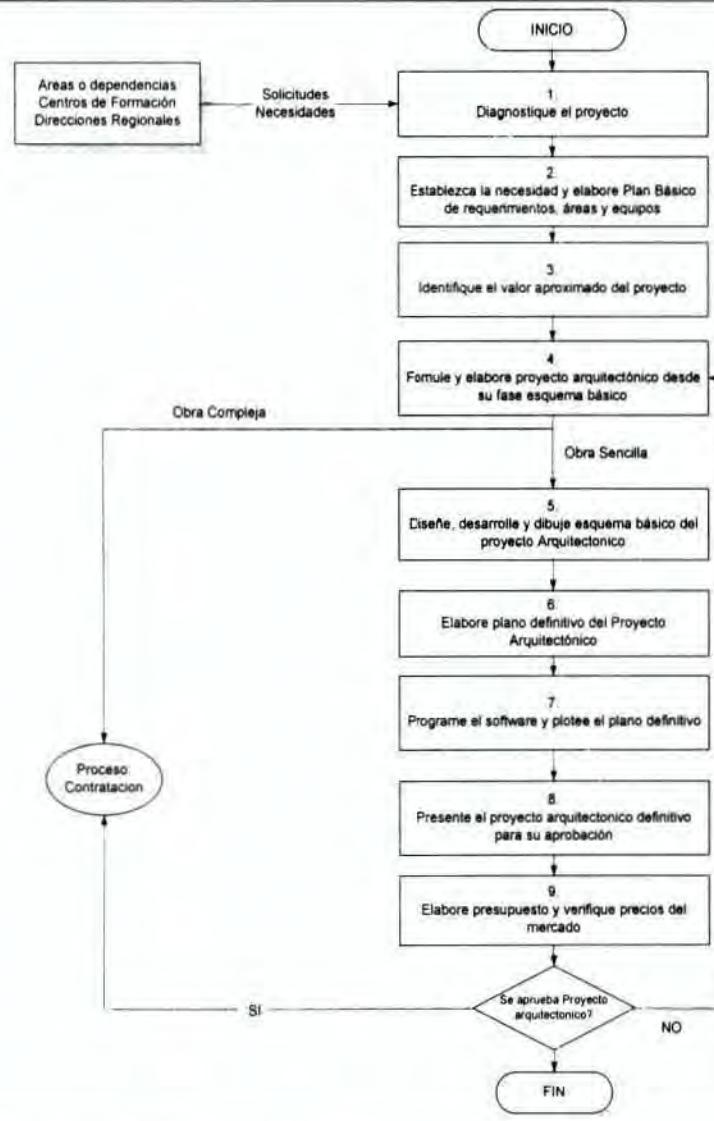
Página 257 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.5.2.4.1 Procedimientos

**MACRO PROCESO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
**PROCESO :** GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, MAQUINARIA , EQUIPOS Y PARQUE AUTOMOTOR  
**PROCEDIMIENTO:** Construir, adecuar, remodelar y mantener las instalaciones de la entidad

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)



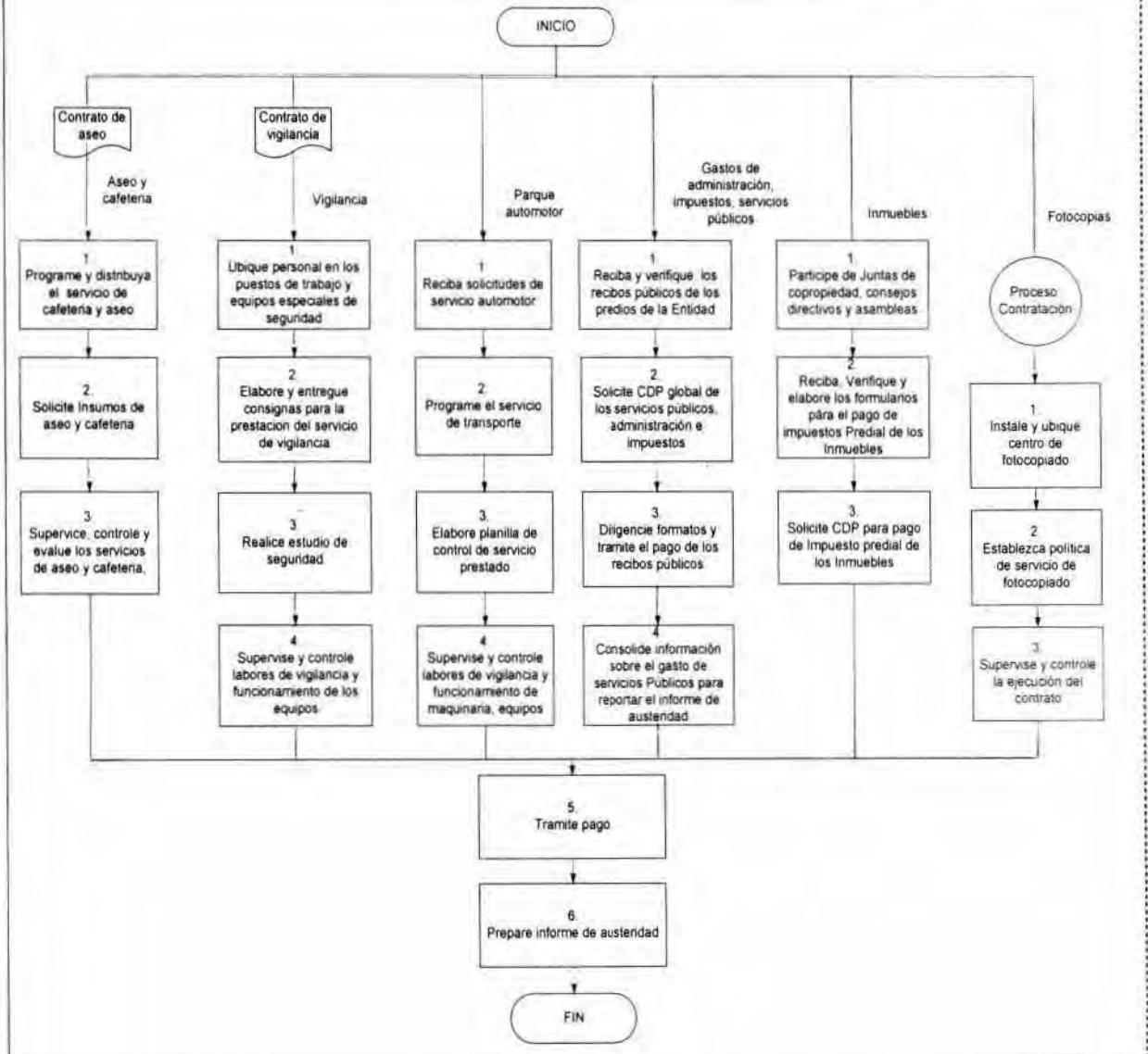


## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

**MACRO PROCESO:**  
**PROCESO:**  
**PROCEDIMIENTO:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**  
**GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA, MAQUINARIA, EQUIPOS Y PARQUE AUTOMOTOR**  
Administrar la infraestructura física y parque automotor

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 259 de  
282

### 8.5.2.5 Proceso: Contratación

 Sistema de Gestión de la Calidad	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		
		Fecha: Abril de 2006	Versión: 2.0
		Página 1 de 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>CODIGO PROCESO:</b>	M13 - PC05
<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>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 80 de 1993 y sus Decretos reglamentarios. Ley 789 del 28 de diciembre de 2002 y sus Decretos reglamentarios. Reforma laboral. Ley 828 de 2003 Ley 863 de 2004 Decreto 2170 de 2002. Transparencia en la actividad contractual.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Que los procesos de contratación se vean viciados por falta de conocimiento de la norma y unificación en los procedimientos. 2. Falta de liquidación de contratos o convenios una vez han sido ejecutados, por no tener los antecedentes o estar dispersos en las diferentes instancias participantes en la ejecución	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Consulta permanente a dependencias relacionadas con la contratación(División Administrativa y financiera y Dirección Jurídica). 2. Pautas para la liquidación de convenios expedidas por la oficina jurídica. Dedicación exclusiva de servidores para el saneamiento y actualización de esta actividad o contratación para realizar un plan de contingencia
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para realizar el proceso de contratación	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En Construcción
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>	<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Planes de Contratación Planes de mantenimiento		Estudio de conveniencia Términos de referencia o pliegos de condiciones definidos. Contrato adjudicado Bien o servicio adquirido Contrato liquidado	Todos los procesos institucionales



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 260 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Plan de Contratación Planes de Mantenimiento	Direcciones del SENA según requerimientos Direcciones Regionales según requerimientos Centros de Formación Profesional Integral según requerimientos	P Realizar etapa preparatoria	Direcciones del SENA Grupos de Apoyo Administrativo (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional) Instancias competentes para conceptual (Dirección Administrativa y Financiera - Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo - Oficina de Sistemas)	Estudios de conveniencia Pre-licitaciones Autorizaciones de conformidad a la tabla de autorizaciones Conceptos previos internos	Dirección General - Comité de Licitaciones y Compras Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Comités de licitaciones y compras de centros de formación profesional
Estudios de conveniencia Pre-licitaciones Autorizaciones de conformidad a la tabla de autorizaciones Conceptos previos internos	Direcciones del SENA según requerimientos	H Realizar la etapa precontractual	Dirección General - Comité de Licitaciones y Compras Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	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)	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
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 - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Contrato legalizado, perfeccionado y radicado Bien y/o servicio adquirido con el cumplimiento de los requisitos.	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Contrato informes de supervisión y/o intervención Registros de recibo a satisfacción	Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Interventora Supervisor	H Realizar etapa post-contractual	Dirección General - Comité de Licitaciones y Compras Direcciones del SENA según requerimientos Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Actas de liquidación Contratos liquidados Documentación soporte de contratos	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
Información y datos de desempeño del proceso informes de quejas y reclamos Mapas de riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V Realizar seguimiento al proceso de Gestión de Contratación	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	informes de seguimiento informes de auditorias	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral
informes de seguimiento informes de auditorias	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de Mejoramiento Mapa de riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

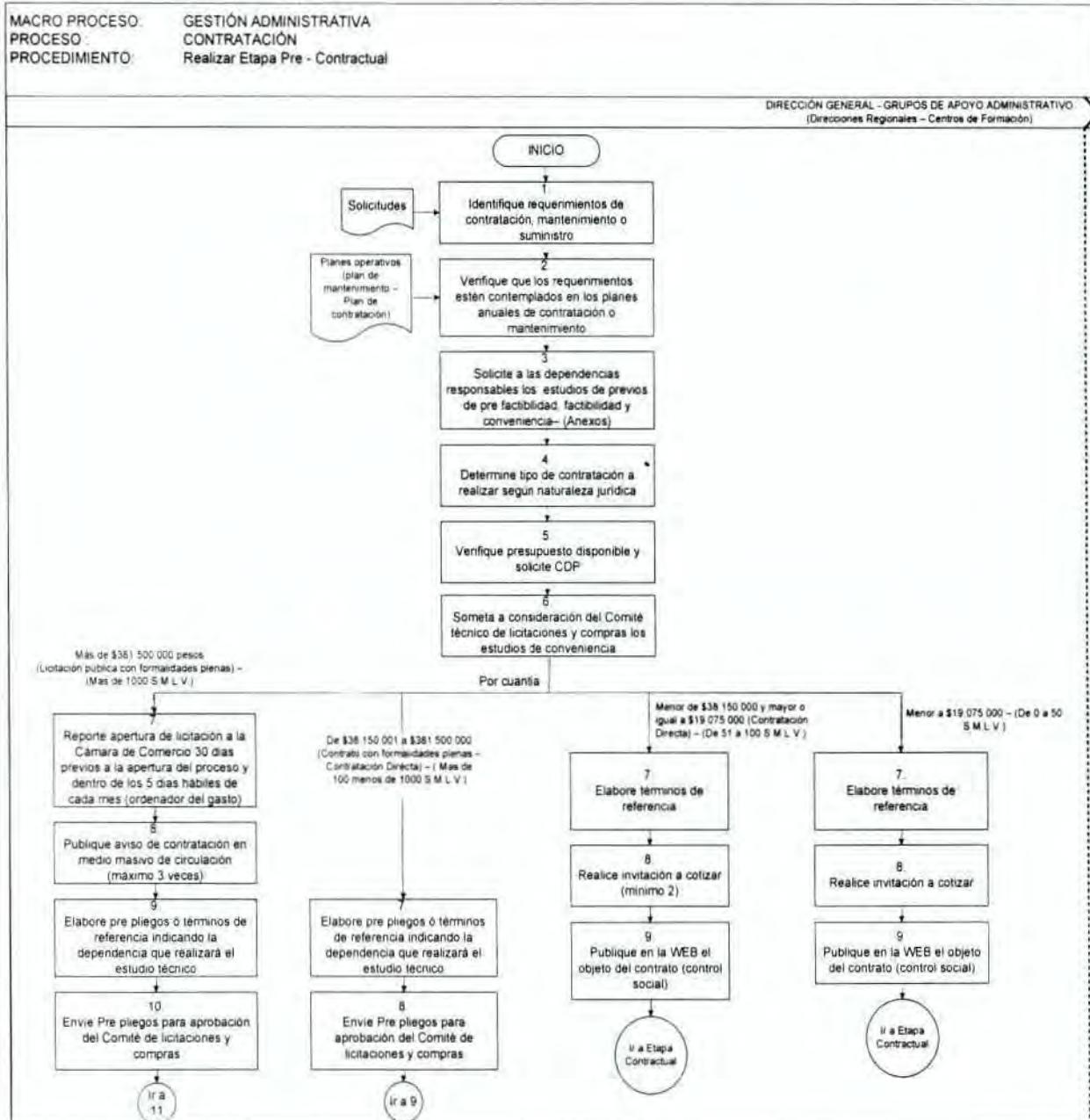
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 261 de  
282

### 8.5.2.5.1 Procedimientos





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

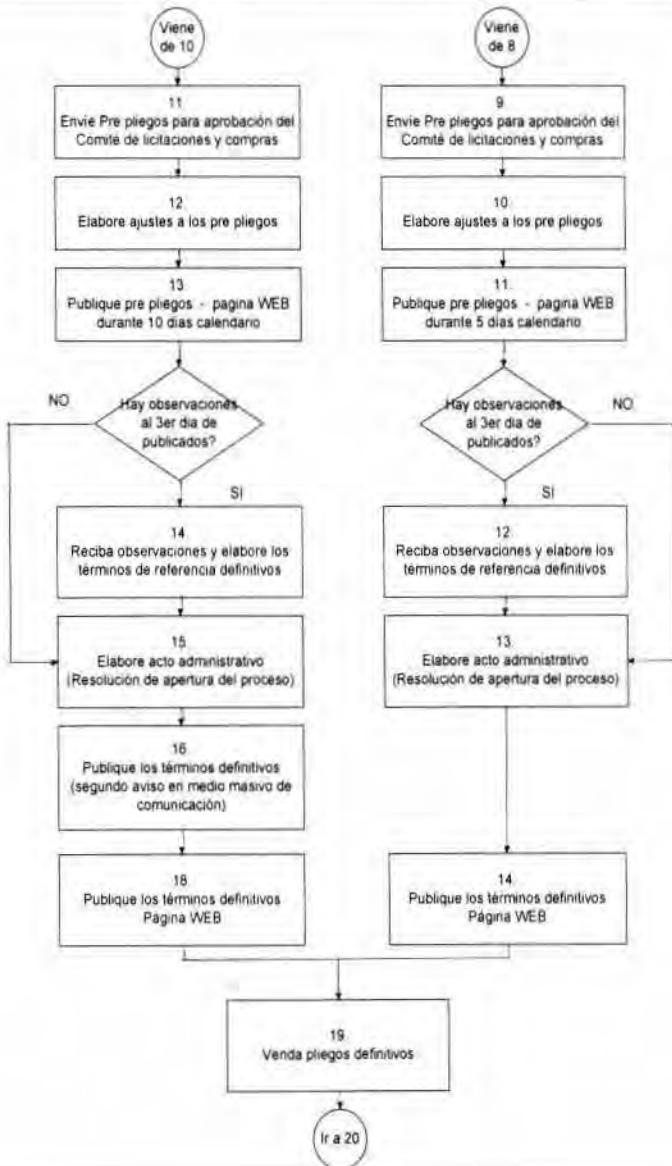
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 262 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.  
PROCESO: CONTRATACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Realizar Etapa Pre - Contractual

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





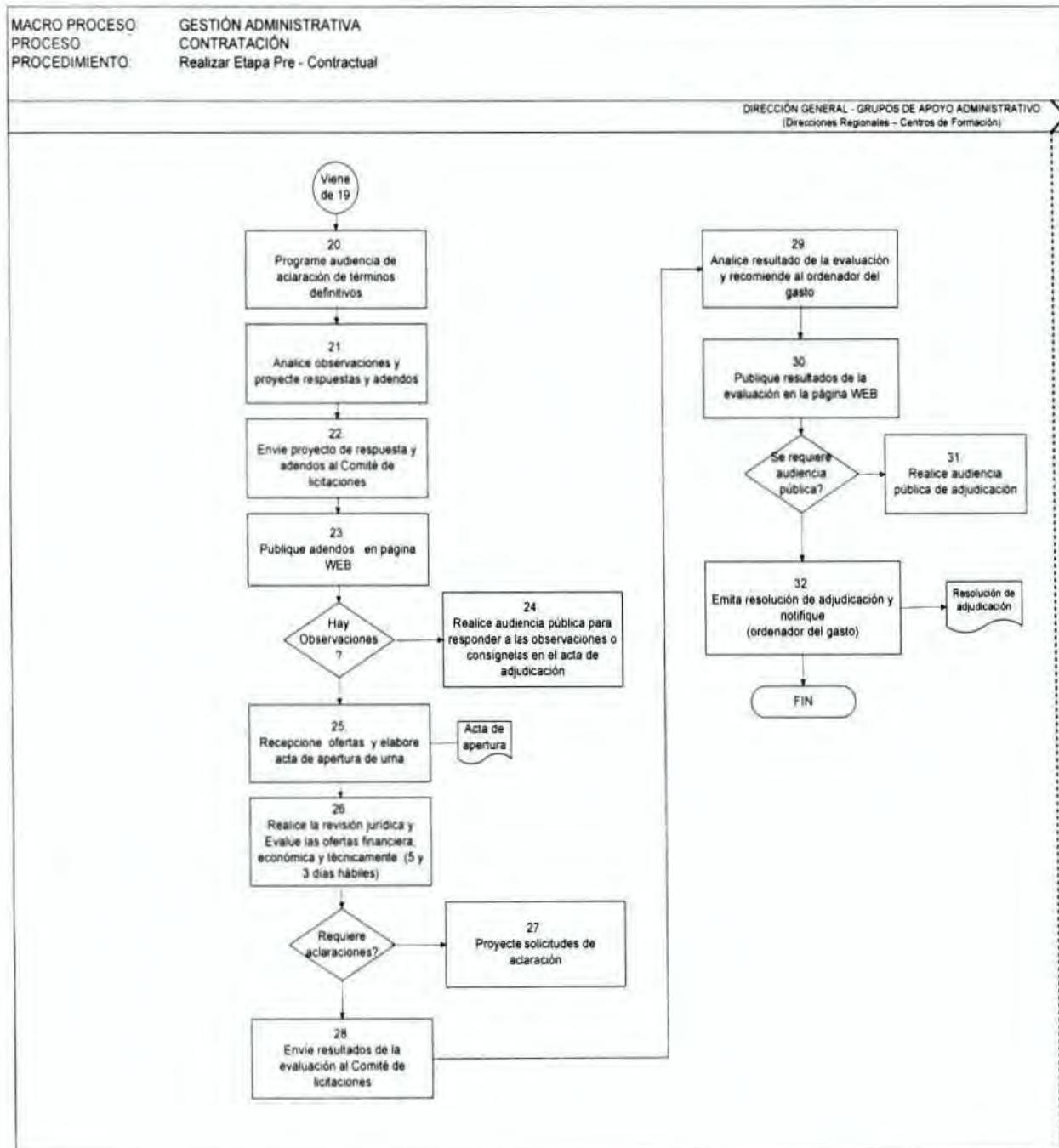
Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 263 de  
282





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

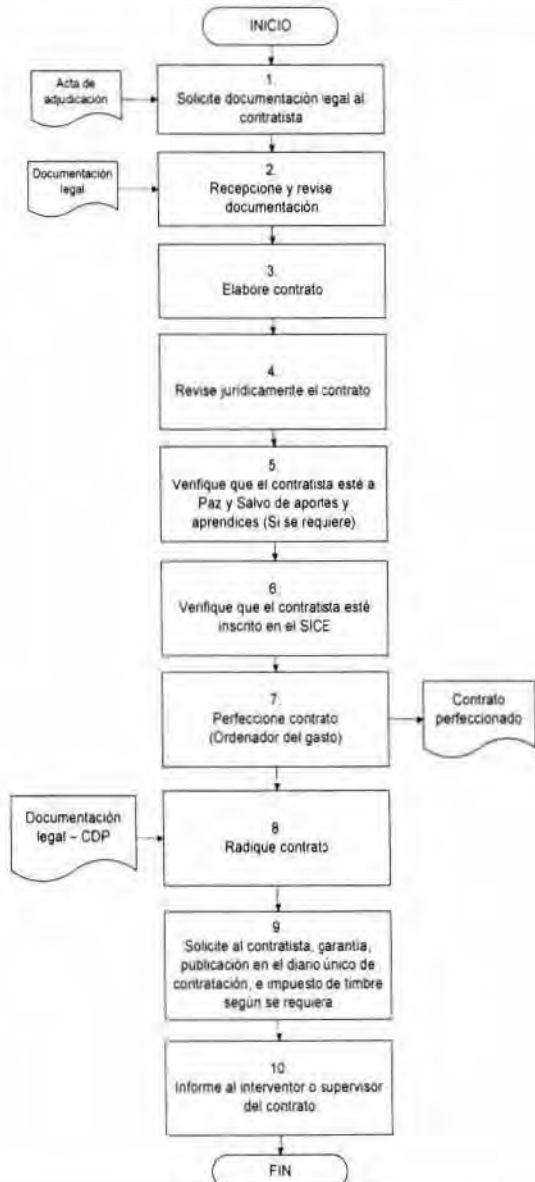
Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 264 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO: CONTRATACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Realizar Etapa Contractual

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de

2005

Versión: 1

Página 265 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO : CONTRATACIÓN  
PROCEDIMIENTO: Realizar Etapa Post - Contractual

DIRECCIÓN GENERAL - GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO  
(Direcciones Regionales - Centros de Formación)



 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 1 Página 266 de 282
--	--	---

### 8.5.2.6 Proceso: Gestión de Convenios

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>		Fecha: Abril de 2005
				Versión: 2.0 Página 1 de 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>	GESTION DE CONVENIOS		<b>CODIGO PROCESO:</b>	M13 - PC06
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Apoyar la ejecución de proyectos a través del desarrollo de convenios Interadministrativos, especiales de cooperación y docente asistenciales			
<b>REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:</b>	Ley 344 de 1999, Decreto 249 de 2004, Decreto 393 de 1991, Decreto 585 de 1991 y Decreto 591 de 1991.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:</b>	4.1 Requisitos generales	
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	1. Inconsistencias o demoras en la remisión de los documentos que sirven de soporte para la elaboración de los convenios	<b>PUNTOS DE CONTROL:</b>	1. Segun concepto de la Dirección Jurídica no se aplican los controles o los existentes no son efectivos. La emisión de circulares que recuerden insistenteamente a las áreas, la importancia de enviar los soportes completos para la preparación, ejecución y/o liquidación de un convenio.	
<b>RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:</b>	Talento Humano con las competencias para desarrollar el proceso. Recursos financieros	<b>INDICADORES DEL PROCESO:</b>	En construcción	
<b>ENTRADAS DEL PROCESO</b>		<b>SALIDAS DEL PROCESO</b>		<b>PROCESOS RELACIONADOS</b>
Proyectos Manuales de procedimientos OEI - SECAB - FONADE - PNUD		Plan Operativo del proyecto Convenio perfeccionado y legalizado Plan Operativo Ejecutado Documentación soporte del convenio Recursos legalizados en un 100%		Todos los procesos institucionales



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 267 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Proyecto	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral	P	Alistar Convenio	Dirección responsable del proyecto Conveniente Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Convenios y contratos	Plan Operativo	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Conveniente
Proyectos Aprobados Plan Operativo del Convenio Aprobado Documentación legal del conveniente Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Dirección responsable del proyecto Conveniente	H	Estructurar Convenio	Dirección responsable del proyecto Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Convenios y contratos Dirección Jurídica	Convenio perfeccionado y legalizado Documentación soporte del convenio	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Integral Conveniente
Convenio perfeccionado y legalizado Documentación soporte del convenio	Dirección responsable del proyecto	H/V	Realizar la ejecución, seguimiento y control del convenio.	Supervisor del convenio Interventoría (si la hay)	Informes de Supervisión y/o Interventoría Documentos para la legalización del convenio	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de convenios y contratos y Contabilidad
Informes de Supervisión y/o Interventoría Plan Operativo	Supervisor del convenio Interventoría (si la hay)	H	Liquidar convenio	Dirección responsable del proyecto Conveniente Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Convenios y contratos	Acta de liquidación Documentos para la legalización del convenio	Dirección Administrativa y Financiera - Grupos de convenios y contratos y Contabilidad
Información y datos de desempeño del proceso Informes de quejas y reclamos Mapas de riesgos	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	V	Realizar seguimiento al proceso de Gestión de Convenios	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Informes de auditorías	Todas las dependencias
Informes de seguimiento Informes de auditorías	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	A	Definir e implementar las acciones correctivas y preventivas	Dirección Administrativa y Financiera - Grupo de Bienes, Servicios y Logística Grupos de Apoyo Administrativo - (Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral)	Planes de mejoramiento Mapa de riesgos actualizado	Todas las dependencias



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

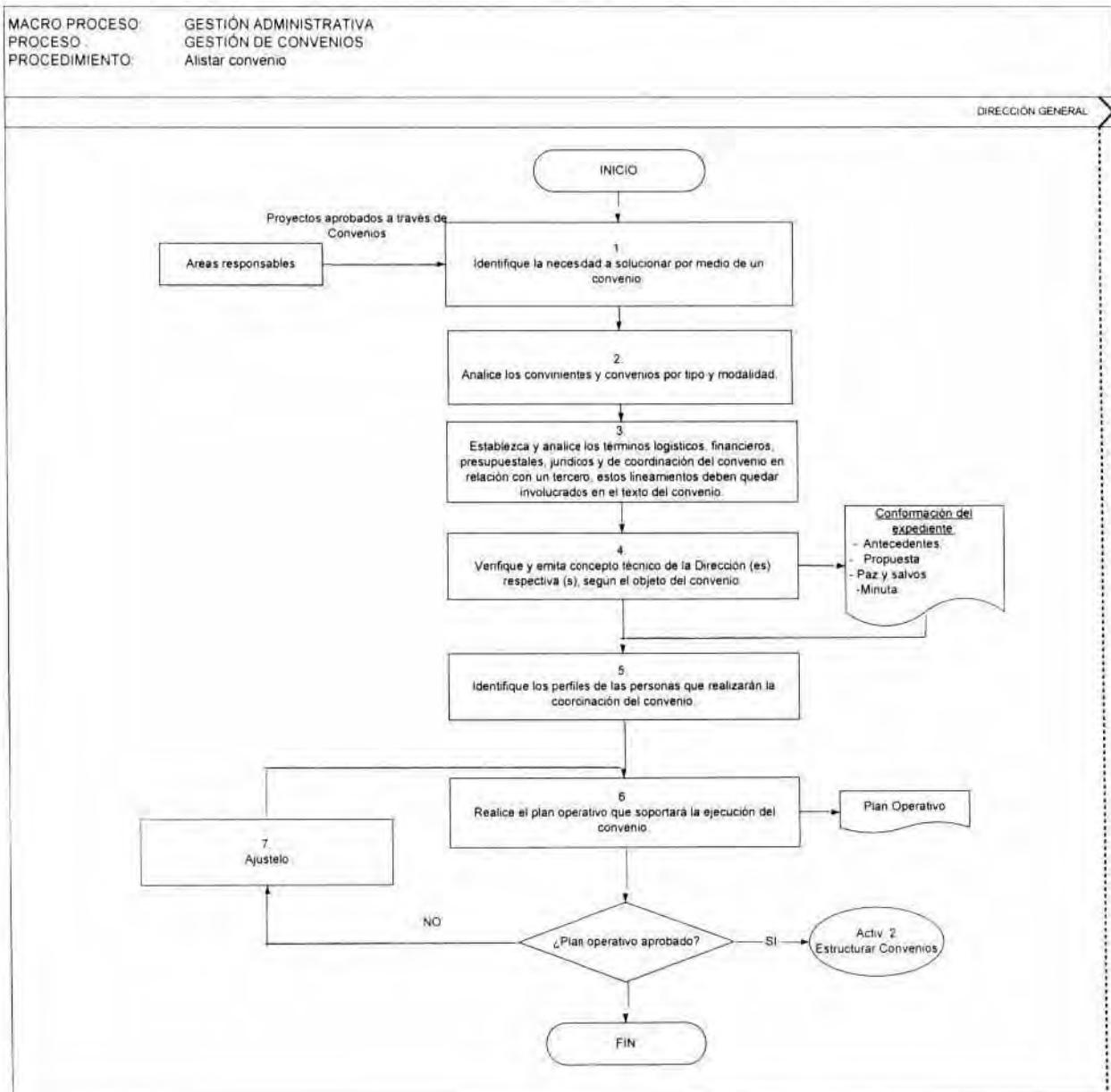
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 268 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 8.5.2.6.1 Procedimientos

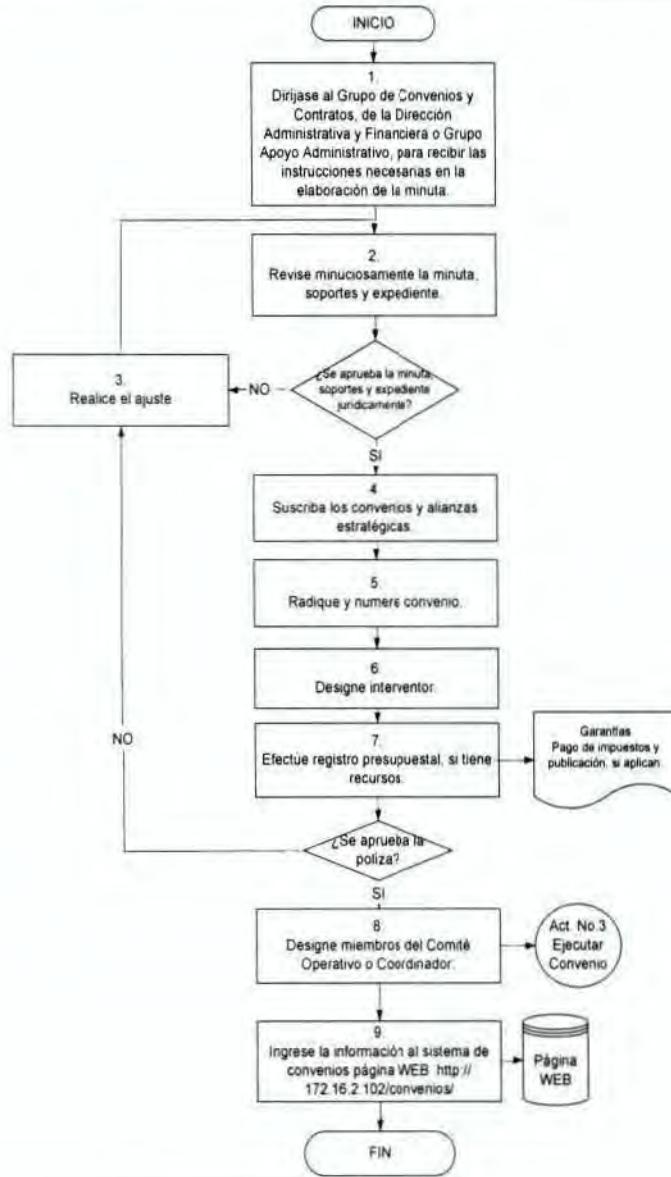




## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO : GESTIÓN DE CONVENIOS  
PROCEDIMIENTO: Estructurar convenio

DIRECCIÓN GENERAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

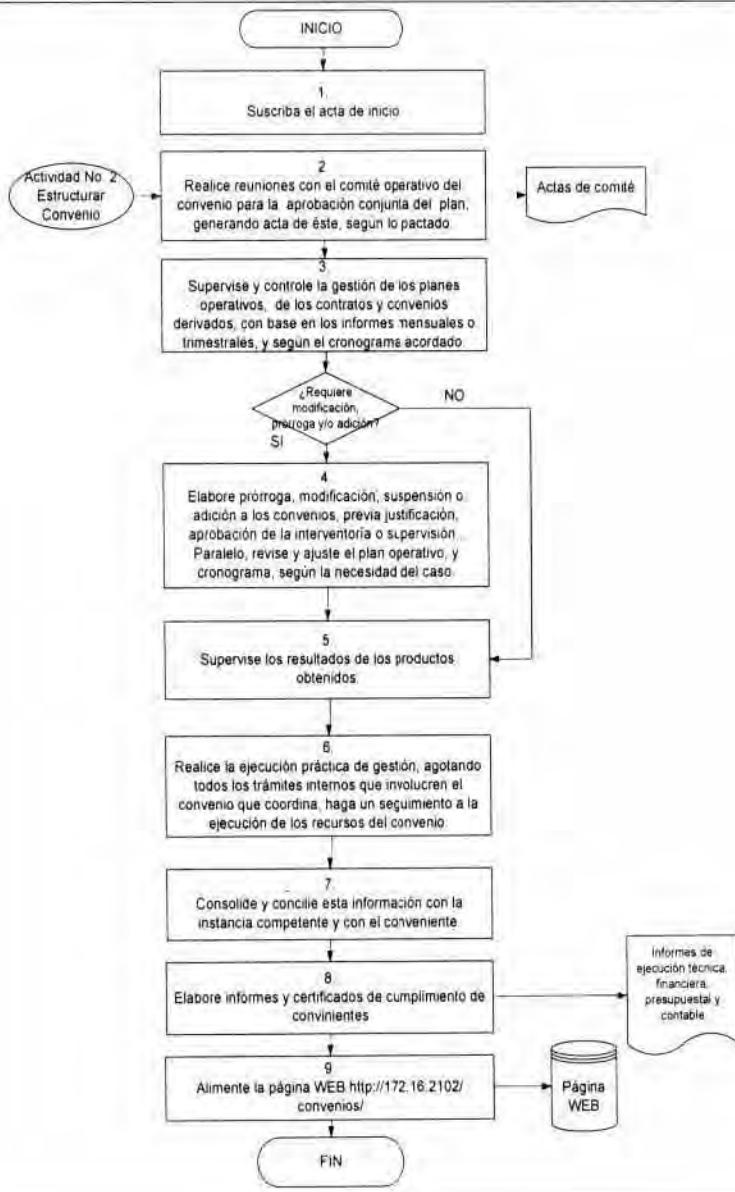
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 270 de  
282

MACRO PROCESO:  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO:  
GESTIÓN DE CONVENIOS  
PROCEDIMIENTO:  
Realizar ejecución, seguimiento y control al convenio

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

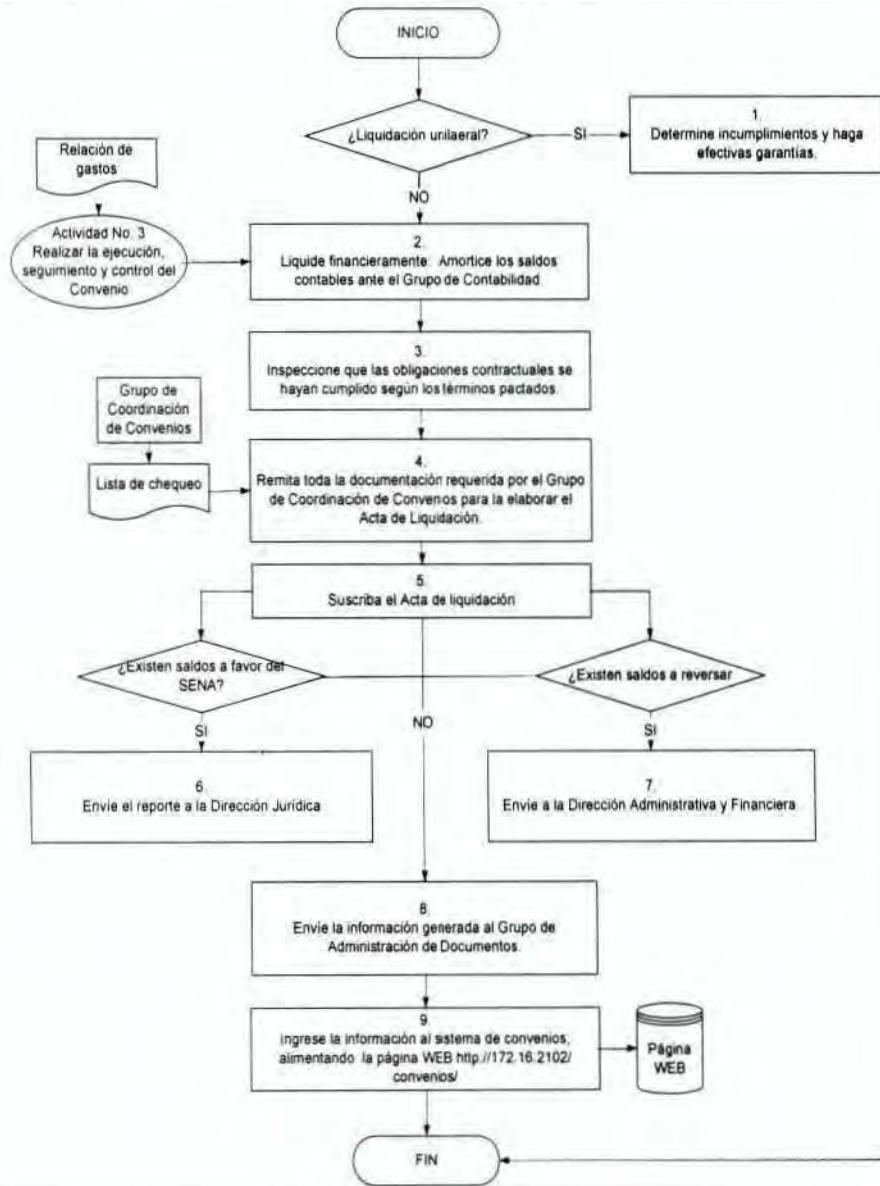
Versión: 1

Página 271 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO: GESTIÓN DE CONVENIOS  
PROCEDIMIENTO: Liquidar convenio

DIRECCIÓN GENERAL





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1  
Página 272 de  
282

### 8.6 MACRO PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

#### 8.6.1 CARACTERIZACIÓN Y DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DOCUMENTAL

##### 8.6.1.1 Proceso: Gestión Documental

SENA  Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA  CARACTERIZACION DEL PROCESO		Fecha: Abril de 2006  Versión: 2.0  Página 1 de 1
	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	CODIGO MACRO PROCESO:	
GESTION DOCUMENTAL	M14		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	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.		
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN DOCUMENTAL	CODIGO PROCESO:	M14 - PC01
OBJETIVO DEL PROCESO:	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.		
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:	Ley 594 de 2000 (Regula función archivística del Estado) y Acuerdos expedidos por el Archivo General de la Nación (Acuerdo 060 / 2001, 038 y 042 de 2002) y Decreto 2150, Resoluciones SENA 00279, 01726 y 01728 de 2003).	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD VIGENTE:	4.1 Requisitos generales. 4.2 Gestión documental.
RIESGOS DEL PROCESO:	1. Posible acumulación de comunicaciones oficiales recibidas y producidas sin trámite 2. No cumplir con las políticas archivísticas del estado para la adecuada organización de los archivos de la entidad 3. Perdida deterioro o mutilación de los documentos	PUNTOS DE CONTROL:	1. Registro en el SIGD (Sistema de Información de Gestión Documental) 2. Capacitación, asesoría y sensibilización a los funcionarios sobre la norma existente 3. No identificado
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Talento Humano con las competencias para el desarrollo del proceso Sistema de Información de Gestión Documental	INDICADORES DEL PROCESO:	En construcción
ENTRADAS DEL PROCESO	SALIDAS DEL PROCESO	PROCESOS RELACIONADOS	
Comunicaciones oficiales Documentos de origen interno y externo	Comunicaciones oficiales y otros envíos recibidos controlados, radicados y distribuidos Documentos organizados por series documentales de acuerdo con la Tabla de Retención Documental	Todos los procesos corporativos, misionales y de apoyo	



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 273 de  
282

INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTE
Comunicaciones oficiales y otros envíos recibidos Comunicaciones oficiales y otros envíos producidos	Direcciones de área de la Dirección General Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Funcionarios	H Radicar y distribuir comunicaciones oficiales y otros envíos.	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación)	Comunicaciones oficiales y otros envíos recibidos controlados, radicados y distribuidos	Dependencias, regionales, entidades y personas naturales Usuarios internos y externos
Acuerdos y Resoluciones Contratos y Convenios	Direcciones de área de la Dirección General Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Funcionarios	H Radicar documentos Normativos (Acuerdos y Resoluciones) y Contractuales (Contratos y Convenios)	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación)	Documentos Normativos y Contractuales radicados	Dependencias, regionales, entidades y personas naturales Usuarios internos y externos
Documentos producidos y recibidos por la Entidad	Direcciones de área de la Dirección General Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional Funcionarios	H Organizar y archivar documentos	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación)	Documentos organizados por series documentales de acuerdo con la Tabla de Retención Documental (microfilmados, conservados o eliminados controladamente)	Dependencias, regionales, entidades y personas naturales Usuarios internos y externos
Solicitudes de información o préstamos de documentos	Funcionarios	H Prestar servicio de información y consulta.	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación)	Información entregada Expediente de serie documental prestado	Dependencias, regionales, entidades y personas naturales Usuarios internos y externos
Informes de seguimiento Información y datos del desempeño del proceso informes de quejas y reclamos	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación)	V Realizar seguimiento al proceso de Gestión Documental	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación) Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informes de seguimiento Información estadística informes de auditorías	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional
informes de seguimiento información estadística informes de auditorías	Oficina de Control Interno	A Definir e implementar acciones correctivas y preventivas	Dirección General - Grupo de Administración de Documentos Grupos de Apoyo administrativo (Direcciones Regionales - Centros de Formación)	Planes de Mejoramiento Mapa de riesgos actualizado	Direcciones del SENA Direcciones Regionales Centros de Formación Profesional



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Fecha: Junio de  
2005

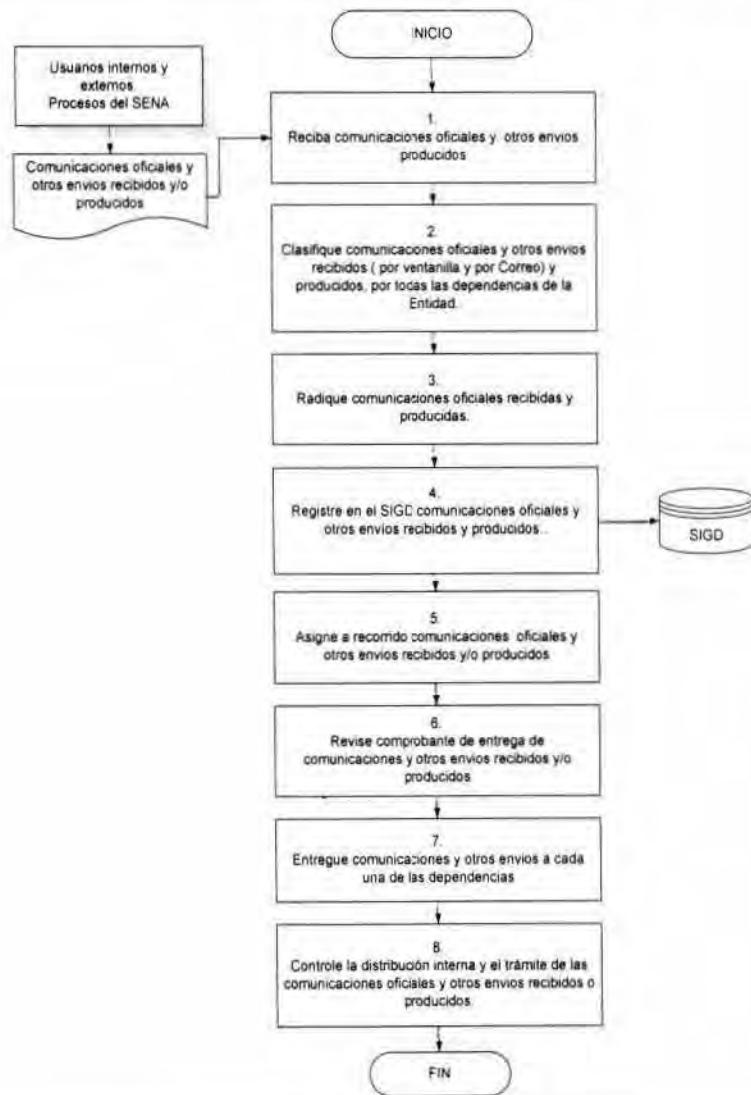
Versión: 1

Página 274 de  
282

### 8.6.1.2 Proceso: Gestión Documental

MACRO PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCEDIMIENTO: Radicar y distribuir comunicaciones oficiales y otros envíos

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN  
GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO (Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

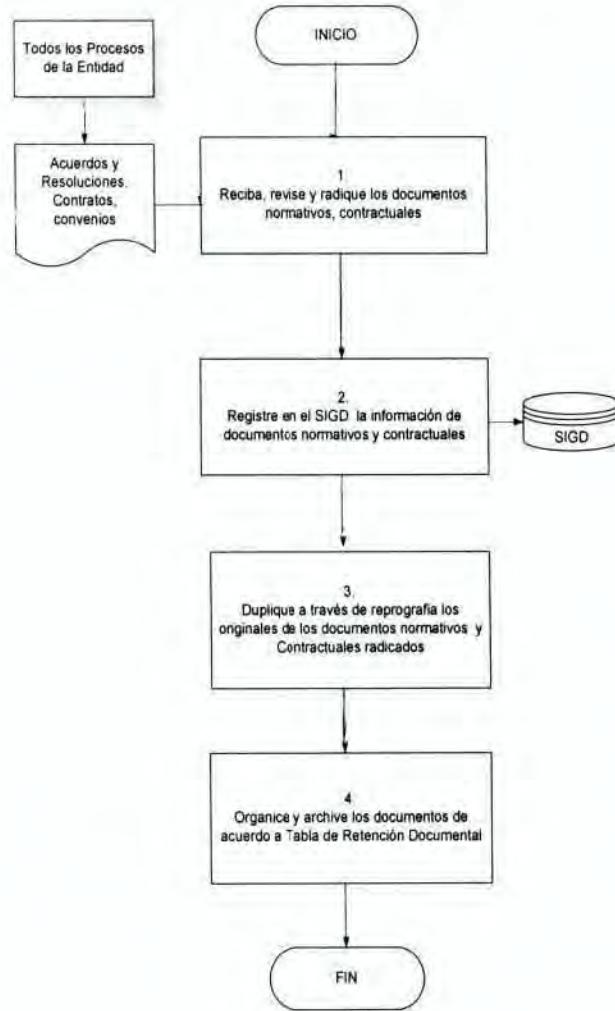
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 275 de  
282

MACRO PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCESO : GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCEDIMIENTO: Radicar documentos normativos y contractuales

DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIÓN REGIONAL – CENTROS DE FORMACIÓN  
GRUPOS DE APoyo ADMINISTRATIVO (Direcciones Regionales – Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

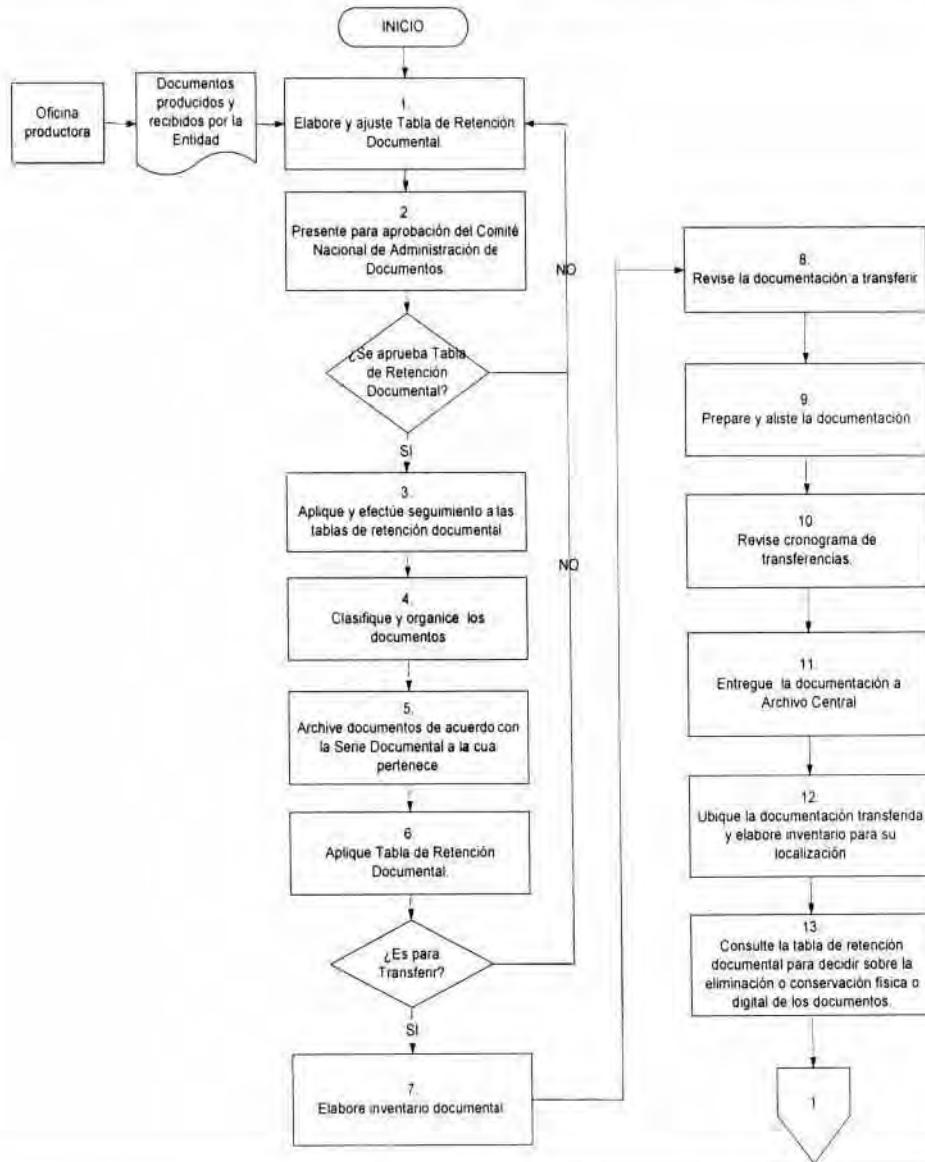
Página 276 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO:  
PROCESO:  
PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DOCUMENTAL  
GESTIÓN DOCUMENTAL  
Organizar y archivar documentos

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN  
GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO (Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

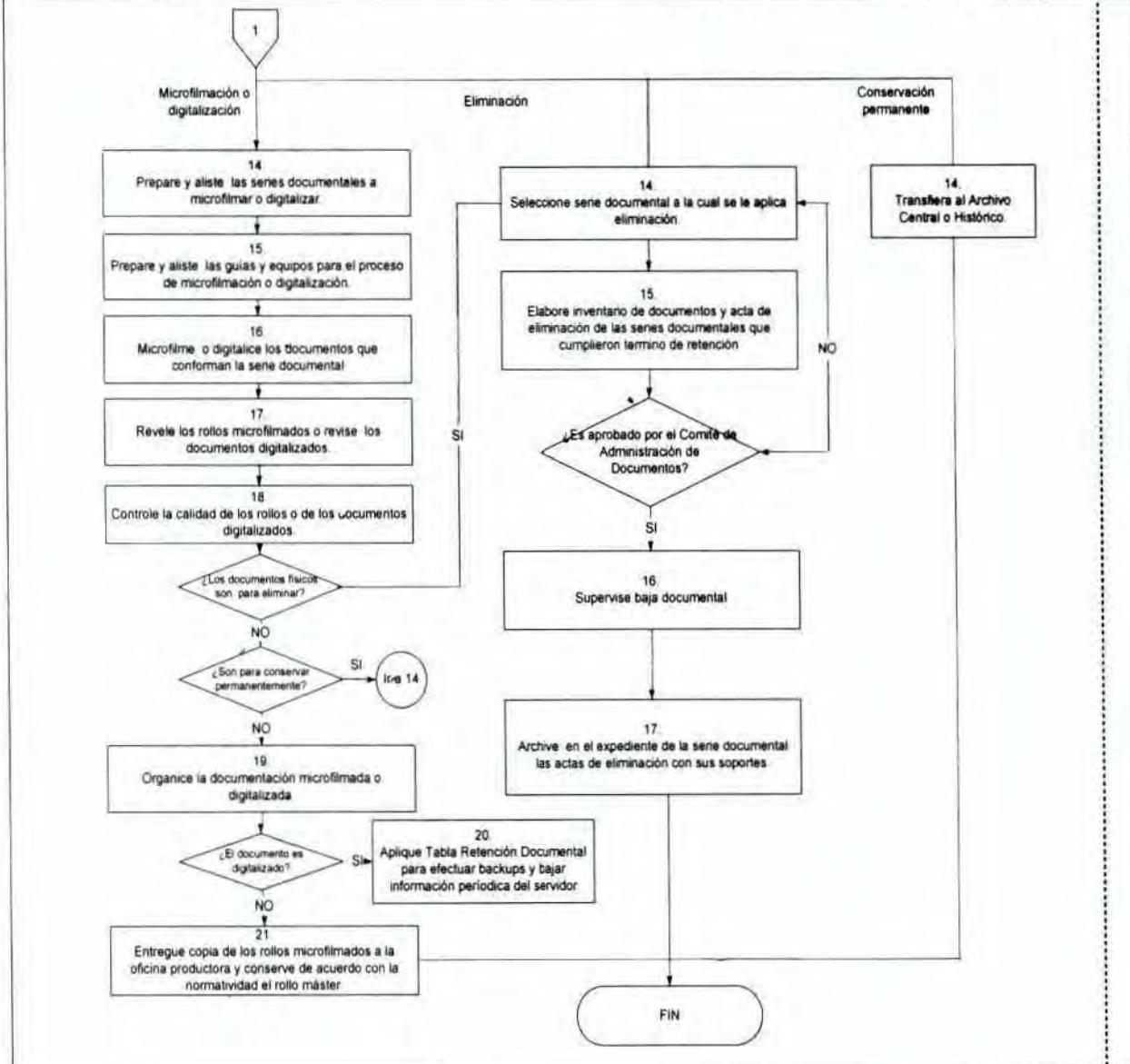
Versión: 1

Página 277 de  
282

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

MACRO PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCEDIMIENTO: Organizar y archivar documentos

DIRECCIÓN GENERAL - DIRECCIÓN REGIONAL - CENTROS DE FORMACIÓN  
GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO (Direcciones Regionales - Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

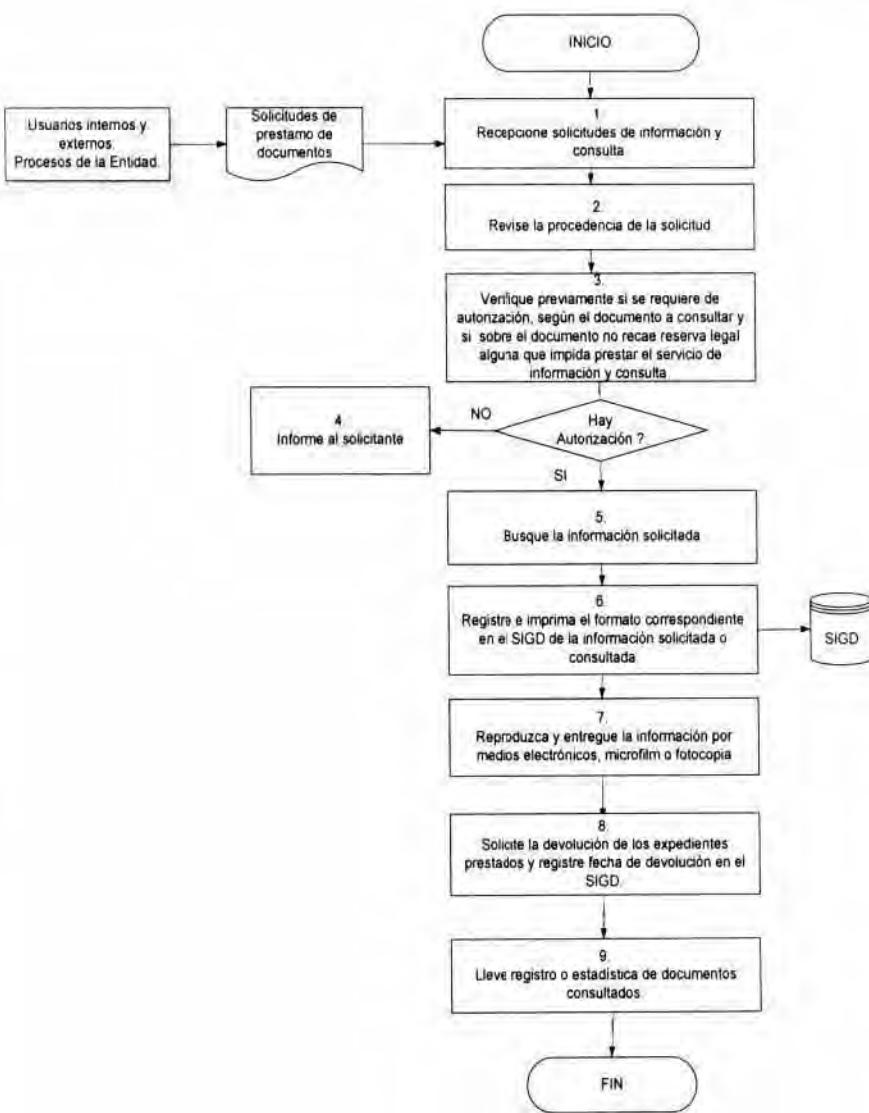
## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 278 de  
282

MACRO PROCESO:  
GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCESO:  
GESTIÓN DOCUMENTAL  
PROCEDIMIENTO:  
Prestar el servicio de información y consulta

DIRECCIÓN GENERAL – DIRECCIÓN REGIONAL – CENTROS DE FORMACIÓN  
GRUPOS DE APOYO ADMINISTRATIVO (Direcciones Regionales – Centros de Formación)





Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1  
Página 279 de  
282

### 8.7 MACRO PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES

#### 8.7.1 CARACTERIZACIONES GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES

##### 8.7.1.1 Proceso: Gestión de la informática

Proceso en revisión

Sistema de Gestión de la Calidad		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			Fecha: Enero de 2005 Versión: 01 Página 1 de 1	
MACROPROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES LAN, WAN Y WEB.		CODIGO:	M15		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:	Garantizar la seguridad e integridad de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, mediante un manejo adecuado y oportuno de la plataforma lógica y tecnológica del SENA.					
PROCESO:	GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA		CODIGO:	M15 - PC01		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Implementar Soluciones de Seguridad y Administración de Infraestructura de Tecnología de Informática.					
NORMATIVIDAD DEL PROCESO:	No identificada.					
RIESGOS DEL PROCESO:	Que se interrumpan los servicios de equipos de cómputo y redes de comunicaciones Regional, Nacional, por fallas en el fluido eléctrico o por defectos del cableado en las redes.	PUNTOS DE CONTROL		Ubicar unidades de suministro de corriente ininterrumpida, UPS, en sitios críticos.		
INDICADORES DEL PROCESO:	No identificado.	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD VIGENTE	4.1 Requisitos generales.			
INSUMO	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO
*Normas de Operación de software de Infraestructura de Tecnología de Informática.	* Proveedores de las Soluciones de Infraestructura de TI	1	Administrar software en equipos centrales.	Mensual	Oficina de Sistemas	Manuales de Operación de la Infraestructura de Tecnología de Informática en el SENA a nivel Nacional
*Inventario de Equipos y Aplicativos instalados en el SENA	* Gerentes de Proyectos de Sistemas de Informáticos (SI)	2	Administrar el licenciamiento de paquetes de operación y usuario final.	Mensual	Oficina de Sistemas	Control y Ejecución Presupuestal de los Recursos que correspondan a Licenciamiento de Software
*Requerimiento de Usuario Final. *Plan Estratégico de Informática del SENA	* Usuarios Finales (Areas o Direcciones del SENA). * Gerentes de Proyectos de SI (Sistemas de Información).	3	Implantar Sistemas de Información	Mensual	Oficina de Sistemas	Sistemas de Información Implementados, Operando y en permanente Mejoramiento Continuo
						Usuarios Finales o areas Específicas segun Sistemas de Información.

F05-001/10-04



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

## ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Versión: 1

Página 280 de  
282

### 8.7.1.2 Proceso: Gestión de las comunicaciones LAN, WAN y WEB

#### Proceso en revisión

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA		Fecha: Enero de 2005			
		CARACTERIZACION DEL PROCESO		Versión: 01			
				Página 1 de 1			
<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES LAN, WAN Y WEB.		<b>CODIGO:</b>	M15			
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Garantizar la seguridad e integridad de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, mediante un manejo adecuado y oportuno de la plataforma lógica y tecnológica del SENA.						
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES LAN, WAN Y WEB.		<b>CODIGO:</b>	M15 - PC02			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Mantener en Continua Comunicación la Tecnología Informática del SENA a nivel nacional según Requerimientos de los Sistemas de Información.						
<b>NORMATIVIDAD DEL PROCESO:</b>	No identificada						
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Actividad No 2: Administrar los servicios de comunicaciones de voz y videoconferencia.  Que no haya conectividad para realizar la tutoría del SENA virtual.	<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	Reportar a los encargados del Grupo de Teleinformática en Dirección General cada vez que ocurren fallas en los servicios del sistema de formación virtual de blackboard y de correo SENA virtual.				
<b>INDICADORES DEL PROCESO</b>	Registros actualizados de la información contenida en el Sistema de Gestión de Centros.  Registros actualizados de toda la información registrada en el sistema contenido en el aplicativo en web para gestión del Contrato de Aprendizaje.	<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD VIGENTE.</b>	4.1 Requerimientos generales.				
INSUMO	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO	CLIENTE
"Sistemas de Información Implementados y En funcionamiento"	* Usuario Final * Proveedor de los Sistemas de Información Implementados	1	Administrar los servicios de Datos.	Semanal	Usuario Final de los Sistemas de Administradas y con altos índices de confiabilidad en su información * Administrador de las Bases de datos.	Bases de datos correctamente administradas y con altos índices de confiabilidad en su información	Usuario Final de los Sistemas de Información
"Normas Y estandares de Comunicaciones para redes LAN, WAN y WEB."	*Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones *	2	Administrar los servicios de comunicaciones de voz y videoconferencia.	Semanal	* Gerente de Proyecto de Conectividad SENA. * Administradores de Redes LAN, WAN Y WEB	Servicios de Telecomunicaciones (Voz,Datos y Videoconferencia ) en continuo y correcto funcionamiento.	Usuarios Finales de los Servicios de Telecomunicación SENA
"Manuales de Operación del Hardware y Software de las Soluciones de Tecnología de Comunicaciones."	Proveedores de las Soluciones de Tecnología de Comunicaciones						

F05-201/10-04


**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**
**8.7.1.3 Proceso: Gestión de mantenimiento y soporte en informática y comunicaciones**
**Proceso en revisión**

		Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO</b>			Fecha: Enero de 2005 Versión: 01 Página 1 de 1			
<b>MACROPROCESO:</b>	GESTIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS COMUNICACIONES LAN, WAN Y WEB.			<b>CÓDIGO:</b>	M15			
<b>OBJETIVO DEL MACROPROCESO:</b>	Garantizar la seguridad e integridad de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, mediante un manejo adecuado y oportuno de la plataforma lógica y tecnológica del SENA.							
<b>PROCESO:</b>	GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE EN INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.			<b>CÓDIGO:</b>	M15 - PC04			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	Garantizar el Continuo Mantenimiento Preventivo Y Correctivo a la Infraestructura de TI instalada en el SENA.							
<b>NORMATIVIDAD DEL PROCESO:</b>	No identificada.							
<b>RIESGOS DEL PROCESO:</b>	Actividad No 2: Mantener el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica en hardware a nivel país. Que se interrumpta la prestación de los servicios ofrecidos a través de la red de comunicaciones regional y nacional.		<b>PUNTOS DE CONTROL</b>	En la Regional se tienen algunas UPS's ubicadas en los sitios más críticos. Se han adquirido algunos PC's para que entren a funcionar como validadores de usuarios en caso de registrarse fallas en los servidores principales.				
<b>MEDICADORES DEL PROCESO</b>	Disminución del número de interrupciones por problemas de servidores.		<b>REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD VIGENTE.</b>	4.1 Requisitos generales				
INSUMO	PROVEEDOR	No.	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE	PRODUCTO O SERVICIO	CLIENTE	
*Bitácora de Operación de la Infraestructura de Tecnología instalada en Centros de Cómputo-Digienial. - Investigación Mejores Prácticas de Operación de Centros de Cómputo.	*Administrador de Centro de Cómputo. * Gerentes de proyectos de Tecnología Informática que contienen hardware y software para operar.	1	Mantener el buen funcionamiento del Centro de Cómputo.	Diario	OFICINA SISTEMAS Administrador Centro Cómputo.	DE	* Manual de Políticas de Administración del Centro de Cómputo de la Dirección General del SENA.	Usuarios Finales - Usuarios Administradores de Tecnología Informática
* Informes de Operación de la Infraestructura de Tecnología de Sistemas a nivel Nacional informática instalada en SENAI. * Requerimientos de Mantenimiento Correctivo de los Homólogos e ingenieros de Sistemas a Nivel Nacional. * Recomendaciones y Manuales de Operación de Proveedor de la Tecnología Informática suministrada por Proveedores.	* Administradores de Oficinas Homólogos e Ingenieros de Sistemas de las Regionales. * Proveedores de tecnología instalada en el SENA.	2	Mantener el buen funcionamiento de la Infraestructura tecnológica en hardware a nivel país.	Diario	OFICINA SISTEMAS Administradores de Centros Cómputo Ingenieros Homólogos Sistemas (Contratistas)	DE	* Manual de Operación y Administración de la Plataforma de Tecnología Informática a Nivel Nacional.	Usuarios Administradores de la Tecnología Informática instalada en el SENA a nivel Nacional

F05-001/10-04



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005  
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

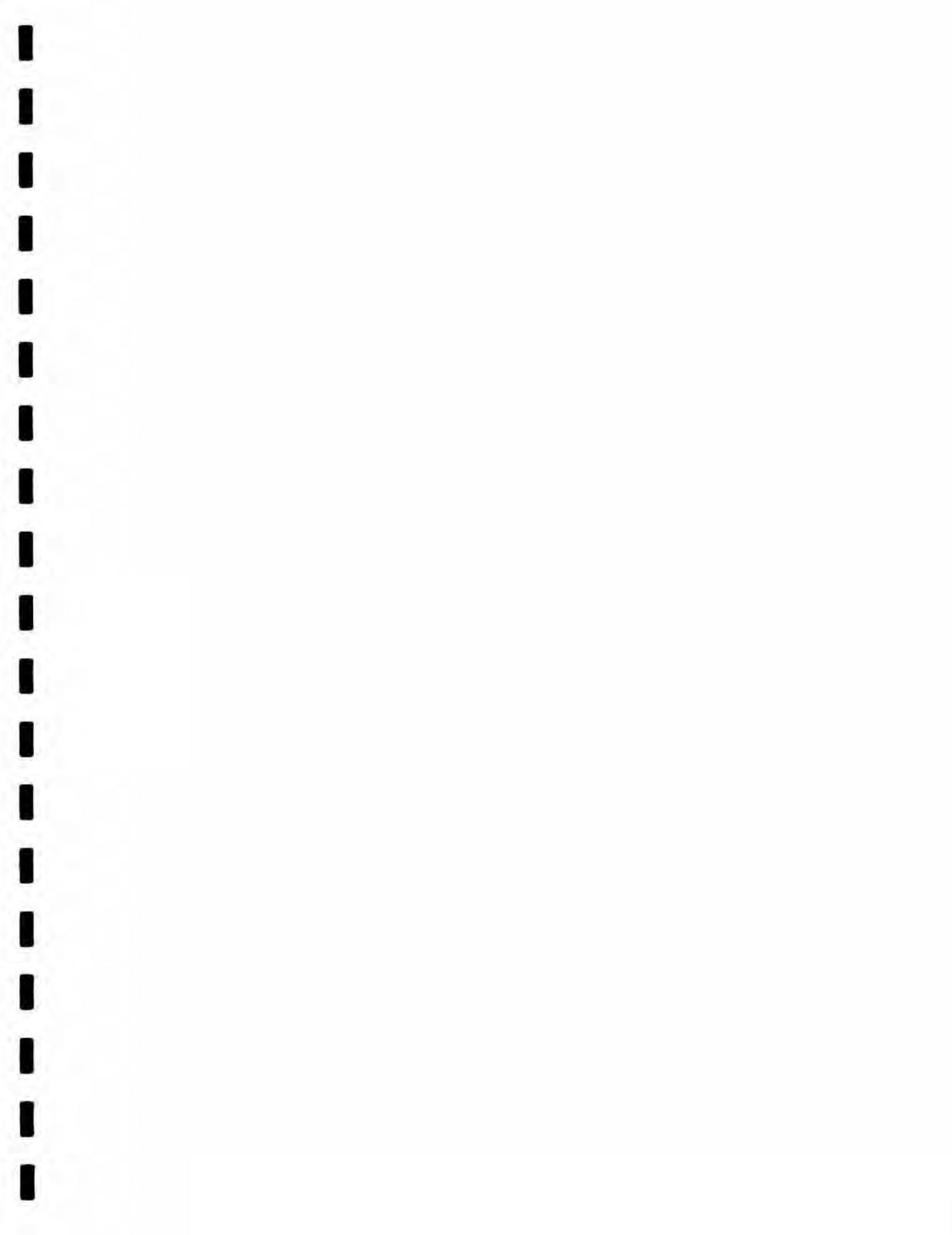
Fecha: Junio de  
2005

Versión: 1

Página 282 de  
282

## **9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

La revisión y actualización de este manual, se realizará como mínimo una vez al año teniendo en cuenta las iniciativas de modificaciones o adiciones a los procesos y procedimientos que cada dependencia presente. La Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo será la responsable de ajustar el documento y presentar al Director General la propuesta de resolución de adopción. Además será responsable de la distribución de las actualizaciones.







Servicio Nacional de Aprendizaje

Sistema de Gestión de la Calidad

**INSTRUCTIVO  
PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN  
Y CONTROL DE DOCUMENTOS  
DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS  
DEL SENA**

Versión 01

**Código: INS05-001/30-06  
M05-PC03-A2**

Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo  
Junio de 2005



## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

#### Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	León Dario Restrepo y Comité de Calidad	Asesor – Coordinador	Comité de Calidad	Febrero de 2002.
Revisión	Grupo Gestión Integral de Procesos		Secretaría General	Marzo de 2004.
	Funcionarios SENA		Dirección General, Regional y Centros de Formación	Septiembre de 2004
	Grupo de Gestión de la Calidad y Normalización de Procesos. Direcciones de área y Jefes de Oficina		Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.	Enero de 2005.
Aprobación	Darío Montoya Mejía	Director	Despacho Dirección General	Febrero de 2005

Estado:	Preparación	Revisión	Aprobado	<input checked="" type="checkbox"/>
---------	-------------	----------	----------	-------------------------------------

#### Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó



**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 3 de 39

**CONTENIDO**

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. NORMATIVIDAD.....</b>	<b>6</b>
<b>4. REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>4.1 REFERENTE TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 DEFINICIONES.....</b>	<b>8</b>
<b>5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>5.1 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LOS NIVELES I, II Y III.....</b>	<b>14</b>
<b>5.2 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE LOS NIVELES I, II y III.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.1 Portada.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.2 Control del Documento.....</b>	<b>16</b>
<b>5.2.3 Control de los Cambios.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2.4 Contenido.....</b>	<b>18</b>
<b>5.2.5 Objetivo del Documento.....</b>	<b>18</b>
<b>5.2.6 Alcance .....</b>	<b>18</b>
<b>5.2.7 Normatividad .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2.8 Referente Teórico y/o Definiciones .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2.9 Descripción del Instructivo .....</b>	<b>19</b>
<b>5.2.10 Revisión y Actualización.....</b>	<b>22</b>
<b>5.2.11 Formatos .....</b>	<b>22</b>
<b>5.2.12 Referencias Documentales .....</b>	<b>22</b>
<b>5.2.13 Anexos .....</b>	<b>23</b>
<b>5.3 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>24</b>
<b>5.3.1 Documentación de los Procesos.....</b>	<b>24</b>
<b>5.3.2 Documentación de los Procedimientos .....</b>	<b>24</b>

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

6. REVISIÓN , ACTUALIZACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS .....	25
7. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS .....	26
7.1 MACROPROCESO: M.....	26
7.2 PROCESO: PC .....	26
7.3 ACTIVIDAD: A.....	27
8. ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE OTROS DOCUMENTOS DEL NIVEL III Y IV. .	27
8.1 FORMATOS.....	27
8.2 INSTRUCTIVOS .....	28
8.3 TRÁMITES DEL CIUDADANO.....	29
8.4 MANUAL DE CALIDAD.....	30
8.5 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	30
8.6 INSTRUCTIVO PARA DOCUMENTAR.....	30
9. RESPONSABLES .....	31
10. DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO .....	32
11. ELABORACIONES, MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO	32
12. ARCHIVO DE DOCUMENTOS .....	32
13. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	33
ANEXO A .....	34
ANEXO B .....	35
ANEXO C .....	36
ANEXO D .....	37
ANEXO E .....	38
ANEXO F .....	39

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA****PRESENTACIÓN**

El SENA consciente de la importancia de desarrollar con criterios de calidad todos sus procesos ha avanzado en la definición de procedimientos estandarizados que aseguren la idoneidad institucional y que garanticen la competitividad de los egresados y de las empresas para enfrentar los retos que impone una economía globalizada.

En la certeza de que el campo de acción del SENA ha dejado de estar circunscrito a las fronteras nacionales, pues las empresas se mueven en un escenario mundial, el SENA ha visto la conveniencia de adoptar los criterios de calidad establecidos por la serie ISO 9000:2000, que recogen los estándares aceptados y exigidos por más de 150 países de los cinco continentes.

El Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de Documentos de Procesos y Procedimientos del SENA contiene los elementos para elaborar los documentos de los Macroprocesos y Procesos del SENA. Se busca con ella unificar la forma de presentación de los procedimientos que se deben desarrollar en la Entidad, a fin de facilitar su aplicación y asegurar la ejecución unificada de los mismos.

**SONIA ARGINIEGAS BETANCOURT**  
**Directora de Planeación y Direccionamiento Corporativo**



**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**  
**INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL**  
**DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

### **1. OBJETIVO**

Definir los parámetros para la elaboración, codificación y control de documentos relacionados con los procesos y procedimientos del SENA.

### **2. ALCANCE**

Este instructivo es aplicable a toda la documentación que conforman los Macroprocesos, Procesos y Procedimientos del SENA y contempla desde la estructura del documento hasta su presentación, revisión, aprobación, publicación y control.

### **3. NORMATIVIDAD**

Los lineamientos para elaborar documentos de procesos y procedimientos del SENA y a los cuales hace referencia el presente Instructivo, tiene como fundamento el siguiente cuerpo de normas:

Ley 872 de 2003, mediante la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 249 de 2004, Numeral 9 del Artículo 10 "Asistir a las dependencias del SENA en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad Institucional y coordinar la implementación y actualización del modelo de información y documentación de los procesos y procedimientos.

Decreto 4110 de 2004, por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9000:2000 – Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2000 – Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

## 4. REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES

### 4.1 REFERENTE TEÓRICO.

Se puede hablar que el SENA posee varios macrosistemas<sup>1</sup> o sistemas complejos, los cuales a su vez se componen de sistemas más sencillos, todos ellos articulados orgánicamente entre sí.

La articulación orgánica de los distintos niveles de sistemas, así como la composición interna y funcionamiento de éstos, se da por medio de procesos de varios niveles también. Tenemos así que cada uno de los macrosistemas se operacionalizan mediante uno o varios macroprocesos<sup>2</sup>, de la misma manera ocurre con cada uno de los sistemas, a los cuales les corresponden uno o varios procesos.

La relación entre sistema y proceso, en los distintos niveles, se entiende en la medida en que un sistema es "un conjunto de *elementos* caracterizados por ciertos *atributos*, que mantienen *interacciones* múltiples entre sí, con mecanismos de auto-regulación localizados en un cierto *ambiente*, en función de determinado *objetivo*"<sup>3</sup>; así para el funcionamiento y mantenimiento de un sistema, no importa su nivel, se requiere de una secuencia en la cual siempre habrá una entrada (input o insumos), un proceso (conjunto secuencial o no de actividades) y un producto (output, resultado u objetivo). Dicha secuencia habitualmente se le llama *proceso*. Siempre los resultados de un proceso conllevan un valor agregado<sup>4</sup> dentro del producto, el cual servirá de insumos a otros procesos.

Por lo tanto, se denomina **proceso** al conjunto, secuenciado o no, de actividades a través de las cuales se realiza una transformación a unos insumos, mediante trabajo sobre éstos, para obtener un producto o resultado con valor agregado.

De lo anterior se deduce que **actividad** es el conjunto de tareas, secuenciadas o no, que se aplican sobre los insumos a fin de obtener un resultado. En las tareas se realiza el trabajo de transformación de los insumos.

De otra parte al conjunto de tareas, secuenciadas o no dentro de una actividad, se le denomina **procedimiento**.

<sup>1</sup> Se entiende como los sistemas más amplios que conforman el megasistema.

<sup>2</sup> Se entiende como los procesos más amplios que operacionalizan a los microsistemas.

<sup>3</sup> Ochoa, Luis Francisco. Tendencias Epistemológicas en Ciencias Sociales y Educación. Documento de Trabajo para una Edición. Universidad de San Buenaventura USB-Bogotá. Facultad de Educación. Especialización en Pedagogía y Docencia Universitaria. Bogotá. 2001, p.79.

<sup>4</sup> Es la transformación cualitativa y cuantitativa que sufren los insumos para convertirse en productos a través de las actividades.

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Como se observa, el conjunto: sistema-proceso-actividad-procedimiento-tarea, es una secuencia integrada que permite visualizar sistémicamente la dinámica de las organizaciones, sean públicas o privadas.

Como cualquier sistema, la relación entre lo macro y lo micro se establece a través de redes que permite la interacción de todos los sistemas existentes al interior como al exterior de la organización, ya que cualquier cambio en el medio externo afecta el desarrollo de los sistemas y el logro de los objetivos establecidos por el Gobierno y la alta dirección.

Si se observa la totalidad de la entidad como un gran sistema (megasistema), con interrelaciones entre sus procesos que buscan lograr su misión, se nota que dichos procesos no pueden existir aisladamente debido a que si se llegara a aislar algún o algunos procesos del sistema, éstos desaparecerían y podrían afectar negativamente a la organización.

Para conservar, mantener el orden y la jerarquía en los procesos de la entidad, se debe identificar los puntos críticos, especialmente las interacciones de las redes, que pueden interrumpir o poner en riesgo el desarrollo normal de los procesos correspondientes. De allí nace la necesidad de controlarlos a través de un sistema de indicadores.

Los procesos para que permanezcan en la entidad necesitan de un flujo y reflujo de información, tanto interna como del medio ambiente, que les permita ajustarse a los cambios fácilmente, mejorar permanentemente y evolucionar para continuar existiendo en otros sistemas a nivel nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, se elaboró el mapa de macroprocesos, el cual está compuesto a su vez por sistemas de procesos, actividades, procedimientos que la Entidad requiere para cumplir su misión y alcanzar los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico 2002-2006.

#### 4.2 DEFINICIONES.

Para efectos de esta norma se establecen las siguientes definiciones:

**Actividad:** Conjunto de tareas que permiten obtener un subproducto para contribuir a generar un resultado al final del proceso, que generan valor agregado al mismo. Cada actividad consta de uno o más procedimientos.

**Actualización:** Ajuste que se hace del documento luego de su aplicación en la operación y de la observación sistemática de los resultados de la misma.

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

**Anexo:** Documento o elemento que complementa el cuerpo del trabajo, que se relaciona directa o indirectamente con el procedimiento documentado. Ejemplo: Formatos, tablas, figuras, diagramas y otros documentos de apoyo.

**Aprobación:** Manifiesto oficial sobre la validez de un documento. La aprobación es realizada por una autoridad de nivel superior al autor o autores del documento; con la aprobación, el documento adquiere carácter oficial.

**Caja tipográfica:** Área de la página en la cual se ubican los textos y las ilustraciones.

**Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna a un documento para diferenciarlo de los demás de la organización, dándole un carácter único. El código responde a un formato acordado consensualmente, es asignado por una autoridad competente dentro de la empresa.

**Cliente:** Proceso, organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Diagrama de Bloques:** Representación gráfica de los pasos de un macroproceso con sus procesos y actividades, que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la secuencia de trabajo de una forma dinámica y lógica.

**Diagrama de Flujo:** Representación gráfica de los pasos de un procedimiento que permite la observación sistemática de su ejecución, mostrando la secuencia de trabajo de una forma dinámica y lógica.

**Documento de origen interno:** Son todos aquellos documentos que son elaborados y aprobados por el SENA.

**Documento de origen externo:** Documento que ha sido elaborado y aprobado por una organización externa al SENA. (Ejemplo: Manual técnico para la operación o mantenimiento de una máquina o hardware, Manual del usuario de una aplicación o software.).

**Documento obsoleto:** Es la versión desactualizada de un documento del SENA.

**Formato:** Documento diseñado para consignar datos o información sobre un proceso, una actividad, un procedimiento o un trámite.

**Instructivo:** Describe las operaciones en forma secuencial y lógica que requiere una tarea específica, ya sea en un puesto de trabajo o en una labor definida. Da pautas de lo que se debe hacer en la ejecución de una labor.

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

**Listado maestro de documentos:** Proporciona información sobre el estado actual de revisión de los documentos.

**Macroproceso:** Conjunto de procesos que cumplen con un objetivo estratégico de la organización para cumplir con su misión y avanzar hacia su visión de futuro.

**Manual de Calidad:** Documento que especifica y describe el Sistema de Gestión de la Calidad del SENA.

**Manual de Procesos y Procedimientos:** Documento que tiene por objeto definir, unificar la aplicación de los macroprocesos, procesos, actividades y procedimientos generales que se llevan a cabo en la Entidad.

**Matriz Insumo / Producto (Crosby):** Esquema que muestra las actividades o tareas que deben llevar a cabo para el desarrollo de un proceso o procedimiento, relacionando la información correspondiente a los insumos, proveedores, usuarios, productos y responsables.

**Nota de pie de página:** Aclaración o explicación conceptual-técnica, que se hace en la parte inferior de la página para ampliar una idea expresada en el texto. También se denomina "Nota al pie".

**Plan de Calidad:** "Documento (3.7.2) que especifica qué **procedimientos** (3.4.5) y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un **proyecto** (3.4.3), **proceso** (3.4.1.), **producto** (3.4.2) o contrato específico."<sup>5</sup>

**Procedimiento:** "Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso"<sup>6</sup>.

**Proceso:** "Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados"<sup>7</sup>.

**Producto o servicio:** Resultado de una tarea, un proceso o conjunto de procesos.

**Proveedor:** Proceso, organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

**Registro:** "Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas"<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> NTC-ISO 9000:2000

<sup>6</sup> NTC-ISO 9000:2000

<sup>7</sup> NTC-ISO 9000:2000

<sup>8</sup> NTC-ISO 9000:2000

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

**Revisión:** Análisis crítico del documento, realizado por una persona técnicamente preparada para ello. La revisión es de carácter técnico y metodológico.

**Riesgo:** Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos

**Tarea:** Operación mínima que con otras de la misma especie, en secuencia conjunta, conforman una actividad dentro de un proceso.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o pasos o acciones reguladas por el Estado que han de llevarse a cabo por parte de los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

**Versión:** Es la copia de un documento que indica el estado actual de revisión del mismo.

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 12 de 39

## 5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN

Todos los documentos correspondientes a los procesos y procedimientos del SENA tendrán la siguiente estructura de la documentación como se ilustra en la siguiente tabla y deberá ser impreso por ambas caras:<sup>9</sup>

NIVEL	TIPO DE DOCUMENTOS	DOCUMENTOS
I	MANUAL DE CALIDAD	Manual de Calidad que incluye la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad y la descripción de cada uno de los puntos de la Norma ISO 9000:2000.
II	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Mapas de proceso, documentos que caracterizan los procesos, sus actividades y Procedimientos generales.
III	INSTRUCTIVOS	Documentos de trabajo específico que se requiere para dar pautas de lo que se debe hacer en la ejecución de una labor <sup>10</sup> .
IV	FORMATOS, TRÁMITES, REGISTROS Y OTROS DOCUMENTOS INTERNOS Y DE ORIGEN EXTERNO	Formatos, trámites, registros, fichas técnicas de productos o servicios, Planes de Calidad, Trámites, Manual técnico para la operación o mantenimiento de una máquina o hardware, Manual del usuario de una aplicación o software, Manual de Funciones y Requisitos etc.

Se ha establecido que todos los documentos elaborados en la entidad<sup>11</sup> deben contener como mínimo lo establecido en este capítulo en los numerales 5.1, 5.2, y 5.3, con algunas

<sup>9</sup> Se deben incluir todos los documentos, con su número de orden correspondiente. Si en algún documento no se desarrolla alguno de ellos, se escribe entre comillas "No aplica".

<sup>10</sup> En la actualidad hay documentos elaborados por las áreas con el nombre de Manual, por ejemplo: "Manual para diseñar estructuras curriculares y módulos de formación para el desarrollo de competencias en la formación profesional integral". Estos documentos quedarán con el nombre de manual, pero una vez se actualice y cambie de versión se cambiará el nombre por el de: "Instructivo para diseñar estructuras curriculares y módulos de formación para el desarrollo de competencias en la formación profesional integral". Igual trato debe darse a los documentos que inician su nombre con "Guía para.....", se cambia por "Instructivo para.....".

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

variaciones o excepciones en el numeral 5.4., en aquellos casos en donde el documento no requiere todos los puntos establecidos o necesite adicionar otro capítulo.

En aquellos casos donde existan metodologías o estructuras de presentación de documentos definidos por instancias diferentes al SENA, el documento se ajustará a las mismas sin perder en lo posible la connotación que la entidad le da a este tipo de documento.

Se exceptúa de utilizar lo establecido en esta norma, los Manuales o Instructivos de aplicativos u otros documentos cuyos contenidos hayan sido elaborados por los fabricantes o entidades externas al SENA. Pero estos Manuales o Instructivos deberán contener como mínimo las dos (2) primeras hojas establecidas en esta norma (portada y control de documentos y cambios) con el fin de ubicarlos y controlarlos más fácilmente.

---

<sup>11</sup> Procedimientos, guías, instructivos, manuales.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 14 de 39

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Dependiendo el nivel en el que se encuentra el documento a elaborar se debe tener el siguiente contenido:

Contenido	Manual de Calidad (Nivel I)	Manual de Procesos y Procedimientos (Nivel II)	Instructivos (Nivel III)	Formatos (Nivel IV)	Otros Documentos (de origen interno)
Título	X	X	X	X	X
Portada	X	X	X		X
Encabezado	X	X	X	X	X
Control del Documento	X	X	X		X
Control de los Cambios	X	X	X		X
Contenido	X	X	X		X
Objetivo del documento	X	X	X		X
Alcance	X	X	X		X
Normatividad	X	X	X		
Referente teórico y/o definiciones	X	X	X		
Descripción cumplimiento requisitos de la norma ISO 9001:2000.	X				
Descripción Gráfica-Diagrama de bloque.		X			
Descripción Gráfica-Diagrama de flujo.		X	X		
Descripción Detallada de tareas para documentar Procedimientos		X			
Matriz Insumo /producto o de Crosby para documentar instructivos.			X		
Descripción Abierta para documentar Instructivos			X		
Revisión y Actualización	X	X	X		
Referencias documentales	X	X	X		
Desarrollo (abierto)			X		X
Anexos	X	X	X		X

#### 5.1 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LOS NIVELES I, II Y III.

En cuanto a su forma, todos los documentos tendrán las siguientes características:

5.1.1 Papel: Bond blanco, tamaño carta.

5.1.2 Letra: Arial, tamaño 12. (La única excepción es el título del documento en la portada que se escribe en tamaño 20, los pies de página que se escriben en tamaño 10 y los encabezados en tamaño 8 para los extremos y el nombre de la entidad).

5.1.3 Títulos de los capítulos: Se escriben centrados, en mayúsculas fijas y en negrita. Se numeran con números arábigos seguidos de punto.

**5.1.4 Subtítulos:** Se escriben contra el margen izquierdo, en mayúsculas fijas y en negrilla. Siguen un orden secuencial, precedidos del número del capítulo. Después del número que designa el último nivel no se coloca punto.

5.1.5 Márgenes: La portada del documento y las demás páginas tendrán márgenes de 2 cm. para las márgenes superior e inferior y de 2,5 cm. para los márgenes izquierdo y derecho con respecto a cada uno de los bordes de la hoja.

#### 5.1.6 Interlineado: Espacio sencillo.

**5.1.7 Separación de párrafos:** Entre el título de un capítulo y el primer párrafo habrá una separación de 2 interlíneas; entre párrafos consecutivos, 2 interlíneas; entre el último párrafo de un capítulo y el título del siguiente capítulo, 3 interlíneas.

#### **5.1.8 Encabezado:** Las páginas, incluidos los formatos, llevarán el siguiente encabezado:

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje  <b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	Fecha:  Versión:  Página ____ de ____
--	---	---

5.1.9 Codificación<sup>12</sup>: Todo documento correspondiente al Manual de Calidad, a los procesos y procedimientos, a los instructivos, formatos y otros de origen interno, que estén o no dentro del Sistema de Gestión de Calidad tendrán un código de identificación.

<sup>12</sup> La codificación la asignará única y exclusivamente la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la cual se encargará del mantenimiento y control de la información relacionada con los procesos y procedimientos de la Entidad.

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 01 Página 16 de 39
---	--	---

## 5.2 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS DE LOS NIVELES I, II y III.

### 5.2.1 Portada

La portada de los documentos se utiliza para el Manual de Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos y los Instructivos. La portada tiene las siguientes características:

5.2.1.1 Marco con línea doble de 1 ½ puntos de grueso. Entre el marco y los bordes de la hoja se dejan 3 centímetros.

5.2.1.2 Logotipo del SENA: Centrado en la parte superior en color verde institucional o negro, de 2 cm de alto por 2 cm de ancho, dentro del marco. En la base del logotipo, en letra Arial de 12 puntos y sin negrilla, Servicio Nacional de Aprendizaje y Sistema de Gestión de la Calidad, cada una en un renglón y separadas por 2 interlíneas.

5.2.1.3 Título del documento: Se escribe centrado horizontalmente con relación al marco, en letra Arial de 20 puntos, en negrilla y en mayúscula fija. No se dividen las palabras.

5.2.1.4 Número de la versión: A tres espacios del título y centrada horizontalmente se escribe la palabra "Versión" seguida del número correspondiente.

5.2.1.5 Código<sup>13</sup>: A tres espacios después del número de la versión, se ubica en negrilla dentro de un recuadro que se centra horizontalmente. Los caracteres alfabéticos se escriben en mayúsculas. El código del documento se asigna de acuerdo a lo descrito en el numeral 7. de esta Norma.

5.2.1.6 Área que produce el documento: A 6 espacios después del Código se escribe el área, la Dirección o su equivalente. Se debe escribir el nombre completo, sin abreviaturas.

5.2.1.7. Fecha: A un espacio después del área que produce el documento, se indica el mes y el año en que la versión del documento ha sido aprobado.

### 5.2.2 Control del Documento<sup>14</sup>

En la segunda página del documento se ubicarán los cuadros del control de documentos y control de cambios. El título del cuadro de Control del Documento va en negrilla centrado horizontalmente, ocupa la parte superior de la misma, en él se indican las personas responsables de la elaboración, la revisión y la aprobación del documento. Sus datos se

<sup>13</sup> La codificación la asignará única y exclusivamente la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la cual se encargará del mantenimiento y control de la información relacionada con los procesos y procedimientos de la Entidad.

<sup>14</sup> La documentación correspondiente a los procesos, procedimientos e instructivos, serán controlados por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo de acuerdo con este instructivo.

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

**INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

colocan en columna, va seguido de la fecha en que se termina el documento, se elabora, revisa o se aprueba. Se utiliza para el Manual de Calidad, Manual de Procesos y Procedimientos, y los Instructivos.

**Control del Documento**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor				
Revisión				
Aprobación				

Estado:	Preparación:	Revisión	Aprobación	
---------	--------------	----------	------------	--

Cuando el documento haya sido elaborado, revisado o aprobado por más de una persona, se dejarán en la tabla los correspondientes espacios. Ejemplo:

**Control del Documento**

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores				
Revisión				
Aprobación				

Estado:	Preparación:	Revisión	Aprobación	
---------	--------------	----------	------------	--

### 5.2.3 Control de los Cambios

El título del cuadro de Control de los Cambios va en negrita centrado horizontalmente. Los cambios que sufra el documento ocupan la segunda página del documento; se ubica en la parte inferior de la misma, se utiliza para el Manual de Calidad, Manual de Macroprocesos y Procesos, y los Instructivos. Se debe utilizar la siguiente tabla.

**Control de Cambios**

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Solicitó
01	Enero de 2004	Se suprimen los términos: Guía y Manual por el de Instructivo.	Coordinación de Calidad

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 01 Página 18 de 39
---	--	---

#### 5.2.4 Contenido

En formato de tabla, se relacionan aquí las grandes divisiones temáticas del documento y sus correspondientes subdivisiones, indicando en cada caso la página en la cual se encuentran. Se utiliza para el Manual de Calidad, los Procedimientos y los Instructivos.

Ocupará la tercera página del documento (después de la Portada, del cuadro de Control del Documento y del control de los cambios).

Tendrá tres columnas:

- La primera, en el extremo izquierdo, presenta verticalmente, en estricto orden, los números de los capítulos y sus divisiones. Los números de los capítulos van seguidos de punto; los que corresponden a sus divisiones no terminan en punto.
- La segunda columna reproduce en mayúsculas fijas y sin negrita los títulos de los capítulos y los de sus divisiones.
- La tercera columna indica la página en que se encuentran cada capítulo y cada una de sus respectivas divisiones. Esta columna va justificada a la derecha, de manera que las unidades y las decenas se alineen verticalmente.

El título va centrado en la parte superior de la página, en mayúscula fija y negrita.

#### 5.2.5 Objetivo del Documento

El objetivo describe el propósito del documento (Manual de calidad, Manual de Macroprocesos y Procesos o instructivos) que se está elaborando. Su redacción se inicia con un verbo en infinitivo.

Los objetivos deben ser claros y en lo posible breves. La descripción del objetivo debe ser comprensible para quien desconozca el procedimiento; sólo de esta manera es posible asegurar que un nuevo funcionario durante la fase de Inducción al puesto de trabajo, un visitante externo, o un Auditor puedan formarse una idea adecuada del objetivo que se busca y que se presenta en el documento.

#### 5.2.6 Alcance

El Alcance describe el escenario en el cual se aplica el Manual de Procesos y Procedimientos, el Manual de Calidad y en general, los documentos de los niveles I, II y III. Su descripción debe arrojar claridad sobre cuales actividades, personas, dependencias,

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 01 Página 19 de 39
---	---	---

territorios, etc. están comprendidos por el procedimiento y cuáles (por exclusión) están fuera de su cobertura. Cuando se considere procedente, pueden enumerarse de manera expresa las áreas, dependencias, etc. que no están contempladas dentro del alcance del procedimiento que se está documentando.

### 5.2.7 Normatividad

En este apartado se presenta la descripción puntual del artículo, numeral o inciso que soporta el desarrollo de los contenidos técnicos del Manual o instructivo que se esté documentando, en el siguiente orden: Leyes, Decretos, Resoluciones. Se debe transcribir textualmente y entre comillas el aparte que se relaciona con el tema del documento.

### 5.2.8 Referente Teórico y/o Definiciones

En este apartado se presenta la descripción breve de la teoría o teorías que sustentan el desarrollo de los contenidos técnicos del documento en los casos que sea requerido; en los demás casos se presentan en orden alfabético, los términos técnicos o aquellos que tienen una connotación particular dentro del contexto del procedimiento que se documenta. Cada término va en negrilla, con mayúscula inicial solamente. A renglón seguido, pero sin negrilla, se escribe la definición. Los renglones siguientes al primero forman bloque con él.

Si la definición es tomada, en todo o en parte, de otro documento, se debe colocar el texto entre comillas, indicando la fuente en una nota de pie de página<sup>15</sup>.

### 5.2.9 Descripción del Instructivo

Cuando se requiera documentar un Instructivo se deberá realizar teniendo en cuenta lo establecido a continuación:

#### 5.2.9.1 Descripción Gráfica

El Diagrama de Flujo muestra gráficamente el procedimiento que se está documentando, en el caso del Manual o instructivo se usa solo cuando este lo requiera ya sea por su tamaño o su complejidad. Debe presentarse en forma vertical. En la parte superior de la caja tipográfica se escribe el título en mayúsculas fijas, en negrilla, centrado y sin dividir las palabras.

---

<sup>15</sup> Para los pies de página se utilizarán números arábigos (1, 2, 3, ...). El tipo de letra será Arial, en tamaño 10. No se utilizarán negrillas ni letra cursiva sino en los casos en que haya necesidad de resaltar alguna parte del texto. Los documentos de referencia que se citen deben contener únicamente: autor o autores, título y fecha. La cita completa debe ir en "Referencias Documentales".

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Fecha: Junio de

2005

Versión: 01

Página 20 de 39

El trazo de los símbolos se hace con línea sencilla de 1 punto de grosor. La línea es continua (es decir, no punteada). Las flechas de conexión tendrán 1 punto de grosor e irán en línea sencilla y continua.

El texto al interior de los símbolos va en letra Arial de 10 puntos, sin negrilla y con mayúscula inicial solamente. Si por razones de espacio se hace necesario disminuir el tamaño de la letra, ésta podrá ser hasta de 8 puntos. Si aún con este tamaño resulta insuficiente el área tipográfica de la hoja para presentar el diagrama completo, se debe optar por el uso de conectores para continuar en la página adyacente el diagrama de flujo.

Se utilizarán los siguientes símbolos en los Diagramas de Flujo:

Símbolo	Nombre	Observación
	Inicio o Fin	La palabra INICIO o FIN se escribe dentro del símbolo.
	Tarea	Al interior del rectángulo se inicia con un dígito iniciando con 1, seguido de un punto y en un renglón aparte se escribe el nombre de la tarea, utilizando un verso en imperativo..
	Toma de decisión	Tiene por lo menos dos salidas (Sí/No; Aprobado/ Rechazado, etc.).
	Documento o registro	En su interior se escribe el nombre o el tipo de documento o registro.
	Multidocumento	Se utiliza cuando de una Actividad o Decisión se genera más de un documento.
	Proveedor o cliente	Organización o persona que proporciona un producto o recibe un producto.
	Conector de actividades	Se coloca a la salida y a la llegada de las actividades que se desean conectar. En su interior va una letra (por ejemplo: A) en los dos puntos que se conectan.
	Conector de páginas	Se utiliza para indicar que el Diagrama continúa en otra página.
	Archivo	Indica que un documento debe conservarse.
	Base de datos	Indica que la información debe registrarse o conservarse en un sistema de información.
	Flecha de conexión entre actividades, o de destino	Indica la conexión entre dos tareas u otros elementos del Diagrama de Flujo.

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

Para aquellos instructivos que requieran de una descripción a través de un diagrama de flujo específico, diferente al propuesto en la norma, por ejemplo diagramas de: Diseño de base de datos, bloques, diseños de web, ingeniería de procesos, ingeniería eléctrica, ingeniería mecánica, diseño de redes Intranet, diseño de software, etc., se usarán los códigos gráficos propios de dichos diagramas.

#### 5.2.9.2 Descripción Detallada, Según Tipo de Documento

Los Instructivos se describen siguiendo el orden secuencial del Diagrama de Flujo, redactando en forma clara paso a paso cada una de las fases del procedimiento.

Se utiliza cuando se necesita especificar un puesto de trabajo o una labor específica. Allí se explica qué se hace, quién lo debe hacer, cuándo, donde y cómo se debe hacer, qué materiales, equipos y documentos se deben usar y cómo se controlará y registrará el procedimiento.

Las tareas que se apartan del eje central del Diagrama de Flujo (por corresponder a caminos surgidos de una Decisión) se describen a continuación de las que anteceden a la correspondiente decisión.

El nombre de las tareas se inicia con un verbo en imperativo (por ejemplo: Revise..., Analice..., etc.), tal como deben estar en el Diagrama de Flujo.

El nombre de cada tarea va en negrilla, en mayúscula inicial solamente y con numeración consecutiva. Su descripción no lleva negrilla<sup>16</sup>. Los renglones siguientes al primero deben formar bloque con él. Toda aclaración relacionada con una actividad y diferente de su descripción se hace en un pie de página.

Dependiendo de su complejidad se puede utilizar las siguientes herramientas:

##### 5.2.9.2.1 Matriz Insumo / Producto o de Crosby para documentar instructivos:

INSUMOS (1)	PROVEEDOR (2)	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA (3)	RESPONSABLE (4)	PRODUCTOS O SERVICIOS (5)	CLIENTES (6)

<sup>16</sup> La descripción de las tareas se debe realizar dentro del mismo cuadro.

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 01 Página 22 de 39
--	--	---

- (1) Insumos: Establezca los productos de otros procesos, normatividad, recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos requeridos para desarrollar la tarea.
- (2) Proveedor: Escriba el Proceso, dependencia o entidad que proporciona el insumo.
- (3) Descripción de las Tareas: Describa detalladamente cómo se realiza la tarea
- (4) Responsable: Defina el cargo de la persona responsable de realizar la tarea, se coloca en términos de dependencia ejemplo: Dirección de Formación Profesional.
- (5) Productos o Servicios: Indique el resultado que se espera de la aplicación de la tarea.
- (6) Clientes: Establezca los procesos, dependencia, organización, entidad o persona que recibe o a quien va dirigido el producto y/o servicio.

#### 5.2.9.2.2 Descripción abierta para documentar instructivos

El usuario puede redactar en forma libre el contenido del documento cuando considere que las matrices anteriormente expuestas no generan ningún valor ó no aplican al tipo de documento. Esta forma de descripción es utilizada para documentos muy técnicos que requieren un sustento teórico.

#### 5.2.10 Revisión y Actualización

En este componente se indican los pasos en la revisión y el ajuste del documento, utilizando el formulario Concepto Documento (Ver Anexo A), así como la instancia o las instancias responsables y la periodicidad con que debe hacerse. Si es pertinente, se indicará también el procedimiento que se deberá seguir para oficializar la versión revisada y para establecer la vigencia de la misma.

Se deben dar, igualmente, las pautas para evaluar el procedimiento o instructivo durante su etapa de aplicación. Se debe indicar si los resultados de la evaluación del procedimiento deberán llevar de inmediato a la revisión del mismo o si, por el contrario, tal revisión se efectuará sólo al concluir el período de vigencia establecido.

#### 5.2.11 Formatos

En este numeral se relaciona el listado de formatos que serán utilizados para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el procedimiento correspondiente. Los formatos diligenciados son los registros, que serán controlados de acuerdo con el Control de Registros, establecido en el numeral 6 de esta norma.

#### 5.2.12 Referencias Documentales

En este capítulo se relacionan alfabéticamente las fuentes documentales registradas en cualquier soporte (impreso, medio magnético, audiovisual, etc.) que fueron consultadas por los autores del documento (manual de calidad, procedimientos e instructivos) y que

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

permiten ampliar la comprensión del documento que se está elaborando. El nombre Referencias Documentales va siempre comenzando página, en mayúsculas fijas y centrado. Entre él y la primera referencia documental se dejan dos interlíneas.

Una referencia documental consta, en su orden, de los siguientes elementos: autor, título, subtítulo, número de la edición (si no se trata de la primera), lugar de publicación, nombre del editor, año de publicación, número del volumen o tomo, serie o colección, ciudad, imprenta y año. (Se excluyen aquellos elementos que no apliquen en un caso determinado).

El apellido del autor corporativo se escribe en mayúsculas fijas; a continuación, seguido de coma, se escribe el nombre con mayúscula inicial solamente. El nombre de la obra se escribe a continuación del nombre del autor separado de éste por un punto. Ejemplo:

MONTERO LEITE, Elenice. El rescate de la Calificación. Montevideo: Cinterfor/OIT, 1996.

Si se trata de un autor institucional, se escribe su nombre completo en mayúscula fija. Ejemplo:

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA. Proceso curricular de la Formación Profesional Integral basado en Competencias Laborales. Orientaciones Generales. Santafé de Bogotá, División de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico, 2000.

### 5.2.13 Anexos

En este apartado se presentan los documentos que dan soporte o complementan las actividades u otro componente del procedimiento. Los Anexos se ubican al final del documento, después de desarrollados todos los demás componentes, siguiendo el orden de las letras del alfabeto (A, B, C. etc.).

Cuando se decide transcribir el documento que se presenta como anexo, se coloca en la parte superior de la caja tipográfica el título "ANEXO" seguido de la letra correspondiente, y entre él y el título del documento que se transcribe se dejan dos interlíneas. Cuando se trata de facsímil (es decir, obtenido por fotocopia, fax u otro tipo de reproducción), el documento que se anexa debe estar precedido de una hoja con el texto "ANEXO" seguido de la letra correspondiente, en mayúsculas fijas y centrado tanto horizontal como verticalmente. En este último caso se puede incluir, dos espacios más abajo, el título del documento cuyo facsímil se presenta como Anexo.

 <b>SENA</b> Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL</b> <b>DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA</b>	Fecha: Junio de 2005 Versión: 01 Página 24 de 39
--	--	---

## 5.3 DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### 5.3.1 Documentación de los Procesos

Se ha establecido que los procesos tendrán una descripción gráfica mediante un diagrama de bloques y serán documentados utilizando el formato "Caracterización del Proceso" que se muestra en el Anexo B, en el cual se describen los siguientes campos:

- (1) Nombre del Macro proceso: Relacionar el nombre del macro proceso
- (2) Código del Macro proceso: Relacionar código del macro proceso
- (3) Objetivo del Macro proceso: Definir el objetivo del macro proceso
- (4) Nombre del Proceso: Relacionar el nombre del proceso
- (5) Código del Proceso: relacionar el código del proceso
- (6) Objetivo del Proceso: Definir el objetivo del proceso
- (7) Normatividad: Relacionar los referentes legales y reglamentarios que rigen el funcionamiento del proceso
- (8) Riesgo del Proceso: Establecer los riesgos que afecten el normal funcionamiento del proceso
- (9) Puntos de Control: Establecer los controles que el proceso tiene para evitar que los riesgos anteriormente definidos ocurran.
- (10) Indicadores del Proceso: Definir los indicadores del proceso (eficacia)
- (11) Requisitos por Cumplir dela Norma Técnica en la Gestión Pública – NCGP 1000:2004: Especificar el numeral de la norma con la cual se relaciona el proceso.
- (12) Insumo: Especificar las entradas de cada actividad
- (13) Proveedor: Especificar el proceso del que proviene el insumo. Si es un agente externo, se especifica la entidad de la cual proviene el insumo.
- (14) Actividad: Definir la actividad que se realiza.
- (15) Frecuencia: Período de tiempo en el cual se realizada la actividad.
- (16) Responsable: Definir el responsable de ejecutar la actividad
- (17) Producto: Especificar las salidas de la actividad
- (18) Cliente: Especificar el proceso, área o usuario que recibe el producto.

### 5.3.2 Documentación de los Procedimientos

Cuando se requiera documentar un Procedimiento se deberá realizar teniendo en cuenta lo establecido a continuación:

- 5.3.1.1 Descripción Gráfica: Se utilizará el Diagrama de Flujo

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**
**INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
 DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

Fecha: Junio de

2005

Versión: 01

Página 25 de 39

**5.3.1.2 Matriz de Descripción detallada de tareas para documentar procedimientos:**

TAREA (1)	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA (2)	RESPONSABLE (Cargo y dependencia) (3)	FRECUENCIA (4)	DOCUMENTO SOPORTE (5)

- (1) Tarea: Escriba la tarea que está definida en el diagrama de flujo
- (2) Descripción de la tarea: Describa detalladamente cómo se realiza la tarea
- (3) Responsable: Define el cargo de la persona responsable de realizar la tarea, se coloca en términos de dependencia ejemplo: Dirección de Formación Profesional
- (4) Frecuencia: Indique la frecuencia con que la tarea se realiza ejem, mensual, trimestral, semestral, anual
- (5) Documento Soporte: Especifique los documentos, instructivos o formatos que se utilizan en el desarrollo de la tarea

## **6. REVISIÓN , ACTUALIZACIÓN, APROBACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS**

El Instructivo para la Elaboración, Codificación y Control de Documentos de Procesos y Procedimientos, que establece el procedimiento para la Elaboración, Codificación y Control de los Documentos de los Macroprocesos y Procesos del SENA, será revisada anualmente por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, encargada del mantenimiento y control de la información relacionada con los Procesos y Procedimientos de la Entidad y por el Comité de Calidad o cuando por decisión del Comité se requiera con suma urgencia su revisión. En esta revisión se tendrán en cuenta los conceptos que sobre la misma hayan enviado los Centros de Formación u otras dependencias que la hayan utilizado.

Como resultado de la revisión, el Director de Planeación y Direccionamiento Corporativo, encargado del mantenimiento y control de la información relacionada con los Procesos y Procedimientos de la Entidad producirá una nueva versión del Instructivo, la cual será revisada por el Comité de Calidad y presentada a consideración del Representante de la

## **ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

### **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 26 de 39

Dirección. Con su aprobación o luego de realizar los ajustes que el mismo indique, la Norma será enviada al Director General para su conocimiento y aprobación final.

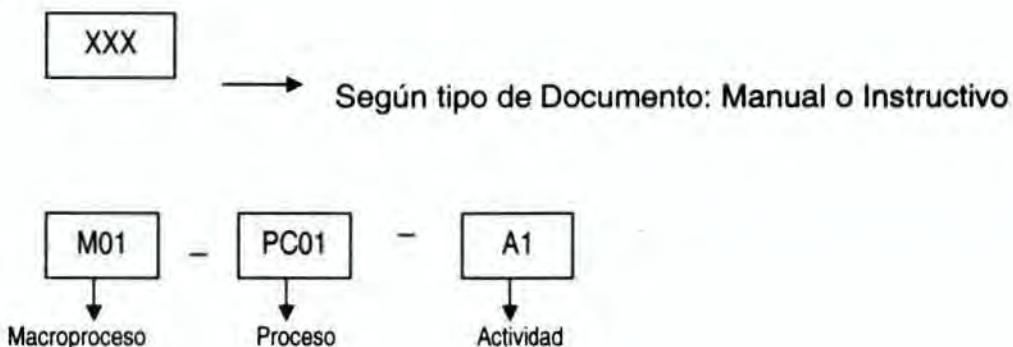
Con la aprobación final de la norma por parte del Director General el Comité de Calidad procederá a distribuir la nueva versión a los Centros de Formación y demás dependencias.

### **7. CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS**

La codificación la asignará única y exclusivamente la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la cual se encargará del mantenimiento y control de la información relacionada con los procesos y procedimientos de la entidad.

La estructura general de la codificación está conformada de la siguiente manera:

Código:



#### **7.1 MACROPROCESO: M**

Su numeración, al interior seguirá una secuencia cuyo primer valor es 01 (Este campo del código se numerará como 00 cuando el documento que se codifica no incluye el nivel de macroproceso). En el Anexo C se presenta los caracteres que identifican los macroprocesos de la Entidad.

#### **7.2 PROCESO: PC**

Su numeración, al interior seguirá una secuencia cuyo primer valor es 01 (Este campo del código se numerará como 00 cuando el documento que se codifica no incluye el nivel de proceso).

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA****7.3 ACTIVIDAD: A**

Su numeración al interior seguirá una secuencia cuyo primer valor es 1.

- La Política y Objetivos de Calidad no requieren codificación.

**8. ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE OTROS DOCUMENTOS DEL NIVEL III Y IV.****8.1 FORMATOS**

Son documentos diseñados expresamente para facilitar la captura de información o datos relacionados con los procedimientos de una actividad.

Los formatos no tienen que ser necesariamente de tamaño carta, aunque debe procurarse conservar este tamaño. El número de sus componentes, así como el tipo y la cantidad de información a registrar, pueden eventualmente requerir un área mayor o menor. El criterio del diseñador del formato es el factor decisivo. Tiene las mismas características del encabezado de documento y en la parte de fecha se coloca el mes y año de diligenciamiento (Ver ejemplo en el Anexo A).

Los formatos se pueden presentar a medida que se va haciendo referencia a ellos o formando parte de un Anexo. De cada formato se debe presentar la siguiente información:

Nombre o título.

Componentes: Nombre o título de cada una de las casillas, columnas o partes que componen el formato, explicando en qué consiste (Instrucciones para su Diligenciamiento). Además del nombre, se indicará el tipo de información que en ella deba consignarse.

Codificación de los formatos:

Los formatos se identificarán con la letra F, a la cual seguirá dos dígitos, los cuales identifican el macroproceso al cual pertenece el formato, así:

F01 = Normalización, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y Articulación de Programas.

F02 = Formación Profesional Integral

F03 = Gestión Empresarial y Apoyo a la Innovación y el Desarrollo Tecnológico.

F04 = Gestión para el Empleo.

F05 = Planeamiento y Direccionamiento Corporativo.

F06 = Control de Gestión.

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Fecha: Junio de  
2005  
Versión: 01  
Página 28 de 39

- F07 = Jurídico.
- F08 = Control Interno Disciplinario
- F09 = Comunicaciones Institucionales.
- F10 = Mercadeo y Cooperación Nacional de Internacional.
- F11 = Gestión del Talento Humano.
- F12 = Gestión de los Recursos Financieros
- F13 = Gestión Administrativa.
- F14 = Gestión Documental.
- F15 = Gestión de la Informática y las Comunicaciones LAN, WAN y WEB.

Los siguientes tres (3) caracteres numéricos y separados por un guión, corresponden al consecutivo en la elaboración de la forma dentro del macroproceso, iniciando con el 001. Los caracteres numéricos del 01 al 12 indican el mes en que se elaboró la forma y los dos últimos caracteres numéricos indican el año respectivo en el cual se diseñó o rediseño la forma. Esta codificación se ubicará en la parte inferior derecha del formato.

Ejemplo: Un Formato para el "Ingreso de Alumno"s" se codificará: F01-001/01-05, donde:

- F02: Correspondiente al macroproceso: Formación Profesional Integral
- 001: Es un consecutivo
- 01-05: Se elaboró en el mes de enero del año 2005

## 8.2 INSTRUCTIVOS

La codificación de los Instructivos será la siguiente:

**INS: Instructivos.** Iniciarán con el carácter I, el siguiente carácter será un dígito de 01 al 15 que indican el Macroproceso al cual pertenece el instructivo, así:

- INS01 = Normalización, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y Articulación de Programas.
- INS02 = Formación Profesional Integral
- INS03 = Gestión Empresarial y Apoyo a la Innovación y el Desarrollo Tecnológico.
- INS04 = Gestión para el Empleo.
- INS05 = Planeación y Direccionamiento Corporativo.
- INS06 = Control de Gestión.
- INS07 = Jurídico.
- INS08 = Control Interno Disciplinario
- INS09 = Comunicaciones Institucionales
- INS10 = Mercadeo y Cooperación Nacional de Internacional.
- INS11 = Gestión del Talento Humano.
- INS12 = Gestión de los Recursos Financieros

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 29 de 39

INS13 = Gestión Administrativa.

INS14 = Gestión Documental.

INS15 = Gestión de la Informática y las Comunicaciones LAN, WAN y WEB.

Los siguientes tres (3) caracteres son numéricos corresponden al consecutivo en la elaboración del instructivo dentro del macroproceso, iniciando con el 001. Los caracteres numéricos del 01 al 12 indican el mes en que se elaboró la forma y los dos últimos caracteres numéricos indican el año respectivo en el cual se diseñó o rediseño del instructivo.

Anterior a este código y en un renglón aparte se debe hacer referencia al macroproceso, proceso y actividad en la cual se aplicará este instructivo.

Ejemplo: Un Instructivo para el "Ingreso de Alumnos", correspondiente al macroproceso: Formación Profesional Integral; proceso: gestión y alistamiento de la formación profesional integral; Actividad: Desarrollar acciones para el ingreso de aspirantes a la formación profesional integral, será:

Código: INS02-001/10-04  
M02-PC02-A5

Si se trata de un instructivo para documentar actividades que hacen parte del macroproceso Direccionamiento y Planeamiento Corporativo; la planeación; el seguimiento y la evaluación de cada macroproceso, debe codificarse con M05 seguida del proceso y/o actividad con la que se relacionada.

Ejemplo: Instructivo para elaborar indicadores de empleo, se codificará:

Código: INS04-001 /10-04.  
M05-PC04-A1

### 8.3 TRÁMITES DEL CIUDADANO

La codificación de los Trámites será la siguiente:

**T: Trámites.** Iniciarán con el carácter T, el siguiente carácter será un dígito de 01 al 15 que indican el Macroproceso al cual pertenece el trámite, así:

T01 = Normalización, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y Articulación de Programas.

T02 = Formación Profesional Integral

T03 = Gestión Empresarial y Apoyo a la Innovación y el Desarrollo Tecnológico.

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 30 de 39

- T04 = Gestión para el Empleo.  
T05 = Planeación y Direccionamiento Corporativo.  
T06 = Control de Gestión.  
T07 = Jurídico.  
T08 = Control Interno Disciplinario  
T09 = Comunicaciones Institucionales  
T10 = Mercadeo y Cooperación Nacional de Internacional.  
T11 = Gestión del Talento Humano.  
T12 = Gestión de los Recursos Financieros  
T13 = Gestión Administrativa..  
T14 = Gestión Documental.  
T15 = Gestión de la Informática y las Comunicaciones LAN, WAN y WEB.

Los siguientes tres (3) caracteres son numéricos corresponden al consecutivo en la elaboración del trámite dentro del macroproceso, iniciando con el 001. Los caracteres numéricos del 01 al 12 indican el mes en que se elaboró la forma y los dos últimos caracteres numéricos indican el año respectivo en el cual se diseñó o rediseño del trámite.

Ejemplo: El trámite "Solicitud de certificado de curso", se codificará:

Código: T02-001/08-04

**8.4 MANUAL DE CALIDAD**

Es un documento único y su codificación en todos los casos será MQ-001, en donde:

MQ: Es el Manual de Calidad.

001: Es el consecutivo

**8.5 MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

El Manual de Procesos y Procedimientos del SENA. Es un documento único y su codificación en todos los casos será MPP-001, en donde:

MPP: Es el Manual de Procesos y Procedimientos

001: Es el consecutivo

**8.6 INSTRUCTIVO PARA DOCUMENTAR.**

Es un documento único para la elaboración, codificación y control de documentos de los procesos y procedimientos del SENA. Su codificación será:

Código: INS05-000/01-05

## **ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

### **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

#### M05-PC03-A3

INS05-000/01-05: Instructivo del macroproceso de planeación, con un consecutivo 000, elaborado en el mes de enero del año 2005.

M05-PC03-A3: Macroproceso de Planeación y Direccionamiento Corporativo, del proceso Organización y Normalización de Procesos y de la Actividad Elaborar o Actualizar Manuales de Procesos y Estructura Organizacional para su Implementación.

### **9. RESPONSABLES**

La responsabilidad de los documentos del SENA, será de la siguiente manera:

Nivel	Tipo de Documento	Elaboración	Revisión	Modificación	Aprobación	Codificación	Distribución y publicación.
I	Manual de Calidad	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Comité Nacional de Calidad	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Comité Nacional de Calidad.	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo
II	Manual de Procesos y Procedimientos	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Comité Nacional de Calidad	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Director General	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo
III	Instructivos	Dependencia responsable del proceso en la Dirección General	Director de Área responsable, Comité Nacional de Calidad.	Personal de cada dependencia	Comité Nacional de Calidad.	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, Direcciones de Área y Jefes de Oficina
		Centro de Formación	Coordinador de Calidad		Comité de Calidad del Centro		
IV	Formatos, registros y otros documentos internos y de origen externo.	Dependencia responsable del proceso en la Dirección General	Dependencia responsable del proceso	Personal de cada dependencia	Director de área y Jefes de Oficina	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo	Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, Direcciones de Área y Jefes de Oficina
		Centros de Formación	Responsable del proceso		Subdirector Centro o responsable.		

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

## 10. DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

Los documentos elaborados ,o actualizados, y aprobados se incluirán en el formato "Listado Maestro de Documentos" F05-002/11-04 (Ver Anexo D) y la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo garantizará la disponibilidad del documento en todas las áreas relacionadas con él.

La entrega del documento se hará consiguiendo la firma del responsable en el formato "Control de Distribución de Documentos", F05-003/11-04 (Ver Anexo E).

## 11. ELABORACIONES, MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

Cuando surjan necesidades de elaborar, modificar o actualizar por cambios técnicos, normativos o legales que la motiven se deberán solicitar por escrito la elaboración, modificación o actualización de manuales, instructivos, formato o trámites, a través del formato de Elaboración, Modificación o Actualización de Manuales, Instructivos, Formatos o Trámites, F05-004/11-04 (Ver Anexo F).

## 12. ARCHIVO DE DOCUMENTOS

El tiempo de retención de la documentación producida por el Grupo de Gestión de la Calidad y Normalización de Procesos, se ha establecido en la Tabla de Retención Documental de la Dirección General.

Para los Manuales de Calidad, Procesos y Procedimientos, Instructivos, Formatos o Trámites, se ha establecido una retención de un (1) año en el Archivo de Gestión a partir del momento en el que haya sido modificado y actualizado, y cuatro (4) años en el Archivo Central.

Esta documentación tiene valor histórico para la Entidad y por lo tanto se ha determinado su conservación permanente en un ejemplar en soporte papel para asegurar su adecuada preservación y conservación, así como facilitar la consulta y digitalización a partir de la fecha de aprobación.

## **ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

### **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

## **13. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

ALARCÓN, José. Presentación de Trabajos Escritos. Segunda Edición. Bogotá: Editorial Retina, 1990. Tomos I y II.

GONZÁLEZ René y PÉREZ, María Eugenia. Metodología de los Trabajos Escritos en Investigación y Desarrollo Social. Santiago de Chile: Casa Editorial Nueva Época, 1995. Volumen 2.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. Presentación de tesis, trabajo de grado y otros trabajos de investigación (NTC-1486). Bogotá: Publicaciones ICONTEC, 2001. Quinta actualización. Norma en discusión publica.

OCHOA, Luis Francisco, CALLEJAS, Roberto y TORRES, Flor María. Guía Metodológica para el Diseño y Actualización de Procesos y Procedimientos. Santafé de Bogotá: Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, 2000.

OCHOA, Luis Francisco. Tendencias Epistemológicas en Ciencias Sociales y Educación. Documento de Trabajo para una Edición. Universidad de San Buenaventura USB-Bogotá. Facultad de educación. Especialización en Pedagogía y Docencia Universitaria. Bogotá. 2001. p.79.

PEÑA BORRERO, Luis Bernardo y MEJÍA BOTERO, William. Manual para la Planeación, el Diseño y la Producción de Libros de Texto. Santafé de Bogotá: Secretaría Ejecutiva del Convenio Andrés Bello, SECAB, 1995. Programa de Materiales Educativos y Calidad de la Educación Básica.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA. Estatuto de la Formación Profesional. Santafé de Bogotá: Publicaciones SENA, 1997.

TARAZONA, Emigdio. Diseño Gráfico y su Aplicación Didáctica. Tercera Edición. Editorial Vanguardia: Bucaramanga, 1993.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## **ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

## **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 34 de 39

ANEXO A



Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005****INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL  
DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

Fecha: Junio de

2005

Versión: 01

Página 35 de 39

**ANEXO B**

	<b>Servicio Nacional de Aprendizaje SENA</b> <b>CARACTERIZACION DEL PROCESO</b>			FECHA:  Versión  Página de	
NOMBRE DEL MACROPROCESO:			CODIGO MACRO PROCESO:		
OBJETIVO DEL MACROPROCESO:					
NOMBRE DEL PROCESO:			CODIGO PROCESO:		
OBJETIVO DEL PROCESO:					
REQUISITOS LEGALES Y/O REGLAMENTARIOS:		REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TECNICA DE CALIDAD* VIGENTE:			
RIESGOS DEL PROCESO:		PUNTOS DE CONTROL			
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:		INDICADORES DEL PROCESO:			
ENTRADAS DEL PROCESO		SALIDAS DEL PROCESO		PROCESOS RELACIONADOS	
INSUMO (ENTRADA)	PROVEEDOR	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)
		P			
		H			
		V			
		A			



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005

### INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA

Fecha: Junio de  
2005

Versión: 01

Página 36 de 39

## ANEXO C

### CARACTERES QUE IDENTIFICAN LOS MACROPROCESOS DEL SENA

Código	Macroproceso
M01	Normalización, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales y Articulación de Programas.
M02	Formación Profesional Integral
M03	Gestión Empresarial y Apoyo a la Innovación y el Desarrollo Tecnológico
M04	Gestión para el Empleo
M05	Planeación y Direccionamiento Corporativo
M06	Control de Gestión
M07	Jurídico
M08	Control Interno Disciplinario
M09	Comunicaciones Institucionales
M10	Mercadeo y Cooperación Nacional e Internacional
M11	Gestión del Talento Humano
M12	Gestión de los Recursos Financieros
M13	Gestión Administrativa
M14	Gestión Documental
M15	Gestión de la Informática y las Comunicaciones LAN, WAN y WEB.



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## **ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

## **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENAI**

**Fecha:** Junio de  
2005

Versión: 01

Página 37 de 39

ANEXO D

Formato Listado Maestro de Documentos

Sistema de Gestión de la Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS**

Fecha Diligenciamiento:

Versión:

Página de

F05-002/11-04



Sistema de  
Gestión de la  
Calidad

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

## **ANEXO RESOLUCION 001156 DE JUNIO DE 2005**

## **INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA**

**Fecha:** Junio de  
2005

Versión: 01

Página 38 de 39

ANEXO E

## **Formato Control de Distribución de Documentos**

 Sistema de Gestión de la Calidad	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>CONTROL DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Fecha Diligenciamiento:  Versión:  Página de
Nombre de Documento: _____		Código: _____
No. de modificación: _____		Tipo de modificación: _____
Fecha de modificación: _____		
Responsable de Aprobación: _____		Firma: _____

F05-003/11-04

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>ANEXO RESOLUCIÓN 001156 DE JUNIO DE 2005</b> <b>INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SENA</b>	Fecha: Junio de 2005  Versión: 01  Página 39 de 39
--	--	---

## ANEXO F

### Formato Elaboración y Modificación de Manuales, Instructivos y Formatos.

 <b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA <b>SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE MANUALES, INSTRUCTIVOS, FORMATOS O TRÁMITES</b>			Fecha Diligenciamiento:  Versión:  Página de				
<b>1. DATOS GENERALES</b>								
Macroproceso donde interviene:			Código:					
Nombre del Manual, Instructivo, Formato o Trámite:			Versión:		Código del Manual, Instructivo, Formato o Trámite			
					No.	Consecutivo	Mes	Año
Objetivo:								
Dependencia donde se origina:								
<b>2. JUSTIFICACIÓN DE LA ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN:</b>								
Técnico:	Normativo:	Legal:						
<b>3. ASPECTOS A ELABORAR O MODIFICAR:</b>								
<b>4. PROPUESTA DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN:</b>								
Nombre, Cargo y Firma del Solicitante:			Concepto y Vo.Bo. del Comité de Calidad o Jefe de la dependencia:					

F05-004/11-04



DIRECCIÓN GENERAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO

Calle 57 No. 8-69 Torre Central Piso 50

Pbx. 546 13 90 Ext. 2468

Junio de 2005

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

**SENA: CONOCIMIENTO PARA TODOS LOS COLOMBIANOS**