
Anexos documentales

Anexo 2.1: Ley 872 del 30/12/2003, Colombia, 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.

En: www.icbf.gov.co/espanol/juridica/10/872.html

Anexo 2.2: SENA, Dirección General, Resolución N° 001156 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.

Anexo 2.3: SENA, Dirección General, Resolución N° 02516 de 2004, por la cual se crean y se definen las funciones de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, Regionales y de los Centros de Formación del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. En: <http://www.sena.edu.co/Portal/Dirección+Jurídica/Normas/> (sección “Estructura SENA”).

Anexo 2.4: Centros del SENA certificados con ISO 9001:2000 hasta noviembre de 2005. En: <http://www.sena.edu.co/Portal/Dirección+de+Planeación+y+Direccionamiento+Corporativo/Certificados/>

Anexo 3.1: CNA, Consejo Nacional de Acreditación, Colombia: Procedimiento General para la Acreditación Institucional. En: www.cna.gov.co

Anexo 3.2: Elementos del marco legal de la Acreditación Institucional en Colombia. En: www.cna.gov.co

Anexo 3.3: SENA, Dirección General, Acuerdo N° 0016 de 2003, por el cual se regulan aspectos del Reconocimiento o Autorización de Programas de Formación Profesional Integral Metódica y Completa.

Anexo 3.4: INA, Costa Rica, Reglamento de Acreditación de Acciones de Capacitación y Formación Profesional. En: www.ina.ac.cr (sección “Servicio de Acreditación”).

Anexo 4.1: Lista y enlaces de Premios Internacionales a la Calidad. En: www.chilecalidad.org (sección “Programa Nacional de la Calidad de Chile”).

Anexo 4.2: Brasil: Premio Nacional de la Calidad: Perfiles, Criterios, Ítems y Puntajes. En: www.fnpq.org.br. Documento: Fundación para el Premio Nacio-

nal para la Calidad (FNPQ): “Criterios de Excelencia. El estado del arte de la gestión para la excelencia del desempeño y el aumento de la competitividad”. Brasil, 2005.

Anexo 4.3: Colombia, Premio Nacional a la Calidad de la Gestión: Criterios y Puntajes para Evaluación. En: <http://www.mincomercio.gov.co/vbecontent/Documentos/Regulacion/Calidad/PremioColombianoCalidad.pdf>

Anexo 4.4: Chile, Premio Nacional a la Calidad: Criterios y Puntajes de Evaluación Técnica. En: www.chilecalidad.cl Documento: Chile Calidad: “Premio Nacional a la Calidad, Hacia una Gestión de Excelencia, Versión 2004”. Santiago 2004.

Anexo 4.5: SENAI/SC: Principales Herramientas del Sistema de Gestión de Calidad del SENAI Santa Catarina representadas en la figura de la Casa da Qualidade. En: www.cinterfor.org.uy y www.sc.senai.br. Documento: SENAI/SC: “Em busca da Excelência”. Ponencia de Marco Antonio Dociatti en el IV Congreso Ibero-americano de Calidad en la Educación. SENAI, Brasil, septiembre 2005.

Anexo 4.6: Argentina, Modelo Calidad Instituciones Educativas: Autoevaluación, Componentes, Criterios y Factores, Tabla de Puntajes Máximos. En: www.premiocalidad.com.ar. Documento: Fundación Premio Nacional a la Calidad (FPNC), Argentina, Comisión Educación: “Modelo de Evaluación de la Gestión de Calidad para Instituciones Educativas, Una Herramienta para la Autoevaluación Institucional”. Buenos Aires, noviembre 2002.

Anexo 4.7: Bogotá, Colombia: Decreto 379 de 1997 (mayo 30), por el cual se crea el Galardón Santa Fe de Bogotá a la Gestión Escolar, como estímulo a las instituciones escolares estatales y privadas de Educación Preescolar, Básica y Media del Distrito Capital.

Anexo 4.8: Colombia, Bogotá D.C.: Galardón a la Excelencia - Premio a la Gestión Escolar: Componentes, Criterios y Puntajes de Evaluación. En: www.ccalidad.org./Publicaciones/Galardon.pdf Documento: Secretaría de Educación Distrital de Bogotá y Corporación Calidad: “Galardón a la Excelencia Premio a la Gestión Escolar, Guía de Autoevaluación 2004-2005”.

Anexo 6.1: Graduados Colombia, Observatorio Laboral para la Educación, Ministerio de Educación Nacional. En: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-90358_archivo_pdf2.pdf “Presentación Observatorio Laboral para la educación”, Bogotá, 2006.

Anexo 6.2: Enlaces sobre observatorios laborales para la educación. En: www.mineduacion.gov.co Calidad Graduados Colombia y en: www.graduadoscolombia.edu.co/ol_links.php

Anexo 2.1

Ley 872 del 30/12/2003¹

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.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1°. *Creación del sistema de gestión de la calidad.* Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad 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.

Artículo 2°. *Entidades y agentes obligados.* El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Parágrafo 1°. La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

Parágrafo 2°. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizadas de los departamentos y municipios.

Parágrafo transitorio. Las entidades obligadas a aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, contarán con un término máximo de cuatro (4) años a partir de la expedición de la reglamentación contemplada en el artículo 6 de la presente ley para llevar a cabo su desarrollo.

¹ Colombia - Diario Oficial 45.418.

Artículo 3°. *Características del Sistema.* El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

Artículo 4°. *Requisitos para su implementación.* Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;

b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;

c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;

d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;

e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad;

f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio;

g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;

h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;

i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Parágrafo 1°. Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

Parágrafo 2°. Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

Artículo 5°. *Funcionalidad*. El sistema debe permitir:

- a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
- e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

Artículo 6°. *Normalización de calidad en la gestión*. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener como mínimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluye la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.
2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeación y diseño.
3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplirse en la gestión de Recursos Humanos y de infraestructura.
4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplirse en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.
5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del parágrafo 1° del artículo 4° de esta ley.
6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.
7. Los objetivos y principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezcan cada entidad.

En ningún caso el decreto que expida la norma técnica podrá alterar ni desarrollar temas relativos a la estructura y funciones de la administración, al régimen de prestación de servicios públicos, al estatuto general de contratación de la administración

pública, ni aspectos que pertenezcan a la competencia legislativa general del Congreso. Cada entidad definirá internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo con sus competencias deban desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, sin que ello implique alteración de su estructura o tamaño.

Artículo 7°. *Certificación de calidad.* Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

Parágrafo 1°. El Gobierno Nacional diseñará los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

Parágrafo 2°. Ninguna de las entidades de las diferentes Ramas del Poder Público podrá contratar con un organismo externo el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental de orden nacional con experiencia en este tipo de procesos de certificación.

Artículo 8°. *Apoyo estatal.* Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás instituciones de orden distrital y nacional que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública brindarán el apoyo a que hubiere lugar prestando el debido acompañamiento a las entidades que así lo soliciten.

Artículo 9°. *Vigencia.* La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación. Dada en Bogotá, D. C., a 30 de diciembre de 2003.

Anexo 2.2

SENA, Dirección General. Resolución N° 001156 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

El Director General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el artículo 6° de la Ley 87 de 1993, artículo 2° de la Ley 872 de 2003, artículo 4°, numerales 2 y 4°, del Decreto 249 de 2004, y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo señalado en los artículos 1° y 4° 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 2° 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 1° 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 6° de la Ley 87 de 1993 y el artículo 2° 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 10°, numerales 9° y 10°, 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 1°, se adoptó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública de obligatoria aplicación y cumplimiento-

to, 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 2° 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 de la Gestión pública NTCP 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 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 1°. 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 2°. 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.

ARTÍCULO 3°. 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.

ARTÍCULO 4°. 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 F05-004/1.1-04 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 F05-004/1.1-04, el área o dependencia de la Entidad deberá remitirlo a la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5°. 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 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C. a los 30 de junio 2005

DARÍO MONTOYA MEJÍA
Director General

Anexo 2.3

Resolución N° 02516 de 2004

Por la cual se crean y se definen las funciones de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, Regionales y de los Centros de Formación del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

El Director General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en uso de sus facultades legales y especialmente las contempladas en el artículo 31 del Decreto 249 de 2004, y en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 872 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad de la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras Entidades Prestadoras de Servicios, el SENA tiene la responsabilidad de *“desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en dicha Ley”*.

Que se hace necesario definir, implementar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Que para hacer posible el mejoramiento de los procesos y el uso racional de los recursos técnicos, físicos y humanos es necesario la integración y el compromiso de todos los funcionarios de la entidad.

Que el numeral 23 del artículo 4 del Decreto 249 de 2004, determina como función del Director General del SENA: *“Crear Comités, Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios y definir su composición, su coordinación y funciones”*.

Que en virtud de lo anterior se hace necesario conformar los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, Regionales y de Centros de Formación, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos y la calidad de los productos y servicios ofrecidos dentro de los estándares nacionales e internacionales y normas vigentes de calidad.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo primero: conformación del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional: El Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional estará integrado por:

1. El Director General o su representante, quien lo presidirá
2. El Secretario(a) General
3. Los Directores de área

4. Los Jefes de las oficinas de Control Interno Disciplinario, Control Interno, Comunicaciones y Sistemas

5. El representante designado por el Director General para el Sistema de Gestión de la Calidad

6. El coordinador del grupo de Gestión de Calidad y Normalización de Procesos, quien será el Secretario del Comité

PARÁGRAFO: El representante del Director General será el Director de Planeación y Direccionamiento Corporativo.

Artículo segundo: Funciones del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional: El Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional cumplirá las siguientes funciones:

1. Definir, establecer, aprobar y divulgar la política y objetivos de calidad en la Entidad.

2. Definir y establecer las directrices y estrategias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y verificar su eficacia.

3. Promover el Sistema de Gestión de la Calidad en toda la Entidad.

4. Apoyar y dinamizar las actividades necesarias para el mantenimiento del sistema en los distintos niveles de la organización.

5. Revisar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad con base en los informes presentados por el Representante de la Dirección de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas vigentes.

6. Analizar los datos, evaluar los indicadores, implementar las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones y proponer pautas y estrategias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad y presentar propuestas de ajustes.

7. Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro de la institución y que estos se efectúen considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Asegurar que los requerimientos efectuados por los usuarios o clientes se analicen, verifiquen y determinen.

9. Comunicar a la institución la importancia de satisfacer tanto los requisitos de los usuarios o clientes como los legales y reglamentarios.

10. Impulsar y verificar de acuerdo con las normas institucionales y con las normas nacionales e internacionales de calidad, la coherencia de los procesos y procedimientos de la Dirección General, Regionales y Centros de Formación Profesional.

11. Definir los niveles de responsabilidad y autoridad del Sistema de Gestión de la Calidad y darlos a conocer a toda la organización.

12. Asegurar que se realice la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y se mantenga su integridad cuando se implementen cambios estructurales en la institución.

13. Asegurar la planificación y disponibilidad de recursos para el funcionamiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

14. Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Entidad.

15. Las demás que señale la Ley o normas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Artículo tercero: Funciones del Representante de la Dirección: El Representante de la Dirección cumplirá las siguientes funciones :

1. Presentar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional las estrategias y sugerencias de ajuste para la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.

3. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

4. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios o clientes en todos los niveles de la organización.

5. Las demás que se establezcan en la Ley o normas relacionadas con calidad.

Artículo cuarto: Funciones de la Secretaría del Comité: Serán las siguientes:

1. Presentar para aprobación del Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional los programas de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Recopilar la información del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles de la Entidad y consolidar los informes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

3. Presentar los informes al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional para la revisión y evaluación de Sistema de Gestión de la Calidad.

4. Convocar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional según el artículo décimo primero de la presente resolución.

5. Convocar a las dependencias del SENA para tratar asuntos relacionados con el seguimiento, verificación y ajuste del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. Citar con cinco (5) días hábiles de anticipación a sesión. Con la citación deberá enviar el orden del día, el proyecto de acta de la sesión anterior y los documentos referentes a la sesión.

7. Elaborar las actas de cada reunión celebrada por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, que deberán ser un resumen de lo acontecido en la sesión, especificando sitio, hora, asistentes, acuerdos, determinaciones, constancias y conclusiones.

8. Comunicar oportunamente las decisiones del Comité a quien éste disponga.

9. Llevar el registro y certificar las actas y recomendaciones emitidas por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional.

Artículo quinto: Conformación de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Regionales: Estarán conformados por:

1. El Director Regional o su delegado

2. Un representante de la Dirección Regional que será el Secretario del Comité

3. Los subdirectores de los Centros de Formación Profesional de su jurisdicción

4. Los funcionarios designados por el Director Regional que serán los líderes de los procesos que se realizan en la Regional.

Artículo sexto: Funciones de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Regionales: cumplirán las siguientes funciones:

-
1. Divulgar la política y objetivos de calidad de la Entidad.
 2. Implementar y mantener los procesos definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad y velar por la mejora continua de los mismos en la Dirección Regional y en los Centros de Formación Profesional de su jurisdicción.
 3. Impulsar y verificar de acuerdo con las normas institucionales y con las normas nacionales e internacionales de calidad, la coherencia de los procesos y procedimientos de la Regional.
 4. Apoyar y dinamizar las actividades necesarias para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Regional.
 5. Revisar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad con base en los informes presentados por el Representante de la Dirección de la Regional de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas vigentes.
 6. Analizar los datos, evaluar los indicadores, implementar las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones y proponer pautas y estrategias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en la Regional y presentar propuestas de ajustes.
 7. Asegurar que se establezcan en la Regional los procesos de comunicación apropiados y que éstos se efectúen considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
 8. Asegurar que los requerimientos efectuados por los usuarios o clientes del Sistema de Gestión de la Calidad se analicen, verifiquen y determinen.
 9. Asegurar la planificación y disponibilidad de recursos para el funcionamiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en la Regional.
 10. Las demás que señale la Ley o normas relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Artículo séptimo: Funciones del Representante de la Dirección Regional: El representante de la Dirección Regional cumplirá las siguientes funciones:

1. Presentar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Regional las estrategias y sugerencias de ajuste para la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad en la Regional.
3. Informar a la Dirección Regional sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
4. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios o clientes en la Regional.
5. Presentar para aprobación los programas de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad en la Regional.
6. Recopilar la información del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la Regional y consolidar los informes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
7. Presentar los informes al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Regional para la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Presentar informes de avance y comportamiento del Sistema de Gestión de la

Calidad de la Regional a la Dirección General para ser presentados al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional.

9. Convocar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Regional según el artículo décimo primero de la presente resolución.

10. Convocar a los responsables o líderes de los procesos para tratar asuntos relacionados con el seguimiento, verificación y ajuste del Sistema de Gestión de la Calidad.

11. Preparar la agenda de las reuniones, y la información necesaria para las sesiones.

12. Citar con cinco (5) días hábiles de anticipación a sesión. Con la citación deberá enviar el orden del día, el proyecto de acta de la sesión anterior y los documentos referentes a la sesión.

13. Elaborar las actas de cada reunión celebrada por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad Regional, que deberán ser un resumen de lo acontecido en la sesión, especificando sitio, hora, asistentes, acuerdos, determinaciones, constancias y conclusiones.

14. Comunicar oportunamente las decisiones del Comité a quien éste disponga.

15. Llevar el registro y certificar las actas y recomendaciones emitidas por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad de la Regional.

16. Las demás que se establezcan en la Ley o normas relacionadas con calidad.

Artículo octavo: Conformación de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad de los Centros de Formación: Estarán conformados por:

1. Subdirector de Centro o su delegado.

2. Representante de la Subdirección del Centro de Formación quien será designado por el Subdirector del Centro y será el Secretario del Comité.

3. Los funcionarios designados por el Subdirector de Centro quienes serán los líderes de los procesos que se realizan en los Centros de Formación.

Artículo noveno: Funciones de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad de los Centros de Formación. Cumplirán las siguientes funciones:

1. Divulgar la política y objetivos de calidad de la Entidad.

2. Gestionar la implementación y el mejoramiento continuo de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación.

3. Impulsar y verificar de acuerdo con las normas institucionales y con las normas nacionales e internacionales de calidad, la coherencia de los procesos y procedimientos del Centro de Formación.

4. Apoyar y dinamizar las actividades necesarias para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Formación.

5. Revisar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad con base en los informes presentados por el Representante de la Subdirección de Centro de acuerdo con los parámetros establecidos en las normas vigentes.

6. Analizar los datos, evaluar los indicadores, implementar las acciones correctivas derivadas de las evaluaciones y proponer pautas y estrategias para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en los Centros de Formación Profesional y presentar propuestas de ajustes.

7. Asegurar que se establezcan los procesos de comunicación apropiados dentro del Centro de Formación y que éstos se efectúen considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Asegurar que los requerimientos efectuados por los usuarios o clientes del Sistema de Gestión de la Calidad se analicen, verifiquen y determinen.

9. Asegurar la disponibilidad de recursos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con el Plan Anual.

10. Las demás que se establezcan en la Ley o normas relacionadas con calidad.

Artículo décimo: Funciones del Representante de la Subdirección en los Centros de Formación: El Representante de la Subdirección en los Centros de Formación cumplirá las siguientes funciones :

1. Presentar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro las estrategias y sugerencias de ajuste para la implementación, desarrollo, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Formación.

3. Informar a la Subdirección del Centro de Formación sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

4. Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios o clientes en el Centro de Formación.

5. Presentar para aprobación los programas de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Formación.

6. Recopilar la información del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro de Formación y consolidar los informes sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

7. Presentar los informes al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación para la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. Presentar informes de avance y comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro a la Dirección General para ser presentados a los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Regional y Nacional.

9. Convocar al Comité del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Formación según el artículo décimo primero de la presente resolución.

10. Convocar a los responsables o líderes de los procesos para tratar asuntos relacionados con el seguimiento, verificación y ajuste del Sistema de Gestión de la Calidad.

11. Preparar la agenda de las reuniones, y la información necesaria para las sesiones.

12. Citar con cinco (5) días hábiles de anticipación a sesión. Con la citación deberá enviar el orden del día, el proyecto de acta de la sesión anterior y los documentos referentes a la sesión.

13. Elaborar las actas de cada reunión celebrada por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro, que deberán ser un resumen de lo acontecido en la sesión, especificando sitio, hora, asistentes, acuerdos, determinaciones, constancias y conclusiones.

14. Comunicar oportunamente las decisiones del Comité a quien éste disponga.

15. Llevar el registro y certificar las actas y recomendaciones emitidas por el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro.

16. Las demás que se establezcan en la Ley o normas relacionadas con calidad.

Artículo décimo primero: De la asistencia a las reuniones. Los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, Regionales y de los Centros de Formación se reunirán ordinariamente cada dos meses y en forma extraordinaria por convocatoria del Director o del Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad o por solicitud escrita y motivada de cualquiera de los miembros del Comité.

Artículo décimo segundo: De los invitados especiales. A las reuniones de los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, Regionales y de Centros de Formación podrán asistir en calidad de invitados especiales, aquellas personas que el Comité considere pertinente.

Artículo décimo tercero: Del quórum y decisiones. Los Comités del Sistema de Gestión de la Calidad Nacional, Regionales y de Centros de Formación, sesionarán con la mitad más uno de sus miembros permanentes y sus decisiones serán tomadas por mayoría; cada sesión se prolongará hasta tanto se cumpla con la agenda programada; de cada reunión se levantará un acta en la cual sus integrantes pueden dejar las constancias que consideren pertinentes.

Artículo décimo cuarto: Comunicar la presente Resolución a todos los servidores del SENA y allegar copia de la misma a todos los Directores de Área, Directores Regionales y Subdirectores de Centro.

Artículo décimo quinto: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a 23 NOV. 2004

DARÍO MONTOYA MEJÍA
Director General

Anexo 2.4

Centros SENA certificados con ISO 9001:2000

SENA Centros Certificados ISO:9000

En cumplimiento del Plan Estratégico 2002 - 2006 “SENA: Conocimiento para todos los Colombianos” y de la Ley 872 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, a la fecha se han certificado bajo las normas ISO 9001: 2000, los procesos de diseño, desarrollo y prestación de servicios presenciales de Formación Profesional en los siguientes Centros de Formación:

Centro Nacional del Calzado y Manufactura del Cuero – Regional Antioquia

Centro de Confecciones – Regional Antioquia

Centro Nacional de la Construcción – Regional Antioquia

Centro Metalmecánica – Regional Antioquia

Centro Nacional de la Madera – Regional Antioquia

Centro Nacional Textil – Regional Antioquia

Centro de Comercio – Regional Antioquia

Centro de Servicios a la Salud – Regional Antioquia

Centro de Servicios y Gestión Empresarial – Regional Antioquia

Centro Multisectorial de Puerto Berrío – Regional Antioquia

Centro Multisectorial de Urabá – Regional Antioquia

Centro Multisectorial de Oriente – Regional Antioquia

Centro Agropecuario la Salada – Regional Antioquia

Centro de Atención Agropecuaria CAISA – Regional Caldas

Centro de Automatización Industrial – Regional Caldas

Centro de Industria y Construcción – Regional Caldas

Centro de Comercio y Servicios – Regional Caldas

Centro Multisectorial La Dorada – Regional Caldas

Los demás Centros de Formación Profesional del SENA se encuentran en la fase de implementación.

Fuente: www.sena.edu.co noviembre de 2005

El SENA Regional Caldas recibe la Certificación ISO 9001:2000 y la NTCGP 1000:2004

El viernes 4 de noviembre de 2005, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Caldas, obtuvo la Certificación de Calidad ISO 9001 versión 2000 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 versión 2004.

Las fases de este proceso se iniciaron a mediados de año 2004 con la sensibiliza-

ción y diagnóstico de las necesidades de capacitación, pasando por la conformación de comités de Sistemas de Gestión de Calidad, diagnósticos, capacitaciones, documentación, e implementación de procesos.

Después de hacer la selección pertinente, el SENA escogió la firma BVQI Colombia Ltda., para que prestara el servicio de auditoría y certificación de los cinco centros de formación profesional y del área administrativa.

El alcance de la certificación en la parte administrativa es: “La prestación de servicios de asesoría en el emprendimiento y el empresarismo, intermediación laboral, orientación ocupacional y los servicios de apoyo a la formación profesional y administrativa para los centros de: Automatización Industrial, Agropecuario, Comercio y Servicios, Industria y Construcción y Multisectorial de La Dorada del SENA Regional Caldas”.

Por su parte la de los centros de Automatización Industrial, Agropecuario, Comercio y Servicios e Industria y Construcción es: “Diseño y prestación de servicios presenciales de formación profesional integral en las áreas agrícola y pecuaria, comercio y servicios, técnicas e industria y construcción” y en el Centro Multisectorial de La Dorada: “prestación de servicios presenciales de formación profesional integral en las áreas de comercio y servicios, industria y construcción y agropecuaria”.

Fuente: www.sena.edu.co noviembre de 2005

Anexo 3.1

Consejo Nacional de Acreditación - Colombia

Procedimiento general para la acreditación institucional

1. Comunicación del Representante Legal de la institución, dirigida al Consejo Nacional de Acreditación, en la que solicite la acreditación institucional.

2. Apreciación de condiciones iniciales a la institución, por parte del Consejo Nacional de Acreditación.

3. Autoevaluación, realizada de acuerdo con las orientaciones del Consejo Nacional de Acreditación.

4. Elaboración del informe de autoevaluación institucional y envío del mismo al Consejo Nacional de Acreditación. Dicho informe deberá tener la estructura definida por el Consejo Nacional de Acreditación en Guía de Procedimiento elaborada para el efecto.

5. Designación y preparación, por parte del Consejo Nacional de Acreditación, del equipo de pares académicos y expertos que habrá de realizar la evaluación externa.

6. Elaboración del informe de evaluación externa por parte del equipo de pares académicos y expertos. Previo estudio de dicho informe, el Consejo Nacional de Acreditación enviará copia del mismo a la institución. Esta última podrá reaccionar al informe de evaluación externa.

7. Evaluación final realizada por el Consejo Nacional de Acreditación con base en los resultados de la autoevaluación, de la evaluación externa, y una vez oída la institución.

8. Si hubiere lugar, elaboración por parte del Consejo Nacional de Acreditación del concepto sobre la calidad de la institución y remisión del mismo al Ministro de Educación Nacional para la expedición del acto de acreditación. El concepto del Consejo incluirá una recomendación sobre el tiempo durante el cual estará vigente la acreditación. Esta vigencia no podrá ser inferior a cinco (5) años ni superior a diez (10) años.

9. Expedición, por parte del Ministro de Educación Nacional, del acto de acreditación, con base en la recomendación emitida por el Consejo Nacional de Acreditación.

10. Si hubiere objeciones para la acreditación institucional o para la candidatura a la misma, el Consejo Nacional de Acreditación, en un marco de confidencialidad, comunicará el resultado de la evaluación al Representante Legal junto con recomendaciones pertinentes, de manera que la institución, si así lo considera, pueda desarrollar estrategias que posibiliten la iniciación de un nuevo proceso de acreditación, pasados al menos tres (3) años.

Fuente: Ministerio de Educación Nacional de Colombia (MEN), Consejo Nacional de Acreditación (CNA): “Lineamientos para la Acreditación Institucional”. Serie Documentos CNA N° 2, Bogotá, Colombia, junio 2001.

Anexo 3.2

Elementos del marco legal de la acreditación institucional en Colombia

En materia de acreditación, la **Ley 30 de 1992** estableció lo siguiente:

Artículo 53: Créase el Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior, cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. Es voluntario de las instituciones de Educación Superior acogerse al Sistema de Acreditación. La acreditación tendrá carácter temporal. Las instituciones que se acrediten disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU.

Artículo 54: El Sistema previsto en el artículo anterior contará con un Consejo Nacional de Acreditación integrado, entre otros, por las comunidades académicas y científicas y dependerá del Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, el cual definirá su reglamento, funciones e integración.

Artículo 55: La autoevaluación institucional es una tarea permanente de las instituciones de Educación Superior y hará parte del proceso de acreditación. El Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, a través del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, cooperará con tales entidades para estimular y perfeccionar los procedimientos de autoevaluación institucional.

Por su parte, el **Decreto 2904 de 1994** establece lo siguiente:

Artículo 7: El Consejo Nacional de Acreditación, una vez analizados los documentos de autoevaluación y evaluación externa y oída la institución, realizará la evaluación y procederá si fuere del caso a reconocer la calidad del programa o de la institución, o a formular las recomendaciones que juzgue pertinente.

Anexo 3.3

SENA, Dirección General. Acuerdo N° 0016 de 2003

Por el cual se regulan aspectos del reconocimiento o autorización de programas de formación profesional integral metódica y completa

El Consejo Directivo Nacional del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el literal f del numeral 9 del artículo 10 de la Ley 119 del 9 de febrero de 1994, y el artículo 38 de la Ley 789 de 2002, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 5° del Decreto extraordinario 2838 de 1960, dispone que “Se entiende como sujeto de la formación profesional integral metódica y completa al trabajador aprendiz matriculado en los cursos dictados por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, o en los por él reconocidos, fuere en establecimientos especializados o dentro de las mismas empresas, cuando se cumplan las condiciones y requisitos determinados por el Consejo Directivo Nacional de esa entidad”.

Que la Ley 789 del 27 de diciembre de 2002 introdujo elementos nuevos en relación con el reconocimiento o autorización de programas de formación profesional integral metódica y completa, por lo cual se hace necesario actualizar las normas internas del SENA relativas a dicho reconocimiento o autorización, para su gestión oportuna;

ACUERDA

Artículo 1° - RECONOCIMIENTO: El Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, reconocerá los cursos y programas de formación y capacitación de los establecimientos especializados o instituciones educativas reconocidas por el Estado y autorizará a las empresas que impartan directamente los cursos o programas de formación y capacitación, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 y 4 del artículo 38 de la Ley 789 de 2002, en el marco del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.

Artículo 2° - BENEFICIOS DEL RECONOCIMIENTO DE PROGRAMAS. Los beneficios que genera el reconocimiento de programas de formación profesional integral metódica y completa por parte del SENA a las empresas, son los siguientes:

- 1) Posibilidad de acceso de los alumnos de estos programas, al contrato de aprendizaje;
- 2) Derecho al reembolso previsto en el parágrafo 3° del artículo 38 de la Ley 789 de 2002.

Artículo 3° - CONDICIONES DE LOS PROGRAMAS OBJETO DEL CONTRATO DE APRENDIZAJE. Las empresas que deseen impartir la formación profesional integral metódica y completa a sus aprendices y por ende obtener el reconocimiento por parte

del SENA, deberán cumplir las siguientes condiciones para cada uno de sus programas:

- a. Ofrecer un contenido de formación lectiva y práctica acorde con las necesidades de la formación profesional integral y del mercado de trabajo;
- b. Disponer de recursos humanos calificados técnica y pedagógicamente en las áreas en que ejecuten los programas de formación profesional integral; y
- c. Garantizar, directamente o a través de convenios con terceros, los recursos técnicos, pedagógicos y administrativos para su adecuada implementación.

Artículo 4º- Los programas de Educación Superior (Técnica Profesional, Tecnológica o Profesional Universitaria) aprobados por el Ministerio de Educación Nacional o el ICFES, se entenderán reconocidos por el SENA siempre y cuando contemplen la práctica empresarial.

Para el cumplimiento del contrato de aprendizaje, las empresas deberán reportar mensualmente al SENA el informe de los contratos de aprendizaje, de acuerdo con el formato diseñado por el SENA para tal fin, y por el medio que se defina.

Artículo 5º - Para que los alumnos de los grados 10 y 11 de la educación media puedan acceder al contrato de aprendizaje es necesario que dentro del Proyecto Educativo Institucional debidamente aprobado por la respectiva Secretaría de Educación, se involucren programas de formación para el trabajo que correspondan al listado de oficios y ocupaciones objeto del contrato de aprendizaje publicado por el SENA.

Para el cumplimiento del contrato de aprendizaje, las empresas deberán reportar mensualmente al SENA el informe de los contratos de aprendizaje, de acuerdo con el formato diseñado por el SENA para tal fin, y por el medio que se defina.

Artículo 6º - DISTRIBUCIÓN Y ALTERNANCIA DE TIEMPO ENTRE LA ETAPA LECTIVA Y LA ETAPA PRODUCTIVA.

Los programas de formación profesional integral metódica y completa objeto de reconocimiento deben contemplar las fases del proceso de formación laboral: la fase lectiva (formación general para el trabajo), la fase de práctica laboral dirigida y los componentes de desarrollo humano correspondientes al proyecto de vida y formación para el emprendimiento, que conduzcan a un certificado de aptitud profesional u ocupacional a nivel técnico en oficios calificados o semicalificados, con una duración mínima de 440 horas en la etapa lectiva y 440 horas en la etapa productiva.

Los tiempos máximos que se fijen para la etapa productiva de práctica en la empresa, en ningún caso podrán ser superiores a los contemplados en los programas de formación del SENA.

Artículo 7º - SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO. Las solicitudes de reconocimiento de los programas de formación profesional integral metódica y completa deben ser presentadas ante el Director Regional o Seccional del SENA donde funcione el domicilio principal de la empresa, el cual la remitirá al respectivo Centro de Formación Profesional Integral para su correspondiente evaluación.

El Director Regional o Seccional del SENA, deberá pronunciarse sobre la solicitud de reconocimiento de programas por parte de las empresas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación. Si no lo hiciere dentro de estos términos, se entenderá aprobada la solicitud.

El término previsto en este artículo se empezará a contar a partir de la fecha de radicación de la solicitud de reconocimiento del programa con la totalidad de la documentación requerida para tal fin, en la oficina de administración de documentos de la Regional o Seccional del SENA en que la entidad o empresa tiene su domicilio principal.

En caso de que la documentación esté incompleta, el SENA requerirá por una sola vez al solicitante la información y documentación faltante y hará las observaciones a que haya lugar. La empresa contará máximo con dos (2) meses a partir de la fecha de recibo del requerimiento del SENA, para adicionar la información y para atender las observaciones relacionadas con la solicitud de reconocimiento del programa presentado. Si transcurrido este tiempo no se realizan los ajustes correspondientes o no se adjunta la información requerida, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud y acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Los Directores Regionales y Seccionales del SENA reconocerán mediante Resolución motivada los programas de formación profesional integral metódica y completa.

Artículo 8° - REQUISITOS PARA EL RECONOCIMIENTO.

Los interesados en el reconocimiento de programas de formación profesional integral metódica y completa por parte del SENA deberán presentar los siguientes documentos:

1. Solicitud escrita de reconocimiento del programa de formación profesional integral metódica y completa dirigida al Director Regional o Seccional del SENA del domicilio principal de la empresa, suscrita por el Representante Legal.

2. Autorización del programa por parte de la instancia oficial correspondiente, en caso de ser requisito legal o normativo.

3. Certificado original de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio, con una vigencia no mayor a cuarenta y cinco (45) días.

4. Paz y Salvo con cada una de las entidades de seguridad social, Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF a que están afiliados sus trabajadores.

5. Estructura curricular del programa, descripción de los recursos didácticos y de apoyo para el programa, y ficha resumen del Grupo Docente del programa, adjuntando la hoja de vida de cada uno de los docentes o instructores.

6. Copia del convenio o contrato vigente mediante el cual se garantizan los recursos técnicos, pedagógicos o educativos, en caso de alianzas.

7. Estudio de mercado que permita determinar la relación del programa con el medio laboral, identificando los lugares geográficos (municipios y departamentos) donde se demanda el perfil de dicho trabajador, así como las empresas que lo requieren y lo demanden.

8. Administración prevista para el programa indicando: proceso de inscripción, selección, ingreso, seguimiento al proceso de formación, evaluación, certificación, servicios al alumnado y seguimiento a los egresados.

Artículo 9° - FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA EL REEMBOLSO: Para dar cumplimiento a lo previsto en el parágrafo 3° del artículo 38 de la Ley 789 de 2002, el SENA tramitará ante las instancias correspondientes la apropiación de una partida presupuestal para la financiación de estos reembolsos.

Artículo 10° - REEMBOLSO A LAS EMPRESAS CON PROGRAMAS RECONOCIDOS: El SENA reembolsará el costo de la formación a las empresas con programas reconocidos y en las cuantías aprobadas en las convocatorias abiertas para tal fin, cuyo monto será definido mediante resolución expedida por el Director General del SENA, tomando en consideración los costos equivalentes en que incurre el SENA en cursos de formación similares. En ningún caso el monto reembolsable al año por empresa, por los diferentes servicios prestados por el SENA, directamente o a través de convenios, podrá superar el 50% del valor de los aportes parafiscales pagados al SENA por la respectiva empresa, durante la vigencia fiscal inmediatamente anterior.

Parágrafo 1°: A Las empresas que garanticen los recursos humanos, técnicos, pedagógicos o administrativos a través de convenios con el SENA o con otras entidades del Estado, se les descontarán estos recursos del valor a reembolsar.

Parágrafo 2°. Los establecimientos especializados, las entidades educativas y las organizaciones que imparten regularmente educación formal o no formal a la comunidad en general no tienen derecho al reembolso económico contemplado en este artículo, ni directamente ni a través de empresas a las cuales presten servicios.

Parágrafo 3°: Las empresas con programas reconocidos con anterioridad a las convocatorias que realice el SENA con base en lo previsto en este Acuerdo, que estén interesadas en el reembolso previsto en la Ley 789 de 2002 y en el presente acuerdo, deberán participar en ellas para solicitar la renovación del reconocimiento y adquirir el derecho al reembolso. Los alumnos de programas con reconocimiento vigente a la fecha de expedición de este Acuerdo son sujetos del contrato de aprendizaje.

Artículo 11° - EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN. La Regional o Seccional del SENA que otorgue el reconocimiento deberá realizar seguimiento a la calidad de estos programas, de conformidad con la metodología de evaluación y seguimiento que deberá diseñar la Dirección del Sistema Nacional de Formación Profesional.

Artículo 12° - CERTIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN. Al concluir el respectivo programa de formación, las empresas que impartan programas reconocidos expedirán la certificación correspondiente. Cuando se expida el certificado de aptitud profesional al aprendiz, deberá quedar constancia sobre el reconocimiento del SENA para hacerlo, describiendo el área específica de formación con la intensidad horaria.

Artículo 13° - CANCELACIÓN DEL RECONOCIMIENTO. El Director Regional o Seccional del SENA podrá mediante acto administrativo debidamente motivado, cancelar el reconocimiento otorgado directamente, en los siguientes casos:

- a. Baja calidad de la formación profesional impartida.
- b. Incumplimiento de cualquiera de los requisitos que dieron origen al reconocimiento.
- c. Incumplimiento de la obligación de verificar el proceso de formación de los aprendices en la etapa productiva o práctica.
- d. Incumplimiento en forma grave o reiterada por parte de las empresas de informar al SENA sobre las irregularidades que detecten en el desarrollo de los contratos de aprendizaje de los formados.

e. Incumplimiento de la obligación de realizar la evaluación de impacto a los egresados, durante el año siguiente a la culminación de la formación.

f. Incumplimiento de realizar la autoevaluación semestral del programa, o no atender las recomendaciones de la evaluación dentro del término previsto para tal fin.

g. Suministrar información inexacta.

Artículo 14° - Para el caso de los programas de las Instituciones de Educación No formal se tendrán en cuenta las normas vigentes sobre la materia y las que se expidan para tal efecto.

Para el cumplimiento del contrato de aprendizaje, las empresas deberán reportar mensualmente al SENA el informe de los contratos de aprendizaje, de acuerdo con el formato diseñado por el SENA para tal fin, y por el medio que se defina.

Artículo 15° - PUBLICACIÓN. El presente Acuerdo debe ser publicado en el Diario Oficial.

Artículo 16° - VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente Acuerdo rige a partir de la publicación y deroga las normas que le sean contrarias, en especial la regulación contenida en el Acuerdo 007 de 2000.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, a los 11 días del mes de diciembre del 2003.

LUZ STELLA ARANGO DE BUITRAGO

Viceministra de Relaciones Laborales

PIEDAD PÉREZ DE ESCOBAR

Secretaria General del SENA

Anexo 4.1

Premios internacionales a la calidad

ARGENTINA: Premio Nacional a la Calidad Premio instituido en 1994 para la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad de los productos y de los servicios ofrecidos por empresas, a fin de apoyar la modernización y competitividad de organizaciones argentinas.

BRASIL: Premio Nacional da Qualidade Desde 1992, la Fundación para el Premio Nacional a la Calidad entrega este premio. Su fin es promover una conciencia de calidad y productividad entre las empresas brasileñas, productoras de bienes y servicios, y facilitar la difusión de mejores prácticas en organizaciones, incluidas las públicas.

CANADÁ: Premio a la Excelencia de Canadá Otorgado por el Instituto Nacional de Calidad (National Quality Institute). Está basado en el Modelo Canadiense para la Excelencia en Negocios (Canadian Framework for Business Excellence).

COLOMBIA: Premio Colombiano a la Calidad (1975) de la Gestión (desde 2001) Otorgado como un reconocimiento del Gobierno Nacional a las empresas tanto del sector público como del privado que se distinguen por tener un enfoque práctico en el desarrollo de procesos de Gestión Integral hacia la calidad y la productividad para lograr una alta competitividad y confiabilidad de sus productos y servicios. La administración corresponde a la Corporación Calidad.

CUBA: Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba Instituido como reconocimiento a las organizaciones que se distinguen en la obtención de resultados relevantes en la aplicación de la gestión total de la calidad y la eficiencia económica.

ECUADOR: Premio Nacional a la Calidad del Ecuador La Corporación Ecuatoriana de la Calidad Total, es la entidad responsable de la administración del Premio Nacional de Calidad del Ecuador.

EE.UU.: Malcolm Baldrige National Quality Award Establecido en 1987, reconoce a organizaciones estadounidenses por sus logros en calidad y excelencia en sus negocios. Sus criterios de evaluación se han transformado en la norma para medir la excelencia en gestión de empresas, constituyéndose a la vez, como un modelo para otros premios a la calidad. Es administrado por el Departamento de Comercio del Gobierno a través de su Instituto de Estándares y Tecnología (NIST)

ESCOCIA: Premio Escocés a la Excelencia en los Negocios La Fundación Escocesa de la Calidad promueve el uso del Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para

* Tomado de www.chilecalidad.org Programa Nacional de la Calidad de Chile.

la Gestión de Calidad EFQM (European Foundation for Quality Management Excellence Model) como una herramienta estratégica de competitividad en los negocios. Con base a este modelo, la Fundación otorga el Premio Escocés a la Excelencia en los Negocios desde 1994.

EUROPA: Premio Europeo a la Calidad La Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) tiene su base en Bruselas y fue creada en 1988 por 14 principales empresas de Europa. Actualmente cuenta con más de 800 miembros y Organizaciones Nacionales Socias en todas las regiones importantes de Europa. La EFQM introdujo el Modelo de Excelencia EFQM en 1991 como una base para la autoevaluación y para el otorgamiento del Premio Europeo a la Calidad. El Premio Europeo a la Calidad se entregó por primera vez el año 1992.

FUNDIBEQ: Premio Iberoamericano de la Calidad Otorgado desde el año 2000, con base en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, consensado con la participación de representantes de 17 países iberoamericanos. Busca promover la Gestión Global de la Calidad como vía segura del progreso sostenible.

JAPÓN: Premio Deming Premio a la Gestión Total de la Calidad establecido en 1950 y entregado por primera vez en 1951. Es otorgado por la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE) y lleva el nombre en honor al Dr. W. E. Deming. El Premio tiene tres categorías: Premio Individual (personas), Premio de Aplicación (organizaciones) y Premio para Unidades Operativas.

MÉXICO: Premio Nacional de Calidad Tiene como objetivo promover la adopción de modelos integrales de calidad con base al Modelo Nacional para la Calidad Total. Es uno de los premios pioneros a nivel mundial, se otorga desde 1990.

PARAGUAY: Premio Nacional a la Calidad y la Excelencia en Gestión Instituido en 1999 con el fin de promover y estimular el conocimiento y establecimiento de los procesos de Calidad Total y de Excelencia en la Gestión. El Premio es administrado por la Fundación Premio Nacional a la Calidad y Excelencia.

PERÚ: Premio Nacional a la Calidad El Premio es otorgado por el Comité de Gestión de la Calidad a las organizaciones que constituyen un ejemplo a seguir por sus logros en la implementación del Modelo. Este galardón está dividido en tres categorías: Empresas de Producción de Bienes, Empresas de Servicios y Pequeñas empresas.

SUDÁFRICA: Premio Sudafricano a la Excelencia Premio con base en el Modelo de Excelencia Sudafricano, que combina los modelos de Europa y Estados Unidos. Administrado por la Fundación para la Excelencia Sudafricana, que fue establecida en 1997.

URUGUAY: Premio Nacional a la Calidad Reconocimiento que hace el Gobierno de la República, con base al Modelo de Mejora Continua elaborado por el Comité Nacional de Calidad.

Anexo 4.2

Brasil: Premio Nacional de la Calidad

Perfil, Criterios, Ítems y Puntajes

Perfil de la Organización	
P1 Descripción de la organización	
P2 Competencia y ambiente competitivo	
P3 Aspectos relevantes	
P4 Historial de la búsqueda por la excelencia	
P5 Organigrama	
Criterios e Ítems Puntaje Máximo	
1 Liderazgo	100
1.1 Sistema de liderazgo	30
1.2 Cultura de la excelencia	40
1.3 Análisis crítico del desempeño global	30
2 Estrategias y Planes	90
2.1 Formulación de las estrategias	30
2.2 Desdoblamiento de las estrategias	30
2.3 Planeamiento de la medición del desempeño	30
3 Clientes	60
3.1 Imagen y conocimiento de mercado	30
3.2 Relación con clientes	30
4 Sociedad	60
4.1 Responsabilidad socio ambiental	30
4.2 Ética y desarrollo social	30
5 Informaciones y Conocimiento	60
5.1 Gestión de las informaciones de la organización	20
5.2 Gestión de las informaciones comparativas	20
5.3 Gestión del capital intelectual	20
6 Personas	90
6.1 Sistemas de trabajo	30
6.2 Capacitación y desarrollo	30
6.3 Calidad de vida	30
7 Procesos	90
7.1 Gestión de procesos relativos al producto	30

7.2 Gestión de procesos de apoyo	20
7.3 Gestión de procesos relativos a los proveedores	20
7.4 Gestión económico-financiera	20
8 Resultados	450
8.1 Resultados relativos a los clientes y al mercado	100
8.2 Resultados económico-financieros	100
8.3 Resultados relativos a las personas	60
8.4 Resultados relativos a los proveedores	30
8.5 Resultados de los procesos relativos al producto	80
8.6 Resultados relativos a la sociedad	30
8.7 de los procesos de apoyo y organizacionales	50
Total de Puntos Posibles	1.000

Fuente: Fundación para el Premio Nacional para la Calidad (FNPQ): “Criterios de Excelencia. El estado del arte de la gestión para la excelencia del desempeño y el aumento de la competitividad”. Brasil, 2005 (en www.fnpq.org.br).

Anexo 4.3

Colombia Premio Nacional a la Calidad de la Gestión

Criterios y puntajes para evaluación

CRITERIOS	MÁXIMO
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA	100 PUNTOS
1.1. Formulación del Direccionamiento Estratégico	40 puntos
1.2. Despliegue del Direccionamiento Estratégico	20 puntos
1.3. Seguimiento al Direccionamiento Estratégico	20 puntos
1.4. Estrategia, Estructura y Cultura	20 puntos
2. GESTIÓN DE CLIENTES Y MERCADOS	100 PUNTOS
2.1. Conocimiento del Cliente y del Mercado	25 puntos
2.2. Despliegue de la Calidad	
Sistema de Interpretación de las Necesidades del Cliente	25 puntos
2.3. Gestión de las Relaciones con los Clientes	25 puntos
2.4. Sistemas de Respuesta	25 puntos
3. LIDERAZGO	60 PUNTOS
3.1. Liderazgo Mediante el Ejemplo	20 puntos
3.2. Principios, Creencias y Valores	20 puntos
3.3. Trabajo en Equipo	20 puntos
4. DESARROLLO DE LAS PERSONAS	100 PUNTOS
4.1. Selección, Inducción, Capacitación y Entrenamiento	25 puntos
4.2. Participación, Reconocimiento y Compromiso	25 puntos
4.3. Calidad de Vida en el Trabajo	25 puntos
4.4. Capital Intelectual	25 puntos
5. GERENCIA DE LA INFORMACIÓN	60 PUNTOS
5.1. Diseño y Administración de los Sistemas de Información	30 puntos
5.2. Análisis de la Información	30 puntos
6. GESTIÓN DE PROCESOS	100 PUNTOS
6.1. Estructura de Procesos	30 puntos
6.2. Gestión del Trabajo Cotidiano	20 puntos
6.3. Gestión de la Calidad	30 puntos
6.4. Gestión de Compras, Proveedores y Subcontratistas	20 puntos
7. RESPONSABILIDAD SOCIAL	80 PUNTOS
7.1 Proyección Social	20 puntos
7.2 Gestión Ambiental	20 puntos

7.3. Gobierno Corporativo	20 puntos
7.4 Promoción de la Cultura de Calidad	20 puntos
8. RESULTADOS	400 PUNTOS
8.1. Resultados Enfocados al Cliente	110 puntos
8.2. Resultados Enfocados a la Organización y a sus Accionistas	150 puntos
8.3. Resultados Enfocados a Gestión Humana	70 puntos
8.4. Resultados Enfocados a la Comunidad, los Proveedores y el Medio Ambiente	70 puntos
TOTAL	1.000 PUNTOS

Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia y Corporación Calidad: “Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión 2004-2005 Guía para los Participantes”. Bogotá, 2005

Anexo 4.4

Chile. Premio Nacional a la Calidad

Crterios y puntajes de evaluaci3n t3cnica

Los criterios utilizados para la adjudicaci3n del Premio Nacional a la Calidad tienen como prop3sito enfocar la atenci3n de las organizaciones hacia aquellos principios inspiradores de la gesti3n, asociados objetivamente a la obtenci3n de ventajas competitivas reales y duraderas en las empresas, y a ganancias de valor y eficiencia permanentes en los servicios p3blicos, desincentivando el desarrollo de estrategias basadas s3lo o principalmente en ventajas artificiales o condiciones no sostenibles en el largo plazo.

En esta perspectiva, los examinadores, jueces y el Jurado consideraran de manera relevante tres aspectos fundamentales, que envuelven los resultados generales de la empresa o servicio: Resultados globales de la gesti3n, Satisfacci3n de los clientes internos y externos y Nivel de calidad de vida al interior de la organizaci3n.

Los principios anteriormente sealados se expresan en los criterios de evaluaci3n. Cada criterio considera varios subcriterios que, a su vez, tienen 3reas espec3ficas de evaluaci3n, sobre un total de 1.000 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

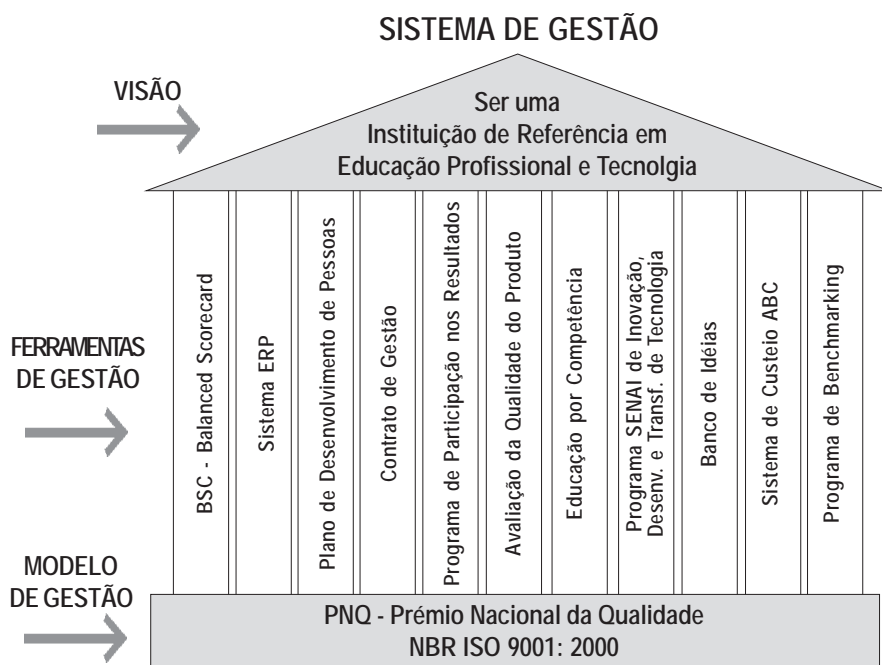
CRITERIOS Y SUBCRITERIOS	PUNTAJE M3XIMO
1. Liderazgo	150
1.1 Liderazgo de la direcci3n superior	(75)
1.2 Liderazgo para el desempe1o de excelencia	(75)
2. Gesti3n de la satisfacci3n de los clientes	115
2.1 Conocimiento de los clientes y el mercado	(25)
2.2 Gesti3n de la relaci3n con los clientes	(70)
2.3 Medici3n de la satisfacci3n de los clientes	(20)
3. Compromiso y desarrollo de las personas y la organizaci3n	150
3.1 Gesti3n del personal	(20)
3.2 Educaci3n y capacitaci3n	(30)
3.3 Remuneraciones, desempe1o y reconocimiento de los trabajadores	(20)
3.4 Participaci3n de los trabajadores en el proceso de gesti3n de calidad	(30)
3.5 Prevenci3n de riesgos y calidad de vida en el trabajo	(50)

4. Planificación estratégica	70
4.1 Desarrollo de la estrategia	(35)
4.2 Despliegue de la estrategia	(35)
5. Gestión de los procesos	125
5.1 Diseño e introducción de productos y servicios	(35)
5.2 Gestión de los procesos de producción y entrega de productos y servicios	(40)
5.3 Gestión de los procesos de apoyo	(25)
5.4 Calidad de los proveedores	(25)
6. Información y análisis	65
6.1 Medición del rendimiento organizacional	(35)
6.2 Análisis del rendimiento organizacional	(30)
7. Responsabilidad social	50
7.1 Protección del medio ambiente y de los recursos naturales	(25)
7.2 Contribución social	(25)
8. Resultados	275
8.1 Resultados en la satisfacción de los clientes	(65)
8.2 Resultados operacionales y financieros	(65)
8.3 Resultados de la efectividad organizacional	(55)
8.4 Resultados de la sociedad y el medio ambiente	(25)
8.5 Resultados en la satisfacción de los empleados	(40)
8.6 Resultados en la calidad de los proveedores	(25)
Total	1.000

Chile Calidad: “Premio Nacional a la Calidad, Hacia una Gestión de Excelencia, Versión 2004”. Santiago 2004. En www.chilecalidad.cl

Anexo 4.5

Principales herramientas del Sistema de Gestión de Calidad del SENAI/SC, representadas en la figura de la “casa da qualidade”



Fuente: SENAI/SC: “Em busca da Excelência”. Ponencia de Marco Antonio Dociatti en el IV Congreso Iberoamericano de Calidad en la Educación. SENAI, Brasil, septiembre 2005. En www.cinterfor.org.uy y en www.sc.senai.br

Anexo 4.6

Argentina. Modelo Calidad Instituciones Educativas

Autoevaluación. Componentes, Criterios y Factores

Tabla de Puntajes Máximos	
Componente: Liderazgo	200
1. Liderazgo	200
1.1. Orientación estratégica	80
1.2. Compromiso	70
1.3. Responsabilidad social	50
Componente: Sistema de Gestión	450
2. Planeamiento estratégico	80
2.1. Proceso de planeamiento	40
2.2. Estrategias y planes	40
3. Enfoque en estudiantes e interesados	120
3.1. Conocimiento de las necesidades y expectativas de los estudiantes	40
3.2. Conocimiento de las necesidades y expectativas de los interesados	30
3.3. Gestión de las relaciones con los estudiantes e interesados	30
3.4. Tratamiento de sugerencias y quejas	10
3.5. Medición de la satisfacción y la lealtad de los estudiantes e interesados	10
4. Información y Comunicación	70
4.1. Selección y utilización de información y datos	15
4.2. Información comparativa. Definición, selección y utilización	15
4.3. Información clave del sistema de evaluación de desempeño de la institución	20
4.4. Comunicación	20
5. Enfoque en el personal docente y no docente	90
5.1. Planeamiento y conducción	20
5.2. Formación, actualización y desarrollo del personal docente y no docente	40
5.3. Satisfacción del personal docente y no docente	30
6. Gestión de los procesos educativos y de apoyo	90
6.1. Enfoque hacia la gestión de los procesos	20
6.2. Diseño de los Servicios de la Institución	20

6.3. Procesos clave	30
6.4. Procesos de apoyo	10
6.5. Procesos relativos a proveedores y prestadores de servicios	10
Componente: Resultados	350
7. Resultados del desempeño de la institución	350
7.1. Resultados del desempeño de los estudiantes y graduados	120
7.2. Resultados de la satisfacción y la lealtad de estudiantes e interesados	50
7.3. Resultados del personal docente y no docente	90
7.4. Resultados operativos, económico- financieros e intangibles	40
7.5. Resultados relativos a proveedores y prestadores de servicios	20
7.6. Resultados de las acciones relativas a la responsabilidad social	30
TOTAL DE PUNTOS	1.000

Fuente: Fundación Premio Nacional a la Calidad (FPNC), Argentina, Comisión Educación: “Modelo de Evaluación de la Gestión de Calidad para Instituciones Educativas, Una Herramienta para la Autoevaluación Institucional”. Buenos Aires, noviembre 2002.
En: www.premiocalidad.com.ar

Anexo 4.7

Decreto 379 de 30 de mayo de 1997

por el cual se crea

EL GALARDÓN SANTA FE DE BOGOTÁ A LA GESTIÓN ESCOLAR

Como estímulo a las instituciones escolares estatales y privadas de Educación Preescolar, Básica y Media del Distrito Capital.

El Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá, D.C., en desarrollo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 60 de 1993 y en la Ley 115 de 1994, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 4 de la Ley 60 de 1993 le confiere al Distrito Capital, a través de la Secretaría de Educación, la competencia para dirigir, administrar y regular la prestación del servicio educativo en los niveles Preescolar, Básica y Media.

Que el artículo 151 de la Ley 115 de 1994 le otorga a la Secretaría de Educación las funciones de velar por la calidad de la educación a través de programas que fomenten la investigación y la innovación.

Que la gestión es un componente fundamental del proceso educativo y un mecanismo de aseguramiento de la calidad en la prestación del servicio educativo.

DECRETA:

Artículo 1º.- Crear el **GALARDÓN SANTA FE DE BOGOTÁ A LA GESTIÓN ESCOLAR** como reconocimiento y estímulo a las instituciones escolares estatales y privadas de enseñanza Preescolar, Básica y Media que hayan logrado articular exitosamente las tareas pedagógicas y administrativas consiguiendo innovar y mejorar la acción educativa.

Parágrafo.- Para 1997 se entregará el Galardón, consistente en una escultura del Logo que lo identifica, un incentivo económico para equipos y materiales, difusión de la experiencia y vinculación preferencial a los planes de apoyo y capacitación de la SED.

Artículo 2º.- Delegar al Secretario de Educación para que elabore y adopte la **GUÍA DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN ESCOLAR**, que contendrá los lineamientos, criterios, componentes, objetivos, estructura, procedimientos, evaluación, adjudicación y compromisos, para la evaluación de las instituciones escolares que participen en la convocatoria al GALARDÓN en 1997.

Artículo 3º.- El presente Decreto rige a partir de su expedición.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dado en Santa Fe de Bogotá, D.C., a 30 de mayo de 1997.

Anexo 4.8

Colombia, Bogotá D.C.

Galardón a la Excelencia Premio a la Gestión Escolar

Componentes, Criterios y Puntajes de Evaluación

La institución y su contexto	
1. Horizonte institucional	130
1.1. Formulación del direccionamiento estratégico	30
1.2. Estructura organizacional	20
1.3. Despliegue y apropiación del direccionamiento estratégico	25
1.4. Seguimiento y evaluación	25
1.5. Resultados	30
2. Gobierno escolar y liderazgo	110
2.1. Gobierno escolar	25
2.2. Formación para la convivencia	25
2.3. Liderazgo	30
2.4. Resultados	30
3. Gestión académica	150
3.1. Procesos pedagógicos	40
3.2. Desarrollo curricular	40
3.3. Sistema de evaluación del proceso de aprendizaje	35
3.4. Resultados	35
4. Gestión administrativa	130
4.1. Procesos administrativos	30
4.2. Administración de los recursos financieros	25
4.3. Administración de la infraestructura y los materiales	25
4.4. Administración de la información	20
4.5. Resultados	30
5. Desarrollo del estudiante	150
5.1. Ingreso y seguimiento a estudiantes	40
5.2. Bienestar y desarrollo personal	45
5.3. Estímulos y reconocimientos	30
5.4. Resultados	35
6. Desarrollo del personal docente y administrativo	120
6.1. Procesos de selección e inducción	20

6.2. Bienestar y satisfacción del personal docente y administrativo	25
6.3. Capacitación y desarrollo personal	30
6.4. Sistema de evaluación, estímulo y reconocimiento	20
6.5. Resultados	25
7. Desarrollo de la comunidad	80
7.1. Programas y servicios	30
7.2. Servicio social estudiantil	25
7.3. Resultados	25
8. Resultados y mejoramiento institucional	130
8.1 Resultados institucionales	50
8.2. Análisis de los indicadores	40
8.3. Acciones de mejoramiento	40
PUNTAJE TOTAL	1.000

Fuente: Secretaría de Educación Distrital de Bogotá y Corporación Calidad: “Galar-dón a la Excelencia Premio a la Gestión Escolar, Guía de Autoevaluación 2004-2005”. En www.ccalidad.org y en www.redacademica.edu.co

Anexo 6.1

Graduados Colombia. Observatorio Laboral para la Educación

Ministerio de Educación Nacional, Colombia

El Observatorio Laboral para la Educación es un Sistema de Información de seguimiento a los graduados de Colombia, en primera instancia, de la educación superior. Su principal objetivo es suministrar información cuantitativa de la empleabilidad de los graduados e información cualitativa de la pertinencia del área de formación *vs.* la ocupación del graduado, entre otros.

Esta información de los graduados de la educación superior en Colombia permitirá un conocimiento detallado de los profesionales y técnicos del país, servirá de herramienta para orientar las políticas del sector de la educación superior, contribuirá al fortalecimiento de las Instituciones y orientará las decisiones de los estudiantes,

El Observatorio entregará información oportuna acerca de la probabilidad de emplearse de los graduados y sobre la demanda de estos profesionales por el mercado laboral. Esta información servirá a los bachilleres, los padres de familia, las instituciones de educación y al gobierno, para tomar las decisiones sobre cuál carrera escoger, en el caso de bachilleres y padres, o formular las políticas educativas en el caso del gobierno y las instituciones. La información está relacionada con cómo le va en el trabajo a los graduados de cada carrera, donde y cómo se puede estudiar, cuántos profesionales hay y cuántos se gradúan cada año.

El Observatorio es un esfuerzo conjunto de las Instituciones de Educación Superior, el Ministerio de Educación Nacional y los egresados para beneficio de todos.

Fuente: Ministerio de Educación Nacional, Colombia: “Graduados Colombia Observatorio Laboral para la Educación”. En www.mineducacion.gov.co Calidad Graduados Colombia, Bogotá, diciembre de 2005.

Anexo 6.1

Enlaces sobre Observatorios Laborales para la Educación

En: www.mineducacion.gov.co Calidad Graduados Colombia

En: www.graduadoscolombia.edu.co/ol_links.php

Otros Enlaces de Interés

Estos son los sitios de consulta para que el lector pueda ampliar su conocimiento y tener referencia de otros observatorios de Colombia y el mundo.

Observatorios Laborales

AUSTRALIA - Workplace

Servicio del gobierno que centraliza todo lo relativo al mercado del trabajo, el empleo, y las necesidades del medio. Proporciona un sistema en donde interactúan las políticas de estado, las empresas y los que buscan trabajo.

<http://www.workplace.gov.au/>

BRASIL - Ministério do Trabalho e Emprego

Portal del Ministerio de Trabajo y la Empresa que proporciona amplia información de tipo legal, de las empresas y estadística sobre el trabajo y su entorno.

<http://www.mte.gov.br/>

CANADÁ - Job Futures

Es un servicio que ofrece información, orientación, documentación y posibilidades de ubicación en el mercado laboral canadiense. Presenta una interesante relación entre la parte educativa y la laboral, tanto actual como proyectada a futuro.

<http://jobfutures.ca/>

COLOMBIA - CCB Observatorio del Mercado de Trabajo

Publicación trimestral de la Cámara de Comercio de Bogotá que analiza el comportamiento de los indicadores y estadísticas laborales de Bogotá y Cundinamarca.

<http://camara.ccb.org.co/>

COLOMBIA - MPS Observatorio de Recursos Humanos en Salud

Boletín mensual del Ministerio de la Protección Social con variables e indicadores del mercado laboral en el sector Salud. Información organizada en forma regional.

<http://www.minproteccionsocial.gov.co>

COLOMBIA - SENA Observatorio Laboral y Ocupacional Colombiano

Presenta información periódica sobre el comportamiento del mercado laboral a partir de la información captada en sus centros de Servicio Público de Empleo. Maneja datos sobre ocupaciones relacionadas con la oferta y la demanda, y hace seguimiento a sus egresados.

<http://observatorio.sena.edu.co/>

CHILE - Futuro Laboral

Portal del Ministerio de Educación que se utiliza para conocer el estado laboral de los graduados de las carreras técnicas y profesionales en Chile. Además permite conocer la información de las carreras, realizar búsquedas por distintos criterios, y obtener información estadística.

<http://www.futurolaboral.cl/FuturoLaboral>

CHILE - Observatorio Laboral

Portal del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en donde se publican los estudios y datos estadísticos relacionados con el medio laboral y de trabajo.

http://www.mintrab.cl/observatorio_laboral.html

ESPAÑA - INEM Observatorio Ocupacional

Lugar donde el Instituto de Empleo presenta la información sobre el mercado de trabajo, las ocupaciones, y la formación profesional. Tiene estudios y estadísticas globales, regionales y comparativas.

http://www.inem.es/ciudadano/p_observatorio.html

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA - Career InfoNet

Portal donde se presenta la visión del Departamento de Trabajo de agrupar información para los estudiantes, empleadores, y personas que buscan trabajo, con el fin de ayudar con la toma de decisiones y soportar la demanda de trabajo.

<http://www.careerinfo.net.org/acinet/default.asp>

FRANCIA - L'Observatoire de l'ANPE (l'Agence Nationale pour l'Emploi)

Portal del Agencia Nacional para el Empleo en donde se publican los estudios y análisis estadísticos sobre el mercado del trabajo y el empleo. Promulga la participación de las empresas y los demandantes de trabajo.

<http://www.anpe.fr/observatoire/>

FRANCIA - CEREQ L'Observatoire national des entrées dans la vie active (ONEVA)

El Centro de Estudios y de Investigación sobre las Calificaciones (CEREQ) es un instituto público de estudio e investigación sobre la formación y el empleo, que tiene bajo su cargo el Observatorio Nacional de las Entradas en la Vida Activa (ONEVA) para llevar el estudio de la inserción laboral de los egresados.

<http://www.cereq.fr/SiteGSE/SiteGSE/GSE.htm>

ITALIA - Alma Laurea

Es un servicio organizado por un consorcio de universidades para la investigación e información permanente sobre el trabajo de graduados de la educación superior. Este servicio es de cobertura nacional y tiene amplia información estadística y de análisis.

<http://www.almalaurea.it/>

MERCOSUR - Observatorio del Mercado del Trabajo

Medio de consulta e intercambio en todo lo que respecta al mercado laboral de los países miembros (Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay). Incluye lo referente a empleo, formación profesional, migración laboral, seguridad social, y las normas, políticas y programas del caso.

<http://www.observatorio.net/>

MÉXICO - Observatorio Laboral

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social tiene este servicio público de información en línea sobre el mercado laboral. Presenta información sobre las ocupaciones, programas de estudio, y de vinculación laboral.

<http://www.observatoriolaboral.gob.mx/>

NUEVA ZELANDA - Kiwi Careers

Servicio del gobierno que posee información sobre el trabajo, la industria y los programas educativos o de entrenamiento. Presenta una ayuda para escoger el plan de estudio.

<http://www.kiwicareers.govt.nz/>

UNIÓN EUROPEA - European Employment Observatory

Proyecto de la Comisión Europea que se encarga de proporcionar la información y los estudios comparativos sobre el mercado de trabajo y las políticas de empleo, de tal forma que puedan contribuir con el desarrollo de las estrategias europeas sobre este tema. Presenta información actualizada y disponible por medios electrónicos.

<http://www.eu-employment-observatory.net/>

Prospectiva Internacional de la Educación Superior

DARES - Etudes et Statistiques

Información de estudios, estadísticas y del trabajo por parte del Ministerio del Trabajo de Francia a través de la DARES (direction de l'animation de la recherche, de l'évaluation et de la statistique) que es la organización especializada para el manejo de las investigaciones y publicaciones en estos temas.

<http://www.travail.gouv.fr>

DFES - Department for Education and Skills

Servicio del Departamento de Educación del Reino Unido sobre estudios, análisis, estadísticas, políticas de Estado, y documentación sobre la educación a todo nivel, haciendo énfasis en las habilidades necesarias para acceder al mercado productivo.

<http://www.dfes.gov.uk/>

Policy Futures in Education - UK Journal

Publicación trimestral *online* en el Reino Unido orientada al debate entre las partes académicas, gubernamentales y de dirección sobre políticas educativas.

<http://www.wwwwords.co.uk/pfie/>

Programa ALFA (América Latina – Formación Académica)

Programa de cooperación entre Instituciones de Educación Superior (IES) de la Unión Europea y América Latina. Incluye el proyecto Tuning que busca “afinar” las estructuras educativas de América Latina.

<http://europa.eu.int>

Red OEI-OIT sobre Educación, Trabajo e Inclusión Social

Programa de la Organización de Estados Iberoamericanos en el área de la educación e inclusión social para promover la educación y el trabajo.

<http://www.oei.es/eduytrabajo.htm>

SITEAL - Sistemas de Información de Tendencias Educativas en América Latina

Programa conjunto entre el Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación y la Organización de Estados Iberoamericanos con el fin de estudiar lo relativo a la educación y su impacto social. Tiene un estudio sobre empleo.

<http://www.siteal.iipe-oei.org>

UNESCO/OECD Forum on Trade in Education Services

Foro de la UNESCO-OECD Australia sobre el intercambio de servicios en la educación para mejorar la capacidad, calidad y acreditación de la educación postsecundaria.

<http://www.dest.gov.au>

Veinte años de educación y trabajo. Gallart, M. A. - Publicación

Selección de textos publicados por María Antonia Gallart, la principal investigadora latinoamericana en el tema de la articulación entre la formación y el trabajo en América Latina.

<http://www.cinterfor.org.uy>