



ACTA No. 016

NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:


Divulgación Plan de Control de Calidad y Salidas No Conformes - Proceso Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales

CIUDAD Y FECHA:	Bogotá D.C, 25 de marzo del 2026	HORA INICIO:	9:00 a.m.	HORA FIN:	10:30 a.m.
LUGAR Y/O ENLACE:	Resumen: SIGA - Divulgación Plan de Control de Calidad y Servicios No Conformes - Orientaciones Auditoria 2026 - Proceso Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales miércoles, 25 de marzo Reunión Microsoft Teams		DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Dirección General /DSNFT/GGCL		

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

Clasificación de la información: Pública

Agenda



9:00 – 10:00 a.m.

- 01** Saludo y bienvenida
Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo - DSNFT
Grupo de Gestión de Competencias Laborales - GGCL
- 02** Generalidades Plan de Control de Calidad y Salidas No Conformes
- 03** Plan de Control de Calidad
Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales - GICCL
- 04** Preguntas
- 05** Registro de asistencia
Evaluación de experiencia y entendimiento

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Socializar el Plan de Control de Calidad y Salidas No Conformes 2026 del proceso Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales en la Dirección General, Regionales y Centros de Formación con Secretaría Técnica de Consejos Sectoriales y Mesas Sectoriales.
2. Unificar criterios y resolver inquietudes alrededor de el Plan de Control de Calidad y Salidas No Conformes 2026 del proceso Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales, en los Centros de Formación



Fortalecer nuestro trabajo colaborativo y la calidad de los resultados que entregamos a nuestros grupos de valor e interés.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La sesión inició con la intervención de Sandra Patricia Ospina Suárez, quien dio la bienvenida a los más de 150 asistentes conectados a la jornada. Resaltó la importancia de la labor realizada por los profesionales de normalización, facilitadores, dinamizadores de proceso y el equipo de planeación, recordando que cada uno tiene un rol determinante en la calidad de los productos que se entregan al país. Subrayó que las mesas sectoriales son “las joyas de la entidad”, por ser espacios de concertación indispensables para fortalecer el sistema de normalización, y que las normas de competencia laboral representan un producto de alto impacto que debe construirse con rigor técnico, pertinencia sectorial y responsabilidad pública.

Su intervención enfatizó que la calidad no es un requisito impuesto por auditorías, sino un valor intrínseco del ejercicio institucional. Insistió en que cada redacción en una norma, cada acta elaborada por un facilitador o cada soporte revisado por un dinamizador incide directamente en la credibilidad del SENA y en el fortalecimiento del talento humano del país. Por ello, invitó a todos a concebir las salidas no conformes no como fallas, sino como oportunidades para mejorar y robustecer el proceso.

A continuación, intervino José Horacio González Roa, quien aclaró aspectos logísticos sobre la jornada. Explicó que el registro de asistencia estaría disponible al finalizar el primer segmento y adelantó que la sesión se dividiría en dos partes: la primera destinada al plan de control de calidad y salidas no conformes, y la segunda orientada a recomendaciones para afrontar adecuadamente las auditorías internas. Señaló que todas las presentaciones, grabaciones, enlaces y actas serían enviadas posteriormente a los participantes para garantizar trazabilidad y respaldo documental. La importancia de su intervención radicó en la claridad operativa con la que orientó la dinámica de la sesión, asegurando que los participantes pudieran seguir de manera ordenada los contenidos previstos.

Posteriormente intervino Germán Sarmiento Mora, profesional del área de Planeación, quien realizó una explicación detallada y altamente estructurada del Plan de Control de Calidad (PCC), enfatizando su importancia como eje articulador del aseguramiento de la calidad en los procesos misionales. Su intervención se dividió en varios bloques conceptuales y operativos que proporcionaron a los asistentes un panorama completo del funcionamiento del PCC dentro del Sistema Integrado de Gestión.

En primera instancia, Germán contextualizó el PCC como una herramienta esencial para definir, vigilar y asegurar que las salidas —tanto intermedias como finales— cumplan con atributos establecidos que responden a los requisitos del cliente, los requisitos legales y los requisitos organizacionales. Explicó que el PCC tiene fundamento normativo en la ISO 9001:2015, que dejó de hablar de “producto final” para introducir el concepto de salidas, reconociendo que la calidad debe garantizarse en todas las etapas del proceso, no solo al final.

Seguidamente, profundizó en la estructura del PCC, detallando cada uno de sus componentes:

- las características del producto o salida,
- los controles asociados,
- los responsables definidos para ejecutar dichos controles,
- la frecuencia con la que deben aplicarse,
- la evidencia documental exigida,



- los criterios para determinar conformidad o no conformidad,
- los mecanismos de tratamiento, y
- los responsables de verificación y liberación.

Germán destacó que estos elementos no son genéricos ni arbitrarios, sino que se construyen en articulación con los líderes del proceso, quienes definen técnicamente qué debe evaluarse y cómo debe hacerse. El dinamizador SIGA, por su parte, se encarga de la parametrización y actualización en la plataforma Compromiso, pero las decisiones técnicas sobre atributos y criterios surgen exclusivamente del proceso dueño del servicio.

Posteriormente diferenció con claridad los conceptos de salida no conforme y servicio no conforme, explicando que, en el marco de los procesos misionales, es indispensable detectar inconsistencias incluso en las salidas intermedias. Por ejemplo, en normalización, un borrador de norma de competencia puede ser una salida intermedia cuyo incumplimiento metodológico, si no se controla a tiempo, podría traducirse en un producto final que afecte la reputación institucional ante los sectores productivos.

Avanzando en su explicación, Germán señaló que el no solo determina cómo se identifica una salida no conforme, sino también cómo se debe tratar. Describió las posibles acciones de tratamiento: corrección, ajuste, reproceso e incluso aceptación de desviaciones en casos excepcionales en otros procesos, haciendo énfasis en que, para normalización, la aceptación de desviaciones no aplica, dado el rigor técnico que exigen las normas de competencia laboral.

Otro elemento destacado fue la explicación sobre el rol del responsable de liberación, figura clave que asegura que, después del tratamiento, el producto pueda continuar su tránsito hacia las fases posteriores del proceso. Esta liberación es particularmente crítica para productos como las normas de competencia laboral, que posteriormente serán sometidas a validación sectorial, consulta pública y aprobación de instancias superiores.

Posteriormente, Germán presentó un desglose de los roles que intervienen:

- los líderes del proceso, responsables del diseño y actualización;
- los dinamizadores SIGA, responsables del soporte metodológico, registros y seguimiento;
- los responsables de control, que ejecutan la verificación técnica;
- los responsables de tratamiento, que ajustan la salida;
- y los responsables de liberación, que dan continuidad al proceso.

Explicó también que los análisis de salidas no conformes se realizan trimestralmente, en sincronía con los calendarios institucionales de seguimiento, con el fin de evitar reprocesos y articular el PCC con el sistema de evaluación por indicadores.

Finalmente, para reforzar la comprensión del grupo, Germán realizó una demostración práctica del funcionamiento del módulo del PCC dentro de la plataforma Compromiso, mostrando cómo se visualizan los planes, cómo se consultan los registros y cómo se documenta un caso real de salida no conforme. Esta explicación permitió que los asistentes visualizaran el proceso de principio a fin, desde el registro del control hasta la evidencia del tratamiento y la liberación del producto.

Su explicación permitió comprender que el Plan de Control de Calidad es una herramienta estratégica que asegura no solo el cumplimiento normativo y metodológico, sino también la protección de la reputación



institucional del SENA. Quedó claro que la rigurosidad en cada fase del PCC permite prevenir errores, fortalecer la trazabilidad documental y mantener la confianza del sector productivo y los grupos de valor en los productos de normalización.

A continuación, tomó la palabra Dina Heidy Ahmad Fonseca, profesional del Grupo de Gestión de Competencias Laborales, quien desarrolló la parte central relacionada con la aplicación del PCC en el proceso de normalización de competencias laborales. Explicó las fases del proceso, haciendo énfasis en dos momentos críticos donde se realiza la verificación metodológica: la primera, posterior a la elaboración inicial del proyecto de norma, y la segunda, después de la validación técnica. Señaló la relevancia del Equipo Nacional de Aseguramiento de la Calidad, conformado por metodólogos expertos que verifican que los productos cumplan plenamente con la guía de normalización y los lineamientos transitorios vigentes.

Dina detalló que cada norma debe cumplir requisitos estrictos sobre estructura, enfoque funcional, redacción técnica, coherencia interna, correspondencia entre actividades, criterios de desempeño y conocimientos asociados. Recalcó que el control metodológico se aplica al 100% de las normas, no bajo muestreo, y que un producto puede pasar hasta tres verificaciones sin ser declarado no conforme. Sin embargo, cuando una norma incumple en la tercera revisión, se genera automáticamente una *salida no conforme*, lo que obliga al metodólogo a realizar ajustes y cargar nuevamente la evidencia al sistema para su liberación posterior.

Explicó también que muchas de las no conformidades tienen origen en las curvas de aprendizaje de metodólogos nuevos, dado que la rotación de personal afecta la continuidad y madurez técnica requerida para elaborar productos de alta rigurosidad metodológica. Concluyó que disponer de acompañamientos metodológicos, laboratorios de normas y jornadas de transferencia de conocimiento ha permitido reducir de manera importante la probabilidad de errores en las primeras etapas del proceso.

Durante el espacio de preguntas, una participante solicitó ejemplos concretos de salidas no conformes. En respuesta, Germán mostró directamente desde la plataforma Compromiso un caso registrado, explicando cómo aparece documentada la salida, los criterios incumplidos, los responsables del tratamiento y el proceso de cierre. Esta demostración permitió visualizar la trazabilidad completa de una salida no conforme y dio claridad sobre el funcionamiento real del PCC en el sistema.

Finalmente, Dina presentó el comportamiento histórico de las salidas conformes y no conformes, destacando que en 2024 no se registraron no conformidades y que en 2025 se presentaron siete casos, lo cual, aunque bajo frente al volumen total (1102 verificaciones), refleja la necesidad de continuar reforzando la cualificación técnica de los metodólogos.

La primera parte de la sesión concluyó con un resumen de las acciones de mejora implementadas y la invitación a un receso de quince minutos antes de continuar con el segundo segmento dedicado a las auditorías.



APORTES GENERALES DEL GRUPO

1. Fortalecer la implementación del plan de control de calidad en todos los niveles del proceso, garantizando su apropiación por parte de los actores involucrados y asegurando su correcta aplicación en cada una de las fases de la normalización de competencias laborales.
2. Promover la identificación oportuna de salidas no conformes, mediante la aplicación rigurosa de los criterios establecidos, con el fin de implementar acciones correctivas que permitan mejorar la calidad de los productos generados.
3. Incentivar el uso adecuado de las herramientas institucionales para el registro, seguimiento y control de la información, garantizando la trazabilidad y transparencia de los procesos desarrollados.
4. Reforzar el rol del metodólogo como actor clave en la estructuración técnica de los productos, asegurando la coherencia interna, el cumplimiento metodológico y la alineación con los lineamientos vigentes.
5. Implementar estrategias de acompañamiento técnico continuo para los actores del proceso, con el propósito de fortalecer sus competencias y reducir la probabilidad de errores en la elaboración de productos.
6. Garantizar la articulación efectiva entre los diferentes roles del proceso, promoviendo el trabajo colaborativo y la comunicación permanente entre los actores involucrados.
7. Fortalecer la preparación de los equipos frente a procesos de auditoría, mediante la organización de evidencias y la apropiación de los lineamientos institucionales.
8. Promover la mejora continua del proceso mediante la retroalimentación constante y la identificación de oportunidades de optimización.
9. Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad, alineando las actividades del proceso con los estándares definidos.
10. Consolidar espacios de socialización y transferencia de conocimiento que permitan la unificación de criterios a nivel nacional.

CONCLUSIONES

1. De la jornada se concluyó que la calidad en el proceso de normalización de competencias laborales constituye un eje fundamental para garantizar la pertinencia, rigurosidad y confiabilidad de los productos que el SENA entrega al país. Las intervenciones permitieron reafirmar que la calidad no debe concebirse como una obligación derivada de auditorías, sino como un compromiso institucional y profesional frente al impacto que las normas de competencia laboral tienen en los sectores productivos, en los procesos de certificación y en la formación del talento humano.
2. Quedó evidenciado que el Plan de Control de Calidad (PCC) es la herramienta estructural que permite monitorear y asegurar la correcta elaboración de las normas desde sus primeras etapas, mediante la definición de características, controles, responsables, criterios de aceptación y tratamientos cuando se presentan desviaciones. Se destacó la importancia de



controlar las salidas intermedias, evitando que inconsistencias metodológicas lleguen a fases externas o a instancias de aprobación superiores.

3. Se concluyó también que el rol de cada actor —metodólogos, equipo nacional de aseguramiento, facilitadores, dinamizadores SIGA y líderes de proceso— es determinante para salvaguardar la calidad final del producto. La labor de verificación metodológica, realizada en dos momentos clave, constituye el principal filtro técnico que permite evitar que un producto no conforme avance dentro del proceso.
4. Respecto a las salidas no conformes, se determinó que estas no son un indicador de falla estructural, sino una oportunidad de mejora que permite identificar debilidades metodológicas, especialmente cuando se presentan afectaciones por rotación de personal o por curvas de aprendizaje de nuevos metodólogos. El registro y análisis trimestral de estas salidas asegura una trazabilidad clara y permite implementar acciones preventivas y correctivas oportunas.
5. Asimismo, la sesión permitió visualizar, a través de la demostración en la plataforma Compromiso, la manera como se documentan los controles, tratamientos y liberaciones, garantizando transparencia, trazabilidad institucional y cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.
6. Finalmente, se reconoció que, aunque el número de salidas no conformes ha sido bajo en relación con el volumen de productos elaborados, es necesario continuar fortaleciendo las competencias técnicas del talento humano y mantener estrategias de acompañamiento permanente, laboratorios metodológicos y transferencia de conocimiento, a fin de asegurar que los productos de normalización sigan respondiendo a las necesidades del entorno productivo con calidad, coherencia y pertinencia.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Enviar el kit de memorias de la socialización	27/03/2025	GGCL	Participación virtual

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES



NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Ver registro de asistencia anexo.	Ver registro de asistencia anexo.	Ver registro de asistencia anexo.	Ver registro de asistencia anexo.	Ver registro de asistencia anexo.
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.				



ANEXOS

Microsoft Teams

SIGA - Divulgación Plan de Control de Calidad y Servicios No Conformes - O...

2026-03-25 14:09 UTC

Recorded by
Dina Heidy Ahmad
Fonseca

Organized by
Sandra Patricia Ospina
Suarez

Windows Taskbar: 14°C, 10:20 a.m., 23/3/2024

Browser Tabs: Calendario: Jose Horacio G..., (54) Calendar | SIGA - ..., Presentación Divulgación P..., Socialización Orientación..., (7) WhatsApp

Address Bar: <https://teams.microsoft.com/v2/>

Search Bar: Búsqueda (Ctrl+Alt+E)

Notification: El estado se ha establecido en No molestar. Solo obtendrá las notificaciones de mensajes urgentes y las de sus contactos prioritarios.

Meeting Controls: Chat, 155, Participar, Reunirse, Vista, Aplicaciones, Más, Cámara, Micro, Dejar de co..., Salir

Participants (155):

- Jose Horacio Gonzalez Roa
- Sandra Milena Velazquez Restrepo
- Elin Luligo
- Angely Villamarín Quimba
- Angie Jaramila Castillo Camacho
- German Sarmiento Mora
- Hector Serna

Bottom Bar: teams.microsoft.com está compartiendo tu pantalla. Dejar de compartir, Ocultar

GOR-F-084



Plan de control de calidad del servicio

Misionales
GPPI - GIC -
GCCO - GICL -
GCU - GEE -
GEOE

Proceso	Salida	Etapas	Sub producto	Característica	Descripción	Control	Responsable del Control	Frecuencia	Muestra	Criterio de Aceptación	Orientación para el cargo de evidencias del Control

Instructivo para aplicar y registrar controles, tratamientos y seguimientos a las Salidas No Conformes

Control de Salidas No Conformes - PCC

Descripción del posible SNC a detectar de acuerdo con los criterios de aceptación	Propuesta de las acciones para tratar el servicio que no cumple los criterios de aceptación	Recomendaciones para el registro de la evidencia que queda del tratamiento del Servicio no conforme.
SNC	Tipo de Tratamiento	Orientación para el Tratamiento
Manera en la que se va a tratar el servicio no Conforme	Responsable del Tratamiento de la SNC	Orientación para el cargo de evidencias del Tratamiento
	Cargo del responsable de llevar a cabo el tratamiento del Servicio no Conforme. Aplica DG, RG o CF	Responsable de liberar la SNC
		Orientaciones para la liberación de la SNC
		Cargo del responsable de llevar a cabo la verificación de la conformidad con los requisitos. Aplica DG, RG o CF

