



ACTA No. 032			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: SIGA - Divulgación plan de control de calidad y servicios no conformes - Orientaciones Auditoría 2026 - Proceso Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales.			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá 25/03/2026	HORA INICIO: 9:00 am	HORA FIN: 12:30 pm
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 Laboralesmiércoles, 25 marzo Reunión Microsoft Teams	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Dirección General	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Instalación y apertura de la sesión 2. Contextualización sobre calidad en el proceso de normalización 3. Socialización del plan de control de calidad 4. Explicación de salidas conformes y no conformes 5. Roles y responsabilidades dentro del proceso 6. Aplicación del plan de calidad en el proceso de normalización 7. Espacio de preguntas y orientaciones generales			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: ➤ Socializar y fortalecer el conocimiento sobre el plan de control de calidad, así como el manejo de salidas conformes y no conformes en el proceso de gestión de instancias de concertación y competencias laborales, promoviendo la apropiación de prácticas orientadas a la mejora continua y la calidad de los productos de normalización.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN La reunión inicia con la intervención de la coordinadora Sandra Patricia Ospina, quien da apertura formal a la sesión, y brinda un saludo a todos los participantes a nivel nacional. En su intervención, resalta el papel estratégico de los profesionales de normalización, facilitadores y dinamizadores, destacando que las mesas sectoriales constituyen un activo fundamental para la entidad, tanto por la cantidad de normas de competencia desarrolladas como por el impacto en el fortalecimiento del talento humano del país. Se enfatiza que la calidad debe asumirse como un principio transversal del proceso y no como una exigencia derivada únicamente de auditorías. En este sentido, se plantea que cada producto generado —como normas de competencia, actas o soportes documentales— tiene			



implicaciones directas en la credibilidad institucional y en los procesos de cualificación del talento humano. Asimismo, se hace un llamado a consolidar una cultura organizacional basada en “hacer las cosas bien desde el inicio”, mediante acciones de sensibilización, apropiación técnica y responsabilidad individual.

Posteriormente, se contextualiza el objetivo de la jornada, indicando que estará centrada en el análisis del plan de control de calidad, las salidas conformes y no conformes, y su aplicación en el proceso de normalización. Se informa además que la sesión hace parte de un ciclo formativo que incluye temas previamente abordados como la gestión del riesgo, y que tendrá continuidad con una segunda jornada orientada a la preparación de auditorías internas.

En la intervención del equipo de planeación, se presenta el plan de control de calidad como una herramienta estructural del sistema de gestión, que permite definir atributos de calidad, establecer controles y asegurar el cumplimiento de requisitos organizacionales, legales y de los grupos de valor. Se explica que el enfoque actual, alineado con estándares de calidad, no solo se centra en productos finales, sino también en salidas intermedias, lo cual permite un control progresivo durante todo el proceso.

Se profundiza en la estructura del plan de control de calidad, indicando que este incluye elementos como: características del producto, controles asociados, responsables, frecuencias de verificación, criterios de aceptación y evidencias. Se destaca que los controles no son responsabilidad exclusiva de los dinamizadores del sistema integrado de gestión, sino de los actores del proceso que tienen el conocimiento técnico, como metodólogos y profesionales de normalización.

En este contexto, se introduce el concepto de salida no conforme como aquella que no cumple con los atributos definidos, aclarando que su gestión implica la aplicación de tratamientos como ajustes, correcciones o reprocesos. Se enfatiza que estas situaciones deben ser abordadas de manera técnica y estratégica, evitando su interpretación como fallas aisladas, y orientándolas hacia la mejora continua del proceso.

Adicionalmente, se explica el funcionamiento de la herramienta institucional para el registro y seguimiento del plan de control de calidad, destacando que esta permite visualizar de manera estructurada los controles, las salidas y los tratamientos aplicados, facilitando la trazabilidad y el análisis del desempeño del proceso.

En cuanto a los roles, se detalla la responsabilidad de los líderes de proceso en la definición del plan de calidad, así como el papel de los dinamizadores en su implementación y actualización en el sistema. Igualmente, se resalta la función de los responsables operativos en la ejecución de controles, registro de evidencias y aplicación de tratamientos frente a salidas no conformes.

En la segunda parte de la reunión, se aborda específicamente el proceso de normalización de competencias laborales, iniciando con una contextualización sobre su naturaleza técnica y su



materialización en normas de competencia laboral. Se explican los principios que orientan este proceso, tales como pertinencia, concertación, transparencia, flexibilidad y calidad, los cuales garantizan que los productos respondan a las necesidades del sector productivo.

Se describen las fases del proceso de normalización, desde la identificación de necesidades hasta la publicación de las normas, haciendo énfasis en la articulación entre actores como expertos técnicos, metodólogos, equipo de aseguramiento de la calidad y dinamizadores. Dentro de estas fases, se destaca la verificación metodológica como el punto crítico de control de calidad.

Se detalla que la verificación metodológica se realiza en dos momentos: una revisión inicial del producto y una posterior a la validación técnica. Esta verificación es realizada por el equipo nacional de aseguramiento de la calidad, mediante una lista de chequeo que evalúa aspectos como coherencia, estructura, redacción técnica y cumplimiento de lineamientos metodológicos.

Se explica que el control de calidad en este proceso se aplica al 100% de los productos y no por muestreo, debido a la criticidad de las normas de competencia laboral. Asimismo, se aclara que una salida no conforme se configura cuando un producto no cumple los criterios después de tres verificaciones metodológicas, lo que implica la necesidad de realizar ajustes por parte del metodólogo hasta alcanzar la conformidad.

Se presenta además el flujo de tratamiento de las salidas no conformes, indicando que estas son comunicadas formalmente, gestionadas desde los centros de formación y posteriormente verificadas por el equipo de aseguramiento, quien valida su cumplimiento antes de autorizar la liberación del producto.

Finalmente, se socializan resultados históricos del comportamiento de salidas conformes y no conformes, evidenciando un bajo nivel de no conformidades, lo cual se atribuye a las acciones de mejora implementadas, como procesos de capacitación, acompañamiento metodológico y fortalecimiento de competencias del talento humano.

La sesión concluye con orientaciones logísticas relacionadas con el registro de asistencia, la evaluación de la jornada, la entrega de memorias y la programación de la siguiente sesión, invitando a los participantes a mantener un rol activo en la apropiación de los lineamientos presentados.

CONCLUSIONES

- La calidad en el proceso de normalización es un elemento estratégico que impacta directamente la credibilidad institucional y la pertinencia de los productos.
- El plan de control de calidad es una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de requisitos y la mejora continua del proceso.
- Las salidas no conformes deben gestionarse como oportunidades de mejora, mediante procesos estructurados de análisis y ajuste.



- La verificación metodológica es un punto crítico para asegurar la calidad de las normas de competencia laboral.
- La articulación entre roles (líderes, metodólogos, dinamizadores y equipo de aseguramiento) es clave para el correcto funcionamiento del sistema de calidad.
- La formación, el acompañamiento metodológico y la transferencia de conocimiento contribuyen a disminuir la ocurrencia de no conformidades.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

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



56:37

SENA - Divulgación Plan de Control de Calidad y Servicios No Conformes - Orientaciones Auditoría 2026 - Proceso Gestión de Instanc...

https://sena4.sharepoint.com/p/r/sites/ggdccl/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BAE5F6865-C9BD-4CBA-9754-645D37461177...

Roles - Líderes de proceso DG

1 Definir y/o actualizar el plan de control de calidad del servicio (PCCS) de los servicios a su cargo.

2 Establecer los responsables de ejecutar y registrar los controles determinados en el PCCS.

3 Determinar responsables de realizar y registrar el tratamiento y la liberación de los Servicios no Conformes de acuerdo con lo establecido en el PCCS.

4 Garantizar que los controles y los servicios no conformes se registren y se realice el respectivo tratamiento y liberación, de acuerdo con lo establecido en el PCCS.

5 Socializar a nivel nacional el plan de control de calidad del proceso.

15°

9:41 a.m. 25/03/2026

01:04:52

SENA - Divulgación Plan de Control de Calidad y Servicios No Conformes - Orientaciones Auditoría 2026 - Proceso Gestión de Instanc...

171

2. Plan control de calidad Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales

15°

9:50 a.m. 25/03/2026



SENA - Divulgación Plan de Control de Calidad y Servicios No Conformes - Orientaciones Auditoría 2026 - Proceso Gestión de Instanc...

01:05:44

Separar Chat 173 Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Microfono Comparte Salir

Clasificación de la información: Pública

¿Qué es la normalización de competencias laborales?

Proceso técnico mediante el cual se **identifican, describen y validan** las funciones laborales que una persona debe desempeñar en un sector productivo, **definiendo estándares de calidad** reconocidos por el sector y el país.

En el SENA, este proceso se materializa en la Norma de Competencia Laboral (NCL), que establece:

- ¿Qué debe hacer el trabajador?
- ¿Cómo debe hacerlo?
- ¿En qué condiciones?
- ¿Con qué nivel de calidad?

Jose Horacio Gonzalez Roa

SIGA

15°

ESP LAA

9:50 a. m. 25/03/2026

SENA - Divulgación Plan de Control de Calidad y Servicios No Conformes - Orientaciones Auditoría 2026 - Proceso Gestión de Instanc...

01:25:26

Separar Chat 184 Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Microfono Comparte Salir

Ciclo de Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales - NORMALIZACIÓN

1	2	3	4	5	6
30%	15%	10%	20%	15%	10%
Control Actual	Control Actual			Control Actual	
Elaboración - actualización productos	Verificación metodológica	Consulta pública	Validación Directa	Verificación Pos validación técnica	Aval Consejo ejecutivo

Jose Horacio Gonzalez Roa

SIGA

10:10 a. m. 25/03/2026

