



ACTA No. 54			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: INFORME CUALITATIVO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL PROYECTO P292 POR DEMANDA SOCIAL.			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá, 08 de mayo de 2026	HORA INICIO: 09:00 A.M.	HORA FIN: 10:00 A.M
LUGAR Y/O ENLACE:	https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_MGY4OWQ2ZDctZGVmNi00ODA1LTg5ZGItnjYyZWY2NTgxZDJh%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22cbc2c381-2f2e-4d93-91d1506c9316ace7%22%2c%22Oid%22%3a%22629380c9-3b37-4ee9-b0f6-b9ae36544264%22%7d	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Distrito Capital / Centro de Gestión Industrial.	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: Informe cualitativo de fortalezas y debilidades del proyecto P292-G2 creado para la Evaluación y Certificación en Competencias Laborales en la norma 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”.			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Realizar el seguimiento por parte del comité ECCL al proyecto P2292-G2 creado para la Evaluación y Certificación en Competencias Laborales por demanda social en las norma 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
1. Índice de efectividad del proceso El índice de efectividad del proceso se calcula de la siguiente manera: $(2/3) \times 100$ <ul style="list-style-type: none">• Candidatos formalizados: 3• Candidatos competentes: 2 Índice de efectividad: 66,7 % Este resultado indica que el 66,7 % de los candidatos que ingresaron al proceso lograron certificarse como competentes, evidenciando un nivel de efectividad aceptable, aunque con oportunidades de mejora relacionadas con la permanencia de los candidatos durante las diferentes etapas del proceso ECCL.			
2. Emisión de juicios La evaluadora presenta el listado de juicios de competencia para la NSCL 210601020:			



Documento	Nombre	Competente	Nivel de competencia
98772297	LONDOÑO GOMEZ JUAN ESTEBAN	Competente	Avanzado
1101176545	MARIN RUEDA MARIA CAROLINA	Retirado	Retirado
1101693260	PARRA HIGUERA LAURA DAHIANA	Competente	Avanzado

2.1 Candidatos competentes

Resultado	Número de candidatos
Competente	2

2.2 Registro de candidatos con novedades

(Nota: estos candidatos no se incluyen en la tabla de emisión de juicios, conforme a lineamientos del proceso ECCL).

Tipo de novedad	Número de candidatos
Retiro / no culmina proceso	1

3. Fortalezas del proceso

- Se evidenció una adecuada planeación y ejecución del proceso de evaluación, en concordancia con los lineamientos establecidos por el SENA para los procesos ECCL.
- La sensibilización y orientación inicial permitieron socializar adecuadamente las etapas del proceso, facilitando el desarrollo de las actividades programadas y el cumplimiento de los requisitos por parte de los candidatos que culminaron satisfactoriamente.
- Se contó con organización adecuada de las evidencias e instrumentos de evaluación, permitiendo emitir juicios de competencia de manera clara y oportuna.
- Los candidatos que permanecieron en el proceso demostraron compromiso y cumplimiento en el desarrollo de las evidencias requeridas para la certificación.
- Se garantizó coherencia entre los criterios de desempeño evaluados y las evidencias recolectadas durante el proceso, fortaleciendo la calidad técnica del ejercicio evaluativo.
- El proceso permitió reconocer y validar competencias laborales asociadas a la atención al cliente, fortaleciendo el reconocimiento de saberes y experiencia de los participantes.



4. Debilidades del proceso

4.1 Análisis de motivos de retiro

Se identificó 1 candidato que no culminó el proceso. A continuación, se presenta el motivo y su porcentaje de ocurrencia:

Motivo de retiro	Casos	%
Retiro / no culmina proceso	1	100 %

4.2 Análisis

El análisis de las novedades evidencia que el 100 % de los casos registrados corresponde a retiro o no culminación del proceso por parte del candidato formalizado. Esta situación refleja una oportunidad de mejora en los mecanismos de seguimiento, acompañamiento y permanencia de los participantes durante las etapas del proceso ECCL.

Aunque en los reportes no se especifica la causa puntual del retiro, este tipo de situaciones puede asociarse a factores como dificultades de disponibilidad de tiempo, cambios en condiciones laborales, falta de continuidad en la comunicación o disminución del compromiso frente a las actividades programadas.

Estas situaciones impactan directamente la efectividad del proceso, al reducir el número de candidatos que culminan satisfactoriamente la certificación y afectar el aprovechamiento de los recursos técnicos, operativos y humanos destinados al desarrollo del proyecto.

En este sentido, se hace necesario fortalecer las estrategias de comunicación, seguimiento y acompañamiento continuo, con el fin de disminuir los niveles de retiro en futuros procesos ECCL y mejorar la permanencia de los candidatos formalizados.

5. Compromisos de mejora

Con base en el análisis realizado, se establecen los siguientes compromisos:

- Fortalecer la sensibilización inicial, asegurando que los candidatos comprendan claramente los tiempos, requisitos y nivel de compromiso requerido para culminar el proceso ECCL.
- Mejorar los canales y métodos de comunicación, implementando recordatorios periódicos y seguimiento continuo a los candidatos durante las diferentes etapas del proceso.
- Implementar mecanismos de seguimiento temprano para identificar candidatos en riesgo de retiro o inasistencia.
- Fortalecer el acompañamiento permanente a los participantes, promoviendo mayor permanencia y cumplimiento de las actividades programadas.
- Realizar seguimiento individualizado a los candidatos formalizados, permitiendo detectar oportunamente novedades que puedan afectar la continuidad del proceso.

6. Observaciones finales

El proceso presenta un nivel de efectividad aceptable (66,7 %); sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento, la permanencia y el acompañamiento de los candidatos durante el desarrollo del proyecto ECCL.



La implementación de los compromisos establecidos permitirá fortalecer futuros procesos de evaluación y certificación, incrementando la permanencia de los candidatos, optimizando el aprovechamiento de los recursos institucionales y mejorando los índices de efectividad del proceso.

CONCLUSIONES

El desarrollo del proyecto ECCL 2026-11-9211-1102-P292 – G2 permitió ejecutar satisfactoriamente las etapas establecidas para la evaluación y certificación de competencias laborales en la NSCL 210601020, garantizando la emisión de juicios conforme a los lineamientos institucionales del SENA. El proceso evidenció fortalezas relacionadas con la organización de las actividades evaluativas, la adecuada gestión de evidencias y el compromiso de los candidatos que culminaron satisfactoriamente la certificación.

No obstante, el análisis realizado permitió identificar oportunidades de mejora asociadas principalmente a la permanencia y seguimiento de los candidatos durante el proceso, aspectos que impactan directamente el índice de efectividad y el aprovechamiento de los recursos institucionales. En este sentido, se hace necesario fortalecer las estrategias de sensibilización, comunicación y acompañamiento permanente, con el fin de disminuir los niveles de retiro y optimizar los resultados de futuros proyectos ECCL.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
---------------------	-------	-------------	-------------------------------

ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Julián Castellanos	SENA / CGI	SI	N/A	
Sandra Escobar	SENA / CGI	SI	N/A	
Viviana Carrero	SENA / CGI	SI	N/A	Viviana Carrero R.

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

