



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES
Plan de Acción para el Tratamiento de Acciones Correctivas

Acta No. 118

1. INFORMACIÓN DEL VERIFICADO

Centro	CENTRO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESA
Nro. Proyecto	PN10-2026-15-9305-P770
Nro. NCL	230101296
Nombre del dinamizador del proceso Gestión de Certificación de Competencias Laborales del centro	MARIELA GARAVITO CAMARGO
Fecha de la Verificación	22/04/2026 12:08:28
Fecha de Verificación de Seguimiento	07/05/2026 15:32:22
Nombre del Verificador	IRMA YINETH VELANDIA SANDOVAL
Tipo de Verificación	Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial <input type="checkbox"/> Virtual <input checked="" type="checkbox"/>

2. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O PROPÓSITO DE MEJORA

2.1 Declaración de la Salida No Conforme

- 4. No realización de alguna de las etapas de la fase de evaluación.
- 5. Soportes documentales de inscripción incompletos o erróneos en el Sistema de información.

2.2 Requisito

8.2.1 "Realizar sensibilización al proceso e inducción al referente de evaluación (...) Como evidencia de participación en la sensibilización e inducción, se registrará la lista de asistencia, ver "GOR-F-085 Registro de asistencia" vigente, la cual debe ser firmada por cada uno de los aspirantes manera física o digital. Cuando la sensibilización e inducción se realicen de manera virtual o a distancia no se diligenciará la lista de asistencia, la evidencia (lista en forms) será suministrada por el Centro de formación, la cual debe consignar la participación de los candidatos", del manual para evaluar y certificar competencias laborales Versión 06.

8.2.2 Formalizar la inscripción " Una vez el aspirante participe en la sensibilización, podrá registrarse en el Sistema de Información DSNFT y realizar la entrega de los documentos que demuestren cumplimiento de los requisitos exigidos para la inscripción para que la persona encargada de evaluar proyectos de evaluación y certificación de competencias laborales compruebe el cumplimiento y veracidad de estos. La aceptación de términos y condiciones y autorización de manejo de datos personales con el texto contenido en el Formato GCC-F-04 deberá ser diligenciada por los aspirantes cada vez que existe actualización del formato a través de los siguientes medios: (...) -Haciendo uso del formato "GOR-F-085 Registro_de_asistencia", que se diligencia en la sensibilización presencial; o con el reporte de asistencia generado por el formulario Microsoft forms, en la sensibilización virtual diligenciado por el aspirante.

2.3 Evidencia Objetiva

Revisada la lista de asistencia en archivo Excel, anexa al acta de sensibilización e inducción al proceso de evaluación y certificación de competencias laborales, no se evidencia el registro o participación de la candidata Mercedes Cruz de Rojas identificada con CC. 24.069.702 En la revisión documental de los expedientes aportados por la dinamización, no se



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES
Plan de Acción para el Tratamiento de Acciones Correctivas

Acta No. 118

evidencia el registro de asistencia de la candidata Mercedes Cruz de Rojas identificada con cédula de ciudadanía 24.069.702, el cual había sido dispuesto por el Centro de Formación como medio para la aceptación de los términos y condiciones y autorización para el manejo de datos personales. Tampoco se evidencia en el sistema DSNFT el registro de alguna de las demás modalidades indicadas que den cuenta de la aceptación de dichos términos por parte de la candidata en mención.

3. PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO POR EL VERIFICADO

4. No realización de alguna de las etapas de la fase de evaluación.

Análisis de causa raíz

1 Por qué	1. ¿Por qué no se evidencia el registro o participación de la candidata Mercedes Cruz de Rojas en la sensibilización e inducción al proceso? Porque la sensibilización se realizó de manera virtual y requería que cada participante diligenciara un link de asistencia, el cual la candidata no diligenció.
2 Por qué	2. ¿Por qué la candidata no diligenció el link de asistencia? Porque es una adulta mayor sin alfabetización digital, se conectó a la reunión junto con su hija (también candidata en el proyecto), y fue la hija quien diligenció únicamente su propia asistencia sin registrar a la señora.
3 Por qué	3. ¿Por qué, a pesar de no contar con registro de asistencia, la candidata fue vinculada al proceso? Porque durante la reunión virtual se identificó la presencia de dos personas en una misma conexión (Claudia Cruz y Mercedes Cruz). Debido a dificultades de señal, no fue posible activar cámara, y se asumió que ambas habían diligenciado el link de asistencia conforme a las indicaciones dadas en la reunión.
4 Por qué	4. ¿Por qué al pasar por los filtros de evaluadora, apoyo administrativo y dinamizadora no se detectó la ausencia del registro? Porque inicialmente el grupo estaba conformado por 56 cuidadores, los cuales debieron ser clasificados por nivel educativo y tipo de población atendida, distribuyéndose finalmente en tres proyectos diferentes. Durante este proceso de segmentación y reorganización de listados, se perdió de vista el registro específico de asistencia.
5 Por qué	5. ¿Por qué se perdió el control sobre este registro de asistencia? Porque hubo una falla en el proceso de verificación de los registros previa a la activación del proyecto, lo que impidió detectar oportunamente la ausencia del soporte de participación.

Acción de Contención

1. Realizar la validación extemporánea de la participación de la candidata Mercedes Cruz de Rojas en la fase de sensibilización e inducción, mediante uno de los siguientes mecanismos de verificación: • Confirmación de su participación a través de nota aclaratoria firmada por la candidata que asistió a la sesión virtual, dejando constancia de que estuvo presente durante la reunión junto con un testimonio documentado de participación conjunta con la hija.

ACCIONES PROPUESTAS

1	Revisión y validación cruzada del listado de asistencia virtual frente al listado de preinscritos.	evaluador, apoyo y dinamizadora	07/05/2026 / /
2	Confirmación documentada de participación para casos especiales (adultos mayores, conexiones compartidas, baja alfabetización digital), mediante registro alterno (acta,	evaluador, apoyo y dinamizadora	07/05/2026 / / / /



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
PROCESO GESTIÓN DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES
Plan de Acción para el Tratamiento de Acciones Correctivas

Acta No. 118

grabación, constancia firmada o validación posterior).

/ /

REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS

5. Soportes documentales de inscripción incompletos o erróneos en el Sistema de Información DSNFT.

Análisis de causa raíz

1 Por qué	1. ¿Por qué los soportes documentales en el sistema DSNFT se encuentran incompletos o erróneos? Porque no se cuenta con el soporte de asistencia a la fase de sensibilización e inducción cargado correctamente en el sistema.
2 Por qué	2. ¿Por qué no se cargó el soporte de asistencia correcto en el sistema? Porque la candidata no diligenció el enlace de asistencia virtual y, por tanto, no se generó automáticamente el registro documental requerido.
3 Por qué	3. ¿Por qué, aun sin contar con el soporte de asistencia, se realizó el cargue de su información en el DSNFT? Porque se asumió que la candidata había cumplido con la fase de sensibilización al ser identificada como participante en la reunión virtual junto a su hija, sin realizar una validación documental previa.
4 Por qué	4. ¿Por qué no se validó la completitud y consistencia de los soportes antes del registro en el sistema DSNFT? Porque no se detectó la inconsistencia durante el proceso de revisión, debido a la reorganización de listados y a la falta de contraste entre asistencia y documentación soporte.
5 Por qué	5. ¿Por qué no hubo un control efectivo sobre la verificación documental antes del cargue al sistema? Porque existió una falla en el proceso de verificación de los registros y soportes documentales previa a la activación y registro del proyecto en el DSNFT.

Acción de Contención

1. Subsanan la inconsistencia documental mediante la incorporación y cargue en el DSNFT del soporte validado de participación en la fase de sensibilización, corrigiendo el registro incompleto generado por la falla en la verificación documental.

ACCIONES PROPUESTAS

1	Asignación clara de responsabilidad al apoyo administrativo para la verificación final de los soportes antes de habilitar el paso a las siguientes fases del proceso.	evaluador, apoyo y dinamizadora	07/05/2026 / / / /
2	Uso de un checklist de control como requisito previo para la activación de cada proyecto, asegurando que ningún participante avance sin cumplir la totalidad de los requisitos de la fase de evaluación.	evaluador, apoyo y dinamizadora	07/05/2026 / / / / / /

REVISIÓN DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS