



ACTA No. 96			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: INFORME CUALITATIVO DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL PROYECTO P1627 POR DEMANDA SOCIAL.			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá, 28 de julio de 2026	HORA INICIO: 9:00 a.m	HORA FIN: 10:00 a.m
LUGAR Y/O ENLACE:	https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_MGY4OWQ2ZDctZGVmNi00ODA1LTg5ZGIhNjYyZWY2NTgxZDZh%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 P1627 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 P1627 creado para la Evaluación y Certificación en Competencias Laborales por demanda social en la norma 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
1. Índice de efectividad El índice de efectividad del Proyecto 2026-11-9211-1102-P1627 se determina a partir de la relación entre el número de candidatos que obtuvieron juicio de Competente y el total de candidatos formalizados en la Norma Sectorial de Competencia Laboral 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”. Durante la ejecución del proyecto se formalizaron 10 candidatos, de los cuales 9 obtuvieron juicio de Competente y 1 candidato registró retiro voluntario, alcanzando un índice de efectividad del 90 %. Este resultado evidencia un alto nivel de permanencia y culminación del proceso por parte de los candidatos, permitiendo certificar las competencias laborales de la mayoría de los participantes. No obstante, durante la verificación del proceso se identificó una oportunidad de mejora relacionada con el cumplimiento de las condiciones establecidas para la aplicación de la prueba de conocimiento en modalidad virtual, aspecto que fue objeto de análisis y tratamiento mediante la implementación de una acción de mejora.			



2. Emisión de juicios

2.1 Candidatos competentes

Resultado	Número de candidatos
Competente	9

2.2 Registro de candidatos con novedades

Durante la ejecución del proyecto se presentó una única novedad correspondiente al retiro voluntario de un candidato, situación que fue registrada oportunamente en el aplicativo institucional de acuerdo con los procedimientos establecidos para el proceso ECCL.

Tipo de novedad	Número de candidatos	Porcentaje
Retiro voluntario	1	10 %

Análisis de las novedades

De los 10 candidatos formalizados, 9 culminaron satisfactoriamente el proceso obteniendo juicio de competente, mientras que 1 candidato registró retiro voluntario antes de finalizar la evaluación, representando el 10 % del total de participantes.

El comportamiento del grupo evidencia un adecuado nivel de compromiso y permanencia durante las diferentes etapas de evaluación, reflejándose en un índice de efectividad del 90 %, superior al obtenido en los proyectos analizados anteriormente.

Competencia Laboral:

Documento	Nombre Completo	Juicio Emitido	Nivel
1015412744	CALDERON BAQUERO PEDRO BONIFACIO	Competente	Intermedio
1077864887	CAMPOS RAMIREZ JHON FREDY	Competente	Intermedio
1115917194	CHAPARRO LOPEZ EDWAR FABIAN	Competente	Intermedio
1022944166	DUARTE GALINDO JUAN CARLOS	Competente	Intermedio
1073510020	JEJEN BARRERA YULY KATHERINE	Competente	Intermedio
1032422114	MARTINEZ RICAURTE WILLART FABIAN	Competente	Intermedio
1012331721	MEDINA PARDO GUSTAVO ANDRES	Competente	Intermedio
1023000116	PARRA MURCIA DIEGO FERNANDO	Competente	Intermedio
1065889651	PEREZ SANTIAGO JUAN CARLOS	Competente	Avanzado
10299789	QUILINDO PARUMA JESUS ANTONIO	Retirado	Retirado

3. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos permiten concluir que el Proyecto P1627 alcanzó un desempeño satisfactorio en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



De los 10 candidatos formalizados, 9 demostraron el cumplimiento de los criterios establecidos en la Norma Competencia Laboral 210601020, obteniendo juicio de competente y cumpliendo con los requisitos de conocimiento, desempeño y producto definidos para el proceso.

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Candidatos formalizados	10	100 %
Candidatos competentes	9	90 %
Retiro voluntario	1	10 %

El análisis evidencia un alto nivel de efectividad y una adecuada ejecución del proceso de evaluación. Sin embargo, durante la etapa de verificación se identificó una situación relacionada con el desarrollo de la prueba de conocimiento en modalidad virtual, en la cual algunos candidatos apagaron la cámara durante la evaluación, incumpliendo las condiciones establecidas para garantizar la transparencia y confiabilidad del proceso.

Esta situación fue analizada mediante el procedimiento de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, generando la correspondiente acción de mejora para fortalecer los controles durante futuras aplicaciones de pruebas virtuales, por lo tanto se repitió la prueba de conocimiento de todos los candidatos para asegurar el cumplimiento correcto de este.

4. Fortalezas

Durante la ejecución del Proyecto P1627 se identificaron las siguientes fortalezas:

- Adecuada planeación y ejecución del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
- Alto índice de permanencia de los candidatos durante el proceso de evaluación.
- Emisión oportuna de los juicios de competencia y adecuada gestión documental de las evidencias.
- Obtención de un índice de efectividad del 90 %, permitiendo certificar las competencias laborales de 9 candidatos.
- Adecuada articulación entre la dinamizadora y la evaluadora para el seguimiento del proyecto.
- Identificación oportuna de oportunidades de mejora mediante la verificación del proceso, fortaleciendo la cultura de mejoramiento continuo.



5. Debilidades

Como resultado de la verificación realizada durante la ejecución del proyecto, se evidenció que algunos candidatos apagaron la cámara durante la aplicación de la prueba de conocimiento en modalidad virtual, incumpliendo las condiciones establecidas para garantizar la autenticidad, transparencia y seguimiento permanente de la prueba.

Aunque esta situación no afectó de manera significativa el resultado general del proyecto ni el índice de efectividad alcanzado, sí representó una oportunidad de mejora para fortalecer los mecanismos de control durante la aplicación de pruebas virtuales, realizando una nueva prueba para todos los candidatos.

En atención a este hallazgo, se realizó el análisis correspondiente y se implementó una acción de mejora orientada a reforzar las condiciones de aplicación de las pruebas de conocimiento, estableciendo como medida preventiva la verificación previa de las condiciones técnicas y la exigencia de mantener la cámara y el audio activos durante toda la evaluación.

6. Compromisos

Como resultado del análisis efectuado, se acuerda fortalecer los controles durante la aplicación de las pruebas de conocimiento en modalidad virtual, verificando previamente las condiciones técnicas de conexión y recordando a los candidatos las reglas de participación antes del inicio de la evaluación. Asimismo, se implementará de manera permanente la verificación del mantenimiento de la cámara y el audio activos durante toda la prueba, reforzando la supervisión por parte de la evaluadora y el registro oportuno de cualquier novedad que pueda afectar la transparencia y confiabilidad del proceso. De igual manera, se continuará fortaleciendo las actividades de sensibilización y acompañamiento a los candidatos, promoviendo el cumplimiento de los lineamientos institucionales y el mejoramiento continuo del proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

CONCLUSIONES

El Proyecto P1627 permitió desarrollar satisfactoriamente el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en la Norma Sectorial 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa”, alcanzando un índice de efectividad del 90 %, con 9 candidatos competentes de un total de 10 candidatos formalizados.

Los resultados obtenidos evidencian una adecuada aplicación de los instrumentos de evaluación y un alto nivel de compromiso de los participantes que culminaron el proceso, permitiendo emitir juicios de competencia con base en las evidencias recopiladas y conforme a los lineamientos establecidos por el SENA.

Adicionalmente, la verificación realizada durante la ejecución del proyecto permitió identificar una oportunidad de mejora relacionada con el control de las condiciones de aplicación de la prueba de conocimiento en modalidad virtual. Esta situación fue analizada y



tratada mediante la implementación de una acción de mejora orientada a fortalecer los mecanismos de supervisión y garantizar la transparencia, confiabilidad y trazabilidad de futuros procesos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, en concordancia con los principios del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

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
Julián Castellanos	SENA / CGI	SI	N/A	
Sandra Escobar	SENA / CGI	SI	N/A	
Viviana Carrero	SENA / CGI	SI	N/A	Viviana Carrero F

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

