

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 1 de 30

MANUAL DE CALIDAD

Revisado por _____	Aprobado por _____
Firma _____	Firma _____
Cargo: _____	Cargo: _____
Fecha _____	Fecha _____

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 3 de 30

1. **ASPECTOS GENERALES**
 - 1.1. **OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES**
 - 1.1.1. **OBJETIVO**
 - 1.1.2. **ALCANCE**
 - 1.1.3. **EXCLUSIONES**
 - 1.2. **PRESENTACION DEL PROGRAMA COLOMBIA CERTIFICA**
 - 1.2.1. **RESEÑA HISTORICA**
 - 1.2.2. **PERSONAL**
 - 1.2.3. **PLANTA FISICA**
 - 1.2.3.1. **EDIFICACIONES E INSTALACIONES**
 - 1.3. **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
 - 1.3.1. **ORGANIGRAMA FUNCIONAL**
 - 1.3.2. **FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 1.4. **MISION, VISION, POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**
 - 1.4.1. **MISION**
 - 1.4.2. **VISION**
 - 1.4.3. **POLITICA DE CALIDAD**
 - 1.4.4. **OBJETIVOS DE CALIDAD**
 - 1.4.4.1 **OBJETIVO GENERAL**
 - 1.4.4.2 **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
 - 1.4.5. **MATRIZ DE RELACION DE LA POLITICA Y CON LOS OBJETIVOS**
 - 1.4.4.2 **OBJETIVOS ESPECIFICOS**
 - 1.5. **COMPROMISO ANTE LOS CLIENTES**
 - 1.6. **COOPERACION**
 - 1.6.1. **CON EL CLIENTE**
 - 1.6.2. **ORGANISMOS DE NORMALIZACION**
2. **DESCRIPCION DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN**
 - 2.1. **INTRODUCCION**
 - 2.1.1. **REQUISITOS DE GESTIÓN**
 - 2.1.2. **REQUISITOS TÉCNICOS**
 - 2.2. **ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACION**
 - 2.3. **MATRIZ DE RELACION DE REQUISITOS ISO 17024 VS RESPONSABLE**
 - 2.4. **IDENTIFICACION, SECUENCIA E INTERACCION DE PROCESOS**
 - 2.4.1. **MAPA DE PROCESOS**
 - 2.4.2. **CLASES DE PROCESOS**
 - 2.4.2.1. **PROCESOS ESTRATEGICOS**
 - 2.4.2.2 **PROCESOS OPERATIVOS**

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 4 de 30

2.4.2.3 PROCESOS DE SOPORTE

3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

1.1.1. Objetivo

El presente Manual de Calidad tiene por objeto realizar la documentación del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales conforme a lo establecido por la norma NTC-ISO/IEC 17024 “EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD. REQUISITOS GENERALES PARA LOS ORGANISMOS QUE REALIZAN LA CERTIFICACIÓN DE PERSONAS” con el fin de complementar los derechos conferidos por la ley en el Decreto 249 de 2004, Artículo 12 Numerales 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10 liderado por el SENA, que permita a los trabajadores Colombianos demostrar su habilidad para aplicar conocimientos y aptitudes frente a una norma de competencia laboral Colombiana realizada por la mesa sectorial.

1.1.2. Alcance

Este manual aplica a todos los procesos de certificación de personas en el desempeño laboral liderado por el SENA como único ente normalizador, desde la solicitud de la certificación, procedimientos técnicos y seguimiento.

El manual esta constituido principalmente por tres numerales:

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 5 de 30

NUMERAL 1. ASPECTOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN.

NUMERAL 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

NUMERAL 3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.

El manual contiene la información básica que la Alta Dirección requiere para dar a conocer el Sistema de Certificación, especialmente para aquellos candidatos que lo soliciten. Además indica la Política de Calidad y describe su sistema orientado al proceso de certificación en los diferentes oficios según la clasificación nacional de ocupaciones vigente (CNO).

1.1.3. Exclusiones

Se excluye el numerales 4.5 Subcontratación, ya que el SENA como único ente normalizador esta en la capacidad de certificar todos los oficios en los cuales apoya a las mesas sectoriales en la formulación de las mismas.

1.2. PRESENTACION DEL PROGRAMA COLOMBIA CERTIFICA

1.2.1. Reseña Histórica

El SENA nació en 1954 como iniciativa del señor Rodolfo Martínez Tono, quien se encontraba con Francis Blanchard director de la división de formación de la organización Internacional del trabajo (OIT)

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 6 de 30

Blanchard le propuso crear una organización descentralizada del Estado y con financiación autónoma, El proyecto toma forma en la mente de Martínez, quien lo expuso ante el entonces Ministro de Trabajo, Raimundo Emiliani Román.

Sus funciones, definidas en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, eran brindar formación profesional a los trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, la agricultura, la minería y la ganadería

Así mismo, su fin era proporcionar instrucción técnica al empleado, formación acelerada para los adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje, organizar y mantener la enseñanza técnica y práctica relacionada con diferentes oficios; seleccionar los candidatos al aprendizaje; realizar cursos complementarios de preparación, perfeccionamiento y adiestramiento para trabajadores técnicos; y contribuir con el desarrollo de investigaciones relacionadas con la organización científica, entre otras.

La entidad tripartita, en la cual participaría trabajadores, empleadores y Gobierno, se llama Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), nombre que escogió el señor Martínez Tono, por la admiración que sentía por el río Sena que cruza a París la ciudad luz, capital de Francia.

En 1957 empieza a sesionar el Consejo Directivo Nacional, en un edificio ubicado en la calle 20 con carrera octava, por espacio de tres años. Las primeras clases se dictaron en las aulas del Politécnico central y de la

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 7 de 30

Universidad Nacional de Colombia en improvisadas carpas de circos levantadas en ciudades y municipios con el fin de ampliar su cobertura

El 23 de agosto de 1957 sesiona por primera vez el Consejo Nacional y se definieron dos tareas a realizar: el estudio, codificación y sistematización de la oferta y demanda de mano de obra y la capacitación profesional, En 1960 el SENA firma convenios con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Fondo Especial de las Naciones Unidas, que brindaron asesoría administrativa, financiera y técnica a los pequeños y medianos empresarios y promovieron el crecimiento empresarial.

Hasta 1964 la unidad operativa del SENA fue la seccional Bogotá. Ese año entró en funcionamiento el Centro Nacional de Confecciones en Pereira y en 1965 el Centro Nacional Textil de Medellín. Se proyectaron los centros nacionales de artes gráficas, de fundición para Bogotá y el náutico pesquero para la Costa Pacífica, que operaran entre 1968 y 1969. Otros centros nacionales planeados y construidos, posteriormente, fueron el de hotelera y turismo, el de mandos medios y el de la construcción, en Bogotá.

Entre 1966 y 1967, el SENA realiza un estudio llamado Investigación de Recursos Humanos para una Política Nacional de Empleo y Formación Profesional que incluya todos los sectores. Los resultados se publicaron en 1968 y fueron el punto de partida para responder mejor a la demanda de las empresas.

En la década de los sesenta los centros de formación pasaron de 31 a 50; la formación no tradicional, fuera de los centros, representa el 35% del total y

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 8 de 30

se crearon los centros agropecuarios y la División Agropecuaria. De estos, los más importantes eran La Salada, Antioquia; Guajira, Magdalena; El Espinal, Tolima, Buga, Valle.

Entre 1969 y 1973 se propuso atender las demandas de formación de desempleados y subempleados en las áreas urbanas y definen nuevas políticas y perspectivas que se hicieron efectivas en 1974; El SENA implementa una política técnico-pedagógica de educación permanente, individualizada y modular, lo cual facilita el desarrollo de estrategias como la constitución de empresas y la educación a distancia.

En 1985 surgió la Capacitación para la Participación Campesina (Capaca), dirigida a campesinos, indígenas y comunidades beneficiarias de la Reforma Agraria, con el fin de que tomaran parte en el desarrollo agropecuario, Los campesinos recibieron instrucciones en técnicas de producción y proyectos que dieron valor agregado a sus productos en un mercado cada vez más globalizado.

El artículo de la Ley 344 de 1996 que estipula que el SENA destinara el 20% de sus ingresos para tal fin, En 1998 se utiliza el servicio de videoconferencias en todo el país. Cuatro años después existía 31 puntos: cuatro en Bogotá y los demás en Medellín, Atlántico y otras regionales

El SENA es un establecimiento público, con financiamiento propio derivado de los aportes parafiscales de los empresarios, que ofrece instrucción gratuita a millones de personas que se benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 9 de 30

que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados; el SENA se ha adaptado a los cambios en las tendencias demográficas y tecnológicas para optimizar su función.

Durante estos 50 años el SENA se consolida como una entidad de Formación profesional y extendía sus servicios a todos los municipios de Colombia mediante alianzas estratégicas con alcaldes y gobernadores. Actualmente, llega a los 1099 municipios, incluso a los más alejados, con una red corporativa de comunicaciones que comprende la Dirección general, 33 Regionales, 115 Centros de Formación Profesional y 45 aulas móviles con acceso a INTERNET, el cual se brinda con más de 15.000 computadores conectados.

En el 2004, se lanza el programa SENA 24 horas, que incrementa la cobertura de formación profesional y la utilización de los Centros de Formación, entre las 9 de la noche y las seis de la mañana.

La reestructuración del SENA, adoptada mediante el Decreto 249 del 28 de enero de 2004, establecía que los instructores deben dedicar 32 horas a la semana para los procesos directos de formación. Esta decisión contrasta con las 26 horas semanales por instructor, que venían rigiendo desde 1997.

En Agosto de 2003 se implementa el aprendizaje virtual, con ventajas como la alta cobertura, la distribución territorial equilibrada, la posibilidad de acortar distancias, además de la atención flexible y oportuna del medio empresarial; Los ambientes virtuales de aprendizaje, constituyen uno de los pilares estratégicos que le han permitido al SENA crecer 263% en los últimos cuatro

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 10 de 30

años, pasando de ofrecer en sus diversos programas de aprendizaje un total de 1.142.798 cupos en el 2002, a 4.148.809 cupos en el 2006.

La formación en línea ha beneficiado con módulos de especialización a 772.635 colombianos en 1.045 municipios y a otros 2.200 colombianos residentes en 71 diferentes países.

Adicionalmente, en el segundo semestre de 2006 se articularon la televisión y la WEB, con lo cual existe la posibilidad de estudiar desde cualquier lugar donde exista TV y conexión a Internet. Estos se emiten a través del Canal Institucional de lunes a viernes, de 5:30 a.m. a 6:30 a.m., con repetición desde las 12 de la noche hasta las 5:30 de la mañana.

En la actualidad el plan estratégico 2007-2010, busca dar respuesta a los retos que enfrenta Colombia, derivados de la profundización en la globalización de la economía, a la necesidad de una transformación a fondo del aparato productivo nacional en términos de su diversificación, especialización y modernización, y a la búsqueda de un desarrollo social y económico.

Además, las universidades han abierto las puertas a los técnicos y tecnólogos para que continúen su cadena de formación y alcancen su título profesional, lo cual constituye un estímulo adicional para los egresados.

El SENA está al día en conocimiento, desarrollo tecnológico e innovación, pero mantiene su dinámica de cambio, a fin de seguir proporcionando la

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 11 de 30

herramienta fundamental para que un país salga de la pobreza y las empresas sean más competitivas: Conocimiento para todos los colombianos.

Mediante sus programas Jóvenes Rurales y Jóvenes en Acción, estimula el empleo y la generación de riqueza del sector agropecuario; a través del Fondo Emprender y del Sistema Nacional de Incubación de Empresas, refuerza la estrategia del Gobierno Nacional de fomentar el emprendimiento y, a través del programa Colombia Certifica, reconoce la experiencia y los conocimientos del trabajador colombiano conforme a los atributos conferidos por el Decreto 249 del 2004, Artículo 12 Numerales 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10.

1.2.2. Personal

Para llevar a cabo el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales el SENA cuenta con el personal altamente calificado como es:

- Coordinador de formación profesional y SNFT y Empleo
- Responsable del Programa Colombia Certifica “ Evaluación y certificación de competencias laborales”
- Formador de Evaluadores
- Evaluadores
- Auditores

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 12 de 30

Todas las personas relacionadas con el proceso continuamente reciben formación capacitación y actualización en el área del desempeño de cada uno de los actores del proceso.

El seguimiento de los procesos se realiza a través de las auditorías realizadas a los evaluadores y al responsable del programa Colombia certifica.

1.2.3. Planta Física

1.2.3.1. Edificaciones e instalaciones

El SENA cuenta con toda la infraestructura necesaria para llevar a cabo el proceso de certificación de personas por competencia laboral; posee las instalaciones adecuadas para el desarrollo de la aplicación de instrumentos exigidos para demostrar las evidencias requeridas por las normas de competencia laboral Colombiana; también tiene alianzas con los empresarios que certifican sus trabajadores y que poseen la maquinaria, equipos y laboratorios pertinentes para llevar a cabo el proceso de evaluación. La oficina del programa Colombia certifica se encuentra ubicada en el centro Agroindustrial del SENA Regional Quindío, vereda San Juan; la aplicación de los instrumentos se llevan a cabo en el lugar de desempeño de los candidatos.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 13 de 30

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1.3.1. Organigrama Funcional



 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 14 de 30

1.3.2. Funciones y Responsabilidades

El programa Colombia Certifica dispone del personal idóneo para llevar a cabo su responsabilidad, cada miembro posee la debida titulación, formación, conocimientos técnicos y experiencia para el desempeño de sus funciones.

Las responsabilidades específicas, perfil y autoridad del personal que interviene en el proceso de certificación, se describen en el ANEXO CDL-AR-01 “Autoridad y responsabilidad”

1.4. MISION, VISION, POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

1.4.1. Misión

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se encarga de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

1.4.2. Visión

El SENA será una organización de conocimiento para todos los colombianos, innovando permanentemente en sus estrategias y metodologías de

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 15 de 30

aprendizaje, en total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

El Centro Agroindustrial del SENA Regional Quindío, prestará los servicios de Formación Profesional Integral, servicios tecnológicos, promoción y desarrollo al empresarismo, normalización, evaluación y certificación de competencias laborales, para entes públicos y privados en articulación con las cadenas productivas y los sectores económicos de la agroindustria, en los municipios del departamento del Quindío y su área de influencia a través del servicio pertinente y oportuno a la demanda social y empresarial.

1.4.3. Política de Calidad

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA Regional Quindío, manifiesta su compromiso de impartir formación profesional integral oportuna, pertinente con las necesidades de los sectores productivos, mediante el desarrollo de las competencias laborales que favorezcan la empleabilidad, el emprendimiento y la productividad.

Ejecutará sus procesos bajo el principio de transparencia, en cooperación, coordinación y articulación con entidades públicas y privadas, en concordancia con el modelo estándar de control y la mejora continua.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 16 de 30

1.4.4. Objetivos de Calidad

- 1.4.4.1. Responder en tiempo real a la demanda del sector productivo.
- 1.4.4.2. Brindar Formación Profesional Integral en respuesta a las necesidades del medio.
- 1.4.4.3. Ampliar la oferta educativa basada en Normas de Competencia Laboral.
- 1.4.4.4. Formar para el autoempleo, la generación de empleo y para el trabajo.
- 1.4.4.5. Formar alumnos con mentalidad emprendedora.
- 1.4.4.6. Implementar acciones de mejora continua.
- 1.4.4.7. Desarrollar acciones de Innovación Tecnológica.
- 1.4.4.8. Certificar a los trabajadores del sector productivo por Competencias Laborales.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 17 de 30

1.4.5. Matriz de Relación de la política con los objetivos

POLITICA (PRINCIPIOS)	OBJETIVOS	ACTIVIDAD	INDICADOR
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación oportuna de los trabajadores Colombianos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con la certificación dentro de las fechas establecidas por el programa y la normatividad estatal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar los procedimientos de evaluación y certificación con agilidad y eficiencia en cada uno de los procesos. ▪ Realizar las auditorias de control de los procesos de evaluación y certificación de acuerdo a con la programación establecida por el responsable del mismo ▪ Cumplir con las metas de certificación. Teniendo como meta la certificación oportuna del 100% de los candidatos, siempre y cuando cumplan con las evidencias requeridas de la (las) normas a las que aspiren a certificar se 	<p># de candidatos inscritos</p> <hr/> <p># total de candidatos certificados y que cumplen con las evidencias requeridas</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender y dar solución al 100% de las quejas, reclamos y apelaciones mensuales. ▪ Disminuir el número de quejas mensuales gradualmente, hasta llegar a cero. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tomar las acciones y definir una metodología de evaluación del proceso de certificación para determinar la satisfacción del cliente. 	<p># de quejas y reclamos recibidas en el mes</p> <p># Q y R solucionadas x mes</p> <p># Q y R recibidas x mes</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad y confidencialidad en los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar los procesos de certificación empleando la metodología del 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar auditorias internas en la Gestión Técnica para determinar la aplicación de los 	<p># acciones corr. y/o prev imple.</p> <p># no conformidades</p>

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 18 de 30

	<p>proceso y la NCL correspondientes al desempeño del candidato garantizando la transparencia de los resultados.</p>	<p>métodos de ejecución del proceso de evaluación y Certificación de las competencias laborales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicar los instrumentos establecidos por la metodología para evaluar y certificar las competencias laborales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar el Cumplimiento en la ejecución de cada una de las actividades programadas en el proceso de certificación medido mensualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las actividades planeadas en el proceso para su adecuado funcionamiento. 	<p># Actividades. Cumplidas # Total Activ. programadas</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de los documentos necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos del proceso de certificación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diligenciamiento y control de documentos y registros aplicados en el procedimiento de certificación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No. de no conformidades en documentación ≤ 3 por cada auditoria
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar la idoneidad del personal involucrado al proceso en cuanto a formación, habilidades y experiencia. ▪ Mantener programas semestrales de capacitación que sean beneficiosos tanto para el programa, como para los candidatos, evaluadores y auditores. empleados, como para 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección y del entrenamiento personal. ▪ Programa de capacitación semestral 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perfil del personal. (Responsabilidad y autoridad). Cumplimiento de los requisitos en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia para cada cargo. <p># capac. Realizadas # capac. programadas</p>

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 19 de 30

1.5. COMPROMISO ANTE LOS CLIENTES

El programa Colombia certifica y el SENA Regional Quindío, declara como un compromiso ante sus clientes:

- Los procedimientos del programa Colombia certifica “ Evaluación y certificación de competencia laboral son totalmente independientes a las actividades de asesoría y formación efectuadas por la institución.
- El programa Colombia Certifica liderado por el SENA es totalmente autónomo y trabaja libre de toda presión personal, familiar, comercial y financiera, de comerciantes, agroindustriales, productores, empresarios e instituciones que pretendan manipular o influir en los juicios de competencia del desempeño laboral de los trabajadores Colombianos, resultados del proceso de evaluación, o que atenten contra la integridad técnica de los mismos, independiente de los aportes parafiscales que recibe el SENA sobre las nóminas de las empresas.
- La satisfacción de los candidatos y empresarios es fundamental para el programa Colombia certifica, por lo tanto se lleva a cabo un control mediante el procedimiento CDL-PR-04 “Quejas, reclamos y sugerencias”, CDL-PR-05 “Acciones Preventivas”, CDL-PR-07 “Acciones Correctivas”.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 20 de 30

- La confidencialidad y privacidad de la información suministrada por los candidatos, los resultados de los instrumentos aplicados, y la documentación respectiva están protegidos, con el fin de asegurar la transparencia de los procesos.
- El SENA no se compromete a realizar procesos de evaluación y certificación que no exista Norma de Competencia Laboral avalada.
- El proceso de evaluación y certificación de competencias laborales no tiene ningún costo porque la formación y certificación del SENA es gratuita.
- El personal involucrado en el programa se concientiza del estricto cumplimiento de sus funciones y responsabilidades establecidas en el manual de calidad y en los documentos relacionados, por lo tanto no lleva a cabo ningún procedimiento que lo ponga en tela de juicio.
- El SENA no se compromete a realizar procesos de certificación si no cuenta con los recursos adecuados y el personal idóneo para tal fin.
- La remuneración del personal involucrado en el proceso de certificación en ningún momento depende de la cantidad de certificaciones realizadas, y mucho menos de los resultados obtenidos en los juicios de competencia.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 21 de 30

- Todo el personal involucrado en el programa Colombia certifica se capacita y entrena según las directrices de la dirección general en las fechas establecidas por la misma y se concientiza del estricto cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, por lo tanto no lleva a cabo ningún procedimiento que ponga en tela de juicio la competencia de dicho personal
- El SENA se compromete ante los candidatos y empresarios a realizar el proceso de evaluación y certificación, garantizando la confianza, competencia, imparcialidad e integridad a las partes interesadas.
- El SENA tiene la responsabilidad y autoridad de otorgar los certificados de competencia laboral, como también mantener, ampliar, reducir y suspender una certificación en caso que así se requiera.
- El SENA se compromete ante los candidatos a resolver las quejas, reclamos y apelaciones en un tiempo de 5 días hábiles a partir de la fecha de reclamación
- El SENA se compromete a confirmar y verificar que el evaluador de un proceso de certificación en ningún momento puede ser formador del mismo proceso y mucho menos auditor.
- El SENA se compromete a entregar un certificado de competencia laboral en la cual el candidato esta aspirando certificarse.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 22 de 30

- El SENA velará por el cumplimiento de la validez de las normas de competencia laboral.
- Los rubros para llevar a cabo el proceso de Evaluación y Certificación de la Competencia Laboral, son asignados por la Dirección General, y se debe destinar exclusivamente para tales procesos, en contratación de personal.
- Todo el personal involucrado en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales conoce el compromiso ante los clientes.

1.6. COOPERACION

1.6.1. Con el Cliente

El SENA coopera con el candidato, empresarios, evaluadores y auditores durante todo el proceso de certificación y renovación del mismo, como también atender oportunamente sus reclamaciones de acuerdo con el CDL-PR-04 “Quejas, reclamos y sugerencias”

1.6.2. Organismos de Normalización

El SENA como organismo normalizador apoya a las mesas sectoriales en la construcción y desarrollo de las normas.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 23 de 30

2. DESCRIPCION DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

2.1. INTRODUCCION

Qué es la certificación de la competencia laboral?

La certificación de la competencia laboral de las personas es el reconocimiento que hace un organismo certificador acreditado, a un trabajador porque hace bien su trabajo al cumplir con los requisitos establecidos por los expertos en una norma de competencia laboral, confirmando con ello la capacidad que tiene para desempeñarse en diferentes funciones y contexto laborales.

La certificación de la competencia laboral de una persona tiene como único referente una norma de competencia laboral, unidad mínima de certificación, y su logro debe guardar correspondencia con las demandas del sector productivo.

Beneficios:

Al trabajador, en cuanto le permite:

- Ser reconocida socialmente la competencia que ha adquirida en el ejercicio laboral.
- Adquirir y desarrollar habilidades que le permiten adaptarse a los cambios tecnológicos y organizacionales para desempeñarse en su trabajo con la competencia esperada.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 24 de 30

- Transferir su competencia laboral, dentro de un mismo proceso productivo, entre empresas, subsectores y actividades laborales.
- Identificar su situación frente al mercado laboral y orientar así la búsqueda de empleo.
- Identificar qué competencia debe adquirir y desarrollar y generar oportunidades de aprendizaje permanente a lo largo de su vida.
- Mayores posibilidades de vinculación laboral y/o de promociones.

Al sector productivo, en cuanto le permite:

- Armonizar en las organizaciones, la certificación del sistema de calidad, del producto y de la competencia laboral de los recursos humanos, variables de un sistema integral de calidad.
- Proporcionar elementos fundamentales para la gestión del recurso humano, la optimización de los procesos de contratación, concentración de recursos financieros para el desarrollo personal y técnico, y para el desarrollo de políticas laborales y salariales.
- Identificar necesidades de capacitación al interior de las empresas, optimización de inversión puesto que la respuesta de mejoramiento, son planes reales ante necesidades.
- Reducir en las empresas, los costos y oportunidad de los procesos para la formulación del plan personal de competencias.
- Armonizar las necesidades del empleador con las competencias certificadas en una persona.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 25 de 30

- Promover el incremento de la productividad y competitividad de las empresas mediante el mejoramiento permanente y continuo de la competencia de los recursos humanos.

A los oferentes de formación, en cuanto les permite:

- Estructurar y regular la oferta e inferir en su calidad, pertinencia y oportunidad, para responder a las necesidades del trabajador y del sector productivo.

¿Cómo Opera en Colombia el Sistema de Certificación de la Competencia Laboral?

El sistema de certificación de la competencia laboral opera a través de Organismos Certificadores los cuales deben poseer competencia técnica, estructura organizacional y personal competente para realizar los procesos de certificación.

Ellos pueden ser personas jurídicas públicas o privadas, y tienen como funciones promover la certificación de las personas en funciones productivas frente a normas de competencia laboral, operar el proceso de evaluación, reconocer a los evaluadores y a los auditores, certificar al trabajador competente y orientar al trabajador todavía no competente, en el desarrollo y adquisición de la habilidad y destrezas faltantes.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 26 de 30

El SENA Organismo Normalizador y Certificador de la competencia laboral, tiene como órgano rector al Consejo Directivo Nacional quien está conformado por los Ministerios de la Protección Social, Industria, Comercio y Turismo, y Educación Nacional, y delegados de la ANDI, FENALCO, SAC, Acopi, Colciencias, Conferencia Episcopal, Confederaciones de Trabajadores y de las Organizaciones Campesinas, a quien le corresponde aprobar las normas de competencia laboral colombianas y reglamentar los procesos de normalización, y de evaluación y certificación.

El SENA, por delegación del gobierno nacional, a través del Decreto 933 de Abril de 2003 Art. 19 “Certificación de Competencias Laborales: El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales” CDL-PR-09 “Metodología para evaluar y certificar competencias laborales”, deja en su estructura la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, área que tiene la competencia para “Dirigir la implementación en el país del Sistema Nacional de formación para el trabajo y proponer las políticas para la ejecución de los procesos de Normalización, y Evaluación y Certificación, reconocimiento y articulación de programas de formación que de él se derivan para el desarrollo del talento humano, su empleabilidad y el aprendizaje permanente”

2.1.1. Requisitos de Gestión

Son el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales que contribuyen a la eficacia y eficiencia de esta en el logro de sus objetivos.

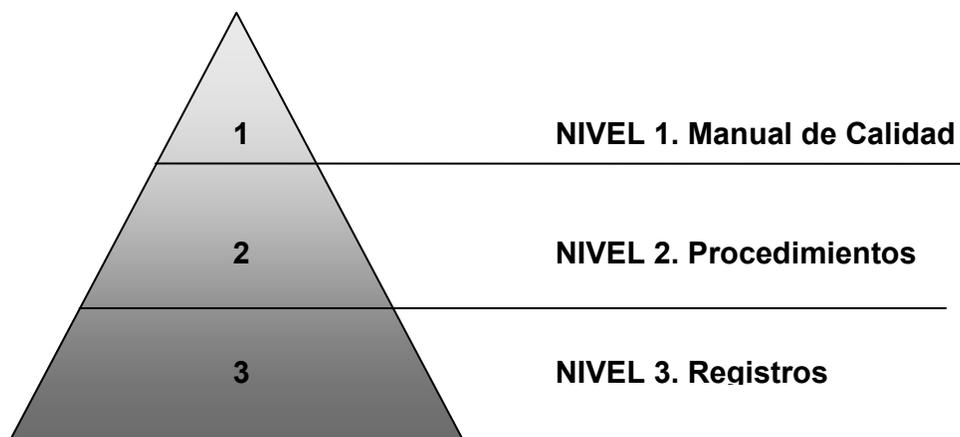
 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 27 de 30

2.1.2. Requisitos Técnicos

Conjunto de factores que determinan la transparencia y confiabilidad de los procesos de certificación por medio del cual se obtiene de una persona, evidencias de desempeño, de producto y de conocimiento, con el fin de determinar si es competente, o aún no, para desempeñar una función laboral.

2.2. ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACION

La documentación del proceso Colombia certifica se registrará mediante una organización de nivel, cumpliendo la estructura planteada en la Norma Fundamental CDL-PR-01 “Control de Documentos” el cual se representa así:



 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 28 de 30

2.3. MATRIZ DE RELACION DE REQUISITOS NTC-ISO/IEC 17024 VS RESPONSABLE

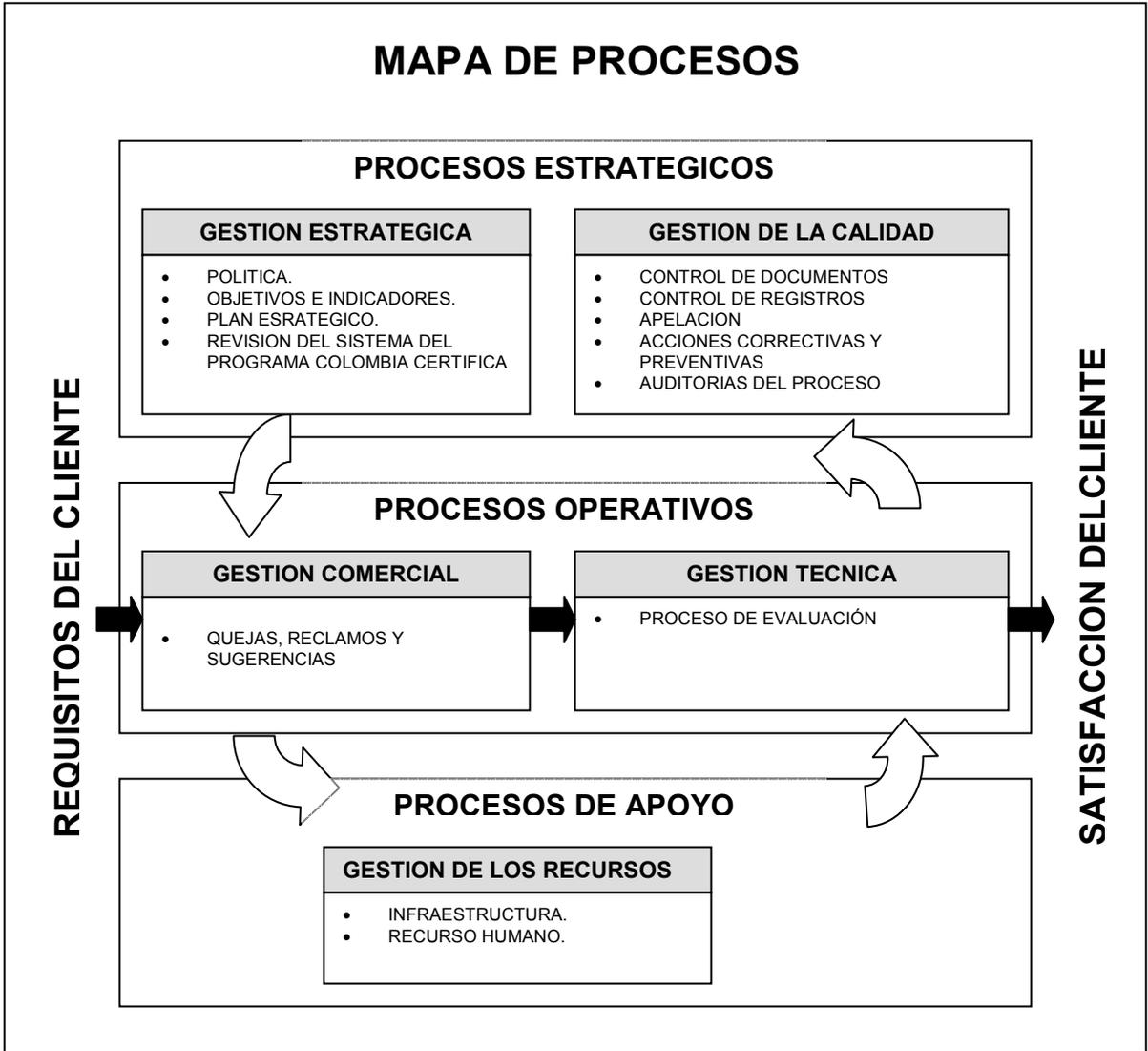
PROCESOS	DIRECCIÓN GENERAL	COORDINADOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SNFT Y EMPLEO	RESPONSABLE DEL PROGRAMA COLOMBIA CERTIFICA	FORMADOR DE EVALUADORES	EVALUADOR	AUDITOR	CANDIDATO
REQUISITOS							
4. REQUISITOS DE GESTIÓN	X						
4.1 Organismos de certificación	X						
4.2 Estructura de la organización	X						
4.3 Desarrollo y mantenimiento de la certificación	X	X	X				
4.4 Sistema de gestión		X					
4.5 Subcontratación	N A						
4.6 Registros				X	X	X	
4.7 Confidencialidad		X	X		X	X	X
4.8 Seguridad			X				
4.9 Control de Trabajos de Procesos			X				
5.0 REQUISITOS PERSONAL	X	X					
5.1 Generalidades	X						
5.2 Requisitos para los Auditores.		X	X				
6.0 PROCESO DE CERTIFICACIÓN	X						
6.1 Solicitud							X
6.2 Evaluación			X	X	X	X	X
6.3 Decisión sobre la certificación					X		
6.4 Vigilancia		X				X	
6.5 Renovación de la certificación			X				X
6.6 USO DE CERTIFICADOS Y LOGOTIPOS O MARCAS	X						

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 29 de 30

2.3. IDENTIFICACION, SECUENCIA E INTERACCION DE PROCESOS

2.3.1. Mapa de Procesos

Para visualizar la estructura organizacional del programa Colombia certifica basado en la metodología desarrollada en el SENA, se realiza un mapa de interacción de procesos con base en las cláusulas estipuladas en las normas NTC-ISO/IEC 17024 y clasificarlos según el direccionamiento operativo de soporte o de apoyo.



 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 31 de 30

2.3.2. Clases de Procesos

2.3.2.1. Procesos estratégicos

Proceso de conducción o dirección, es el responsable de formular y establecer la planeación, política, objetivos, estrategias y su despliegue dentro de la organización, el seguimiento al direccionamiento y las formas de trabajo por procesos que se establecen para lograr esos objetivos. Este proceso da respuesta o tiene correlación con los numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 entre otros, de la norma NTC- ISO/IEC 17024.

2.3.2.2. Procesos operativos

Son los procesos relacionados de manera directa con la metodología de evaluación y certificación de competencias laborales. Constituyen, la esencia o razón de ser del programa Colombia certifica. Son el objeto social y misión del proceso. Se identifican o correlacionan con los numerales 5.1, 5.2, 6, 6.1, 6.2 6.3, 6.4, 6.5 , 6.6 de la norma NTC- ISO/IEC 17024

2.3.2.3. Procesos de soporte

Son aquellos que buscan garantizar el buen desempeño de todos los procesos frente a las necesidades de los candidatos y de la organización. Apoyan las actividades de los procesos operativos mediante información o recursos. Se identifican o se correlacionan con los numerales 5.0 de la norma NTC-ISO/IEC 17024.

 REGIONAL-QUINDIO	GESTION DEL MANUAL	CDL-MC-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 32 de 30

3.0. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Para implementar el programa Colombia certifica del SENA es necesario desarrollar y poner en práctica una serie de actividades para llevar a cabo los procesos de manera eficaz y sistémica, por esto se deben realizar procedimientos documentados los cuales están referenciados en la siguiente matriz.

MACRO PROCESOS		PROCESOS	SUBPROCESOS / INSTRUCTIVOS
PROCESOS ESTRATEGICOS	GESITON ESTRATEGICA	REVISION POR LA DIRECCION Ver procedimiento CDL-PR-03	
	GESTION DE LA CALIDAD	CONTROL DE DOCUMENTOS Ver procedimiento CDL-PR-01	
		CONTROL DE REGISTROS Ver procedimiento CDL-PR-02	
		ACCIONES PREVENTIVAS Ver procedimiento CDL-PR-05	
		AUDITORIAS INTERNAS Ver procedimiento CDL-PR-06	
		ACCIONES CORRECTIVAS Ver procedimiento CDL-PR-07	
	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS Ver procedimiento CDL-PR-04		
GESTIÓN TECNICA	METODOLOGÍA PARA EVALUAR Y CERTIFICAR COMPETENCIAS LABORALES CDL-PR-09		
PROCESOS DE APOYO	GESTION DE LOS RECURSOS	SELECCION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL Ver procedimiento CDL-PR-08	



REGISTRO “INSCRIPCIÓN” – N°2

FECHA ELABORACIÓN: DD 12 MM 04 AA 2008
CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL**
ó EMPRESA EVALUADORA: _____
DEPARTAMENTO: QUINDIO

A. ASPECTOS PERSONALES (diligencie a máquina o con letra legible):

Apellidos: **CASTRILLON SABOGAL** Nombre: **JULIAN ALBERTO**
Identificación: CC X TI __ CEx__ N°: **18'388.941 de CALARCA QUINDIO**
Fecha de Nacimiento: DD 01 MM **FEBRERO** AA 2008 Departamento: QUINDIO
Dirección Residencia: **CRA 25 # 40-43 APTO 102 N° telefónico: 7422848**
Fax: _____ E-Mail: **ingeagrojac@gmail.com**

B. ASPECTOS LABORALES:

Independiente:___ Desempleado:___ Empleado: **X** (Si la condición última es su caso, diligencie las siguientes casillas)

Nombre de la empresa donde labora: **SENA AGROINDUSTRIAL**
Dirección: **VEREDA SAN JUAN** Teléfono: **7495370** Fax: _____
Cargo que desempeña actualmente: **INSTRUCTOR**
Funciones que realiza: **CAPACITAR APRENDICES EN PANIFICACION
ARTESANAL Y SEMI-INDUSTRIAL**

C. NORMA(S) DE COMPETENCIA LABORAL EN LA(S) QUE DESEA CERTIFICARSE:

Código y Nombre de la(s) Norma(s):	Código y Nombre de la Titulación a la que Pertenece la(s) Norma(s):
1. 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente	190803001Elaboracion de productos básicos de panificación artesanal y semi-industrial
2.	
3.	

Firma del candidato: _____



REGISTRO “VALORACIÓN DE EVIDENCIA PREVIA DE PRODUCTO” – N° 3

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **CASTRILLON SABOGAL JULIAN ALBERTO** FECHA ELABORACIÓN: DD **15** MM **04** AA **2008**

CENTRO DE FORMACIÓN EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

Código-NORMA: 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y	EVIDENCIAS REQUERIDAS (PRODUCTO)	VALORACIÓN (SI - NO)			ANÁLISIS
		Pertinencia	Vigencia	Autenticidad	
ELEMENTO(S): 290803001-01 Alistar Materia Prima E Insumos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente. 290803001-02 Mezclar Materias Primas Y/O Premezclas, De Acuerdo A Formulación Y Proceso 290803001-03 Acondicionar Masas Y Batidos De Acuerdo A Especificaciones De Producto Y Proceso. 290803001-04 Aplicar Tratamientos Térmicos A Productos Acondicionados, Según Especificaciones De Proceso Y Normatividad.	El candidato presento evidencias, en las cuales se verifica a través del registro de producción y el producto (PAN), el alistamiento, mezclado, acondicionado y horneado del mismo.	SI	SI	SI	

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA: _____

FIRMA DEL CANDIDATO: _____



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **CASTRILLON SABOGAL JULIAN ALBERTO** FECHA ELABORACIÓN: DD 18 MM 04 AA 2008

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

Código-NORMA: 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente	ELEMENTO(S):290803001-01 Alistar Materia Prima E Insumos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente.	EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
		DESEMPEÑO 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Realice El Proceso De Dosificado Según Parámetros Establecidos Por La Empresa 2, Observación De 5 Dosificaciones De Diferente Tipo	O.D	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO
		CONOCIMIENTO 1, Pruebas Escritas Sobre Conversión De Unidades De Peso, Volumen Y Temperatura. 2, Pruebas Orales Y Escritas Sobre Decreto 3075. 3, Pruebas Escritas Sobre Operaciones Básicas En Matemáticas	F.P	CT	22-04-08	AULA SENA
		PRODUCTO 1, Verificación De Pesos Y Medidas De 7 Dosificaciones.	V.P	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
 V.P = Valoración productos
 F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**
 L.CH = LISTA DE CHEQUEO
 CT = CUESTIONARIOS



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **CASTRILLON SABOGAL JULIAN ALBERTO** FECHA ELABORACIÓN: DD 18 MM 04 AA 2008

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

Código-NORMA: 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente	ELEMENTO(S): 290803001-02 Mezclar Materias Primas Y/O Premezclas; De Acuerdo A Formulación Y Proceso.	EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
		DESEMPEÑO 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Realice El Proceso De Mezclado Según Parámetros Establecidos Por La Empresa. 2, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Verifique La Calidad De La Masa Obtenida, Mediante Análisis Sensorial	O.D	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO
		CONOCIMIENTO 1, Pruebas Escritas Sobre Conversión De Unidades De Peso, Volumen Y Temperatura. 2, Pruebas Escritas Y U Orales Sobre Manuales De Manejo De Equipos De Mezclado. 3, Pruebas Orales Y Escritas Sobre Decreto 3075 4, Pruebas Escritas Sobre Operaciones Básicas En Matemáticas.	F.P	CT	22-04-08	AULA SENA
		PRODUCTO 1, Observación De 5 Masas De Diferente Tipo.	V.P	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
 V.P = Valoración productos
 F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**
 L.CH = LISTA DE CHEQUEO
 CT = CUESTIONARIOS



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **CASTRILLON SABOGAL JULIAN ALBERTO** FECHA ELABORACIÓN: DD 18 MM 04 AA 2008

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

Código-NORMA: 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente ELEMENTO(S): 290803001-03 Acondicionar Masas Y Batidos De Acuerdo A Especificaciones De Producto Y Proceso.	EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
	DESEMPEÑO 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Realiza El Proceso De Acondicionado -Según Parámetros Establecidos Por La Empresa.	O.D	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO
	CONOCIMIENTO 1, Pruebas Escritas Sobre Conversión De Unidades De Peso, Volumen Y Temperatura 2, Pruebas Orales Y Escritas Sobre Decreto 3075. 3, Pruebas Escritas Sobre Operaciones Básicas En Matemáticas.	F.P	CT	22-04-08	AULA SENA
	PRODUCTO 1, Observación De 5 Productos Acondicionados De Diferente Tipo.	V.P	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
 V.P = Valoración productos
 F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**
 L.CH = LISTA DE CHEQUEO
 CT = CUESTIONARIOS



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **CASTRILLON SABOGAL JULIAN ALBERTO** FECHA ELABORACIÓN: DD 18 MM 04 AA 2008

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

Código-NORMA: 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente	ELEMENTO(S): 290803001-04 Aplicar Tratamientos Térmicos A Productos Acondicionados, Según Especificaciones De Proceso Y Normatividad.	EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
		DESEMPEÑO 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Panadero Realice Las Aplicaciones De Tratamientos Térmicos, De Acuerdo A Las Especificaciones Dadas 2, Cumplimiento De Normatividad Vigente Sobre Procesamiento De Alimentos 3, Cumplimiento De Normatividad Sobre Seguridad Industrial	O.D	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO
		CONOCIMIENTO 1, Pruebas Escritas Y/U Orales Sobre Tratamientos Térmicos. 2, Pruebas Escritas Y/U Orales Sobre Especificaciones Del Producto Y Proceso De Horneado 3, Pruebas Sobre Manejo De Variables De Proceso De Horneo (Temp. , Tiempos, Humedad Relativa, Etc.) 4, Pruebas Escritas Y/U Oral Sobre Normatividad (Decreto 3075, Y Seguridad Industrial).	F.P	CT	22-04-08	AULA SENA
		PRODUCTO 1, Si Los Productos Cumplen Con Las Especificaciones Requeridas, (Calidad Y Estética). 2, Registros De Variables De Proceso De Horneo. 3, Reportes Sobre Anomalías En Proceso De Horneo	V.P	L.CH	20-04-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
 V.P = Valoración productos
 F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**
 L.CH = LISTA DE CHEQUEO
 CT = CUESTIONARIOS



REGISTRO “JUICIO DE LA COMPETENCIA LABORAL” – N° 5

Apellidos y Nombre del Candidato: **CASTRILLON SABOGAL JULIAN ALBERTO**

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** Regional: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ Departamento: _____

Nombre del Evaluador: _____

Código y Nombre de la Norma de Competencia Laboral a certificar:

Código-NORMA: 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente

Juicio de Competencia Laboral:

Competente Aún no Competente

Análisis del Evaluador:

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: DD ____ MM ____ AA ____



REGISTRO “AUTODIAGNÓSTICO” – N°1

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: _____ FECHA ELABORACIÓN: DD ___ MM ___ AA ___

CENTRO EVALUADOR: _____ REGIONAL _____

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

	EVIDENCIAS REQUERIDAS	CUMPLO?		COMPETENCIA FALTANTE QUE DEBO ADQUIRIR
		SI	NO	
<u>Código-NORMA:</u>	<u>ELEMENTO(S):</u>			

Firma del Candidato: _____



REGISTRO “AUTODIAGNÓSTICO” – N°1

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: César Augusto Ordoñez Olarte FECHA ELABORACIÓN: DD 06 MM 05 AA 2008

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL**

REGIONAL **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____

DEPARTAMENTO: QUINDÍO

Código-NORMA: 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido	ELEMENTO(S): 270501027-01 Despresar carnes según orden de producción	EVIDENCIAS REQUERIDAS	CUMPLO?		COMPETENCIA FALTANTE QUE DEBO ADQUIRIR
			SI	NO	
		DESEMPEÑO 1. Dos procesos de alistamiento de maquinaria e instalaciones para procesamiento de carnes. 2. Dos procesos de desposte de canales.		X	Manejo de la maquinaria para cortes de carnes. Despostar canales
		CONOCIMIENTO 1. Respuesta a preguntas sobre Buenas Prácticas de Manufactura		X	Conocimiento en la higiene y la manipulación de alimentos
		PRODUCTO 1. Postas clasificadas según procedimiento. 2. Dos reportes de producción.		X	Clasificar cada una de las partes de la canal del novillo. Diligenciar registros.

Firma del Candidato: _____



REGISTRO “AUTODIAGNÓSTICO” – N°2

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **César Augusto Ordoñez Olarte** FECHA ELABORACIÓN: DD **06** MM **05** AA **2008**

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL**

REGIONAL **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____

DEPARTAMENTO: **QUINDÍO**

Código-NORMA: 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento	ELEMENTO(S): 270501027-02 Filetear carnes según técnica y procedimiento definido	EVIDENCIAS REQUERIDAS	CUMPLO?		COMPETENCIA FALTANTE QUE DEBO ADQUIRIR
			SI	NO	
		DESEMPEÑO 1. Un procesamiento de alistamiento de carnes. 2. Un proceso de verificación al sistema de conservación.		X	Clasificar carnes para los cortes especiales. Controlar la conservación de las carnes.
		CONOCIMIENTO 1. Preguntas sobre reportes y tipo de novedades.		X	Conocimiento en las técnicas sobre reportes y tipos de novedades
		PRODUCTO 1. Tres cortes pesados según técnica.		X	Entregar cortes de carnes pesados y registrados.

Firma del Candidato: _____



REGISTRO “INSCRIPCIÓN” – N°2

FECHA ELABORACIÓN: DD ___ MM ___ AA ___

CENTRO EVALUADOR: _____

ó EMPRESA EVALUADORA: _____

DEPARTAMENTO: _____

A. ASPECTOS PERSONALES (diligencie a máquina o con letra legible):

Apellidos: _____	Nombre: _____
Identificación: CC ___ TI ___ C Ex ___ N°: _____	de _____
Fecha de Nacimiento: DD ___ MM ___ AA ___	
Departamento: _____	
Dirección Residencia: _____	N° telefónico: _____
Fax: _____	E-Mail: _____

B. ASPECTOS LABORALES:

Independiente ___ **Desempleado** ___ **Empleado**: ___ (Si la condición última es su caso, diligencie las siguientes casillas)

Nombre de la empresa donde labora: _____
Dirección: _____ Teléfono: _____ Fax: _____
Cargo que desempeña actualmente: _____
Funciones que realiza: _____

C. NORMA(S) DE COMPETENCIA LABORAL EN LA(S) QUE DESEA CERTIFICARSE:

Código y nombre de la(s) Norma(s):	Código y nombre de la Titulación a la que pertenece la(s) Norma(s):
1.	
2.	
3.	
4.	

Firma del candidato: _____



REGISTRO “INSCRIPCIÓN” – N°2

FECHA ELABORACIÓN: DD **06** MM **05** AA **2008**
CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL**
ó EMPRESA EVALUADORA: _____
DEPARTAMENTO: QUINDIO

A. ASPECTOS PERSONALES (diligencie a máquina o con letra legible):

Apellidos: ORDOÑEZ OLARTE	Nombre: CÉSAR AUGUSTO
Identificación: CC X TI __ CEx __ N°: 4.876.766 de ARMENIA QUINDIO	
Fecha de Nacimiento: DD 01 MM FEBRERO AA 1975	Departamento: QUINDIO
Dirección Residencia: cra 17 No. 52-30 N° telefónico: 7478798	
Fax: _____	E-Mail: ceauorol455@gmail.com

B. ASPECTOS LABORALES:

Independiente: **__** Desempleado: **__** Empleado: **X** (Si la condición última es su caso, diligencie las siguientes casillas)

Nombre de la empresa donde labora: Frigorífico el Cebú	
Dirección: clle 185 No.37-24	Teléfono: 7495370 Fax: _____
Cargo que desempeña actualmente: Operario de desposte	
Funciones que realiza: Despostar canales y filetear carnes	

C. NORMA(S) DE COMPETENCIA LABORAL EN LA(S) QUE DESEA CERTIFICARSE:

Código y Nombre de la(s) Norma(s):	Código y Nombre de la Titulación a la que Pertenece la(s) Norma(s):
1. 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido	170501006 Corte de carnes de abasto público
2.	
3.	

Firma del candidato: _____



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: _____ FECHA ELABORACIÓN: DD ___ MM ___ AA _____

CENTRO EVALUADOR: _____

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: _____

		EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
Código - NORMA:	ELEMENTO(S):		Valoración producto	LISTA DE CHEQUEO		

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
V.P = Valoración productos
F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**
L.CH = LISTA DE CHEQUEO
CT = CUESTIONARIOS



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **ORDOÑOZ OLARTE CÉSAR AUGUSTO** FECHA ELABORACIÓN: DD **06** MM 05 AA 2008

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDÍO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: **QUINDÍO**

Código-NORMA: 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido.	ELEMENTO(S): 270501027-01 Despresar carnes según orden de producción	EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
		DESEMPEÑO 1. Dos procesos de alistamiento de maquinaria e instalaciones para procesamiento de carnes. 2. Dos procesos de desposte de canales.	O.D	L.CH	08-05-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO
		CONOCIMIENTO 1. Respuesta a preguntas sobre Buenas Prácticas de Manufactura	F.P	CT	10-05-08	AULA SENA
		PRODUCTO 1. Postas clasificadas según procedimiento. 2. Dos reportes de producción.	V.P	L.CH	08-05-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
 V.P = Valoración productos
 F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**
 L.CH = LISTA DE CHEQUEO
 CT = CUESTIONARIOS



REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS ” – N°4

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **ORDOÑEZ OLARTE CÉSAR AUGUSTO** FECHA ELABORACIÓN: DD **06** MM **05** AA **2008**

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: **QUINDÍO**

Código-NORMA: 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido.	ELEMENTO(S): 270501027-02 Filetear carnes según técnica y procedimiento definido	EVIDENCIAS REQUERIDAS	Técnicas*	Instrumentos **	FECHA RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS	LUGAR
		DESEMPEÑO 1, Un procesamiento de alistamiento de carnes. 2. Un proceso de verificación al sistema de conservación.	O.D	L.CH	09-05-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO
		CONOCIMIENTO 1, Preguntas sobre reportes y tipo de novedades.	F.P	CT	11-05-08	AULA SENA
		PRODUCTO 1, Tres cortes pesados según técnica.	V.P	L.CH	09-05-08	PLANTA SAN JUAN BOSCO

TÉCNICAS*

FIRMA DEL CANDIDATO: _____

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA EVALUADOR: _____

O.D = Observación directa
 V.P = Valoración productos
 F.P =Formulación preguntas

INSTRUMENTOS**

L.CH = LISTA DE CHEQUEO
 CT = CUESTIONARIOS

 REGIONAL-QUINDIO	ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-PR-10 FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pág. 1 de 2
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. REGISTROS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO

Realizar un proceso de evaluación y certificación de competencias laborales de acuerdo con la metodología establecida para Evaluar y Certificar las Competencias Laborales de los trabajadores del sector productivo despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido.

2. ALCANCE:

Involucra a todo el personal interno y externo, que interviene en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales en la Norma 270501027: **“Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido”**

 REGIONAL-QUINDIO	ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-PR-10 FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 2 de 2
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

3. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver en la página siguiente.

4. REGISTROS

CDL-RE-09	Acta de apoyo mutuo
CDL-RE-10	Inducción
CDL-RE-11	Autodiagnóstico
CDL-RE-12	Inscripción
CDL-RE-13	Valoración evidencias previas de producto
CDL-RE-14	Plan de evaluación
CDL-RE-15	Juicio de competencia

 REGIONAL- QUINDIO	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN	CDL-PR-09 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DIAGRAMA DE FLUJO
5. ANEXOS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO:

El presente documento tiene como finalidad establecer la metodología aplicada en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

2. ALCANCE:

Abarca todos los documentos generados en la implementación de la metodología del proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral,

3. DEFICIONES:

 REGIONAL- QUINDIO	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN	CDL-PR-09 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 2 de 4

Concepto de competencia:

"Son los conocimientos, las aptitudes profesionales y los conocimientos técnicos especializados que se aplican y dominan en un contexto específico" (Revisión de la Recomendación sobre Desarrollo de los Recursos Humanos 1975 (Nº 150) Primera discusión, Ginebra 2003)

De igual manera ISO define competencia como la "Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes" (NTC-ISO 9000:2000) y como los "Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades" (NTC-ISO 19011:2002)

Concepto de competencia laboral:

Teniendo como referente las funciones productivas, la competencia laboral se describe como la "capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en contextos variables, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo".

Concepto de norma de competencia laboral colombiana:

El estándar reconocido por trabajadores y empresarios, que describe los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, los contextos en que ocurre ese desempeño, los conocimientos que debe aplicar y las evidencias que puede presentar para demostrar su competencia, se define como norma de competencia laboral colombiana.

 REGIONAL- QUINDIO	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN	CDL-PR-09 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 3 de 4

El carácter de norma de competencia laboral colombiana lo otorga el Organismo Normalizador, que para Colombia es el SENA de conformidad con el Decreto 933 del 11 de Abril de 2003, Artículo 19.

Concepto de evaluación de competencia laboral:

La evaluación de competencias laborales, es el proceso por medio del cual un evaluador obtiene y analiza las evidencias del desempeño laboral de una persona con base en una norma de competencia laboral colombiana, para emitir el juicio de competente o aún no competente.

La evaluación de competencias laborales se centra en el desempeño real de las personas, soportado por evidencias válidas y confiables frente al referente que es la norma de competencia laboral y no en contenidos y/o potencialidades.

Concepto de certificación de competencia laboral

La certificación es el proceso mediante el cual un organismo certificador, investido de autoridad, testifica por documento escrito, que una persona ha demostrado la conformidad con una norma de competencia laboral colombiana y que es competente para el desempeño laboral.

El proceso se centra en los resultados, sobre los cuales el evaluador debe emitir el juicio de "competente" ó "aún no competente"; en este último caso, se infiere que el candidato debe buscar alternativas que le permitan desarrollar las competencias faltantes, ya sea mediante procesos de formación, capacitación, autoformación o bien, entrenamiento en la empresa.

 REGIONAL- QUINDIO	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN	CDL-PR-09 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 4 de 4

4. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver en la página siguiente.

5. ANEXOS:

CDL-RE-09 “ACTA DE APOYO MUTUO Y CONFIDENCIALIDAD PARA ADELANTAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES”.

CDL-RE-10 “INDUCCIÓN”.

CDL-RE-11 REGISTRO “AUTODIAGNÓSTICO” No 1.

CDL-RE-12 REGISTRO “INSCRIPCIÓN” No 2.

CDL-RE-13 REGISTRO “VALORACIÓN DE EVIDENCIAS PREVIAS DE PRODUCTO” No 3.

CDL-RE-14 REGISTRO “PLAN DE EVALUACIÓN Y RECOLECCIÓN DE EVIDENCIAS” No 4.

CDL-RE-15 REGISTRO “JUICIO DE COMPETENCIA LABORAL” No 5.

 REGIONAL-QUINDIO	CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL-PR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pág. 1 de 5

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES
4. DIAGRAMA DE FLUJO
5. ANEXOS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO:

El presente documento tiene como finalidad establecer la metodología de control de documentos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales

2. ALCANCE:

 REGIONAL-QUINDIO	CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL-PR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 2 de 5

Abarca todos los documentos generados en el proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral, que se encuentran relacionados en el documento CDL-RE-01 “Listado control de documentos”

3. DEFINICIONES

- 3.1 DOCUMENTO INTERNO: Documento del sistema de Evaluación y certificación del desempeño laboral generado en el proceso.
- 3.2 DOCUMENTO EXTERNO: Documento del proceso de evaluación y certificación del desempeño laboral proveniente de otras entidades como la SIC (ISO 17024), ICONTEC (normas técnicas), candidatos u otras dependencias del SENA.
- 3.3 SISTEMA DE CALIDAD: Estructura organizacional, recursos, protocolos y procedimientos del sistema de evaluación y certificación del desempeño laboral orientados a satisfacer las necesidades del medio, las empresas y el candidato.
- 3.4 LISTADO CONTROL DE DOCUMENTOS: Relación de todos los documentos del proceso de evaluación y certificación del desempeño laboral, que contiene la siguiente información:
 - Código.
 - Nombre del documento.
 - Versión.
 - Revisión.
 - Aprobación.
 - Fecha.

 REGIONAL-QUINDIO	CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL-PR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pág. 3 de 5

Distribuido a: AD ALTA DIRECCION

RP RESPONSABLE DEL PROCESO

FE FORMADOR DE EVALUADORES

E EVALUADOR

A AUDITOR

C CANDIDATO

- Controlado o no controlado
- Tipo de documento (interno o externo)

3.5 DOCUMENTO CONTROLADO:

Todos los documentos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales relacionados en el listado control de documentos y que están sujetos a cambios

3.6 DOCUMENTO NO CONTROLADO:

Para propósitos de propuestas, uso del cliente fuera de las instalaciones y otras distribuciones del manual de calidad que no pretenden el control de circulación en boga, todos los manuales distribuidos deberán identificarse claramente como copias no controladas.

3.7 PROTECCION DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS

Para efectos de seguridad de documentos electrónicos se convierten los archivos en formato PDF, dejando solo la opción de lectura.

 REGIONAL-QUINDIO	CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL-PR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pág. 4 de 5

3.8 REVISION Y APROBACION:

La revisión y aprobación de la documentación se lleva a cabo de la siguiente manera:

- ❖ DOCUMENTACION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA: Es revisada por el coordinador de formación, y aprobada por la alta dirección
- ❖ DOCUMENTACION DE LA GESTION OPERATIVA: Es revisada por el responsable del proceso y aprobada por el coordinador de formación (SNFT y empleo).

3.9 CONTROL DE CORRESPONDENCIA:

Por ser Entidad Pública se aplica la Ley General de Archivo (ley 594 de 2000 Que el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 establece que las entidades de la administración pública y las empresas privadas que cumplen funciones públicas deberán elaborar programas de gestión documental, en cuya aplicación atenderán los principios y procesos archivísticos; el artículo 22 de la misma ley, prevé que la gestión de documentos dentro del concepto de archivo total, comprende procesos tales como: la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos, y su artículo 23, sobre formación de archivos, dispone que teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos, los archivos se clasifican en: Archivos de Gestión, Archivos Centrales y Archivos Históricos. Que el artículo 26 de la Ley 594 de 2000 señala que es obligación de las entidades de la administración pública elaborar inventarios de los documentos que produzca en ejercicio de sus funciones, de

 REGIONAL-QUINDIO	CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL-PR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Pág. 5 de 5

manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases) a través del archivo Central ubicado en el Centro Multisectorial y el archivo de Gestión en la jefatura del Centro Agroindustrial; para facilitar el control de las comunicaciones dentro del proceso de evaluación y certificación, se maneja en la oficina de la coordinación de formación el formato de “Control de Correspondencia” en el cual se identifica el tipo de correspondencia con X, (Interna – Externa). El cual no aplica para el consecutivo de registros del proceso.

4. DIAGRAMA DE FLUJO

La metodología para controlar los documentos del proceso de Evaluación y Certificación de competencia laboral se presenta en las siguientes páginas.

5. ANEXOS

CDL-RE-01 “Listado Control de Documentos”

CDL-RE-02 “Listado distribución de documentos”

CDL-RE-03 “Control de cambios de documentos”

 REGIONAL-QUINDIO	ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-PR-08 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 1 de 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. REGISTROS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO

Definir las necesidades de entrenamiento del personal que tiene funciones en el proceso de evaluación y certificación del desempeño laboral y llevar a cabo la calificación del mismo.

2. ALCANCE

Involucra a todo el personal que tiene funciones en el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

3. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver en la página siguiente.

 REGIONAL-QUINDIO	ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-PR-08 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 2 de 2

4. REGISTROS

CDL-RE-16: “Registro calificación del personal”

CDL-RE-17 “Plan de capacitación del personal”

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	CDL-PR-02 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 1 de 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. ANEXOS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. **OBJETIVO:** Definir la metodología de control de registros que se generan en el proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral
2. **ALCANCE:** Abarca los registros generados en el proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral desde su definición hasta la disposición final de los mismos.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	CDL-PR-02 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 2 de 2

3. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver en la página siguiente.

4. ANEXOS

CDL-RE-04: "Listado Maestro de Registros"

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	CDL-PR-02 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 1 de 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. ANEXOS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. **OBJETIVO:** Definir la metodología de control de registros que se generan en el proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral
2. **ALCANCE:** Abarca los registros generados en el proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral desde su definición hasta la disposición final de los mismos.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	CDL-PR-02 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 2 de 2

3. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver en la página siguiente.

4. ANEXOS

CDL-RE-04: "Listado Maestro de Registros"

 REGIONAL-QUINDIO	QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	CDL-PR-04 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 1 de 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. ANEXOS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO:

Definir el procedimiento de quejas y reclamos en el proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral.

2. ALCANCE:

Abarca todas las acciones que se llevan a cabo para interponer las quejas y reclamos en el proceso de evaluación y certificación del desempeño laboral.

3. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver en la página siguiente

4. ANEXOS:

CDL- RE-05: “Cliente Insatisfecho”

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CDL-PR-07 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER: 00 Pág. 1 de 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. REGISTROS

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO:

Describir el procedimiento a seguir para eliminar las causas de las no conformidades que se presenten en el proceso de evaluación y certificación del desempeño.

2. ALCANCE:

Se aplica a todos los procedimientos del proceso de evaluación y certificación de desempeño laboral.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CDL-PR-07
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER: 00 Pág. 2 de 2

3. DIAGRAMA DE FLUJO

Se presenta en la página siguiente.

4. REGISTROS

CDL-RE-08 “Acción Correctiva”

 REGIONAL-QUINDIO	ACCIONES PREVENTIVAS	CDL-PR-05
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pág. 1 de 1

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DIAGRAMA DE FLUJO
4. ANEXOS

Revisado por: _____	Aprobado por: _____
Firma: _____	Firma: _____
Cargo: _____	Cargo: _____
Fecha: _____	Fecha: _____

1. OBJETIVO:

Definir las acciones preventivas del proceso de evaluación y certificación del desempeño laboral.

2. ALCANCE:

Abarca todas las acciones preventivas que se llevan a cabo en el desarrollo del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales con el fin de evitar futuras no conformidades.

3. DIAGRAMA DE FLUJO: Ver en la página siguiente.

4. ANEXOS.

CDL-RE-01 “Listado Control de Documentos”

CDL-IN-01 “Instructivo para Elaborar Documentos”



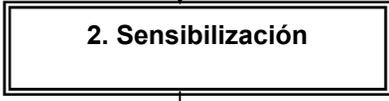
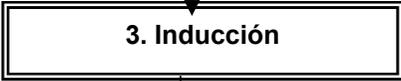
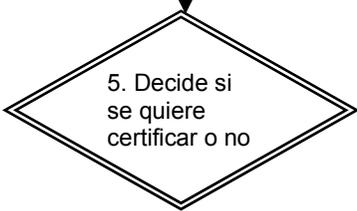
Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>1. Se solicita a la institución competente la certificación por competencia.</p>	<p>Solicitud de certificación</p>	<p>El interesado</p>
	<p>2. El responsable del proceso lleva a cabo la sensibilización a los empresarios con el fin de informarles acerca del programa Colombia certifica firmar el acta de apoyo mutuo y crear un ambiente favorable con directivos y trabajadores para la ejecución del proceso de evaluación</p>	<p>CDL-RE-09 Acta de apoyo Mutuo</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>3. El evaluador realiza la inducción a los candidatos explicándoles en que consiste el proceso de evaluación y certificación, la norma, componentes normativos etc.</p>	<p>CDL-RE-10 Inducción</p>	<p>Evaluador</p>
	<p>4. Es el confrontamiento del candidato frente a la norma con el fin de realizar un análisis del nivel de competencia frente a la misma</p>	<p>CDL-RE-11-01 Autodiagnóstico</p>	<p>Candidato y Evaluador</p>
	<p>5. Una vez realizado el Autodiagnostico el candidato decide si quiere certificarse o no; el candidato verifica las competencias faltantes para cumplir con el 100% de la norma y las adquiere antes de ser aplicado los instrumentos de evaluación.</p>	<p>_____</p>	<p>Candidato</p>



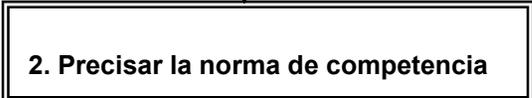
Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
<pre> graph TD A[6. Inscripción] --> B[7. Presentación de evidencias previas] B --> C[8. Plan de evaluación] C --> D[9. Juicio de Competencia Laboral] </pre>	<p>6. Se realiza la inscripción en el formato institucional, es el acto de formalización al proceso de certificación</p>	<p>CDL-RE-12-02 Inscripción</p>	<p>Candidato</p>
	<p>7. Conocimientos, habilidades y destrezas relacionadas con la NCL en la que va a ser evaluada una persona, adquiridas a lo largo de la vida y que el candidato aporta al inicio del proceso de evaluación</p>	<p>CDL-RE-13-03 Valoración de evidencias previas</p>	<p>Candidato</p>
	<p>8. Define el proceso de recolección y valoración de las evidencias requeridas por la NCL, las técnicas y los instrumentos a utilizar.</p>	<p>CDL-RE-14-04 Plan de evaluación</p>	<p>Candidato y Evaluador</p>
	<p>9. Decisión tomada por el evaluador con base en las evidencias recogidas del candidato.</p> <p>El juicio dado es competente o aun no es competente.</p>	<p>CDL-RE-15-05 Juicio de competencia</p>	<p>Evaluador</p>



Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>10. La apelación es un derecho que tiene el candidato para solicitar a la instancia superior del centro de Formación evaluador que revoque la decisión tomada por el evaluador dado que Considera que no corresponde al desarrollo y resultados obtenidos durante el proceso de Evaluación de sus competencias laborales; se debe presentar dentro de los 5 días hábiles siguientes después de haber conocido el juicio de competencia</p>	<p>Documento de solicitud de apelación</p>	<p>Candidato</p>
	<p>11. El evaluador debe responder por escrito esta solicitud en un plazo máximo de 5 días hábiles, Presentando las razones de su concepto y/o decisión.</p>	<p>Documento respuesta del evaluador</p>	<p>Evaluador</p>
	<p>12. Si el candidato persiste en que su solicitud no ha sido atendida y solucionada debe dirigirse en última instancia por escrito y adjuntando el concepto del evaluador, a la Jefatura del Centro de Formación Evaluador, quien dispone hasta de cinco (5) días hábiles para dar su Respuesta.</p>	<p>Documento respuesta de la segunda instancia de apelación</p>	<p>Jefe de Centro de Formación Evaluador</p>

 REGIONAL-QUINDIO	DESARROLLO DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN	CDL-PR-10 FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pág. 1 de 1
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

DIAGRAMA DE FLUJO

Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	1. Se define el oficio u ocupación en la cual se desempeña el candidato	_____	Candidato
	2. El candidato escoge la norma en la cual desea ser certificada y que tenga las competencias para desempeñarla	_____	Candidato
	3. Se implementa la metodología para evaluar y certificar competencias laborales	CDL-PR-09 Metodología para la evaluación y certificación de desempeño laboral	Candidato- Evaluador



REGIONAL-QUINDIO

ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CDL-PR-08
FECHA: 24-03-08
VER. 00
Pág. 1 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO

Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>1. Se define las necesidades de entrenamiento de acuerdo con el tipo de detección.</p>		Responsable del proceso y/o auditoria
	<p>2.3.4.5. Se establece si la necesidad proviene del personal que ingresa por primera vez al proceso, directamente del responsable del proceso, como resultado de la calificación del personal, o si nace por solicitud del trabajador o proviene como resultado de una auditoría.</p>	CDL-RE-16 "Calificación del personal"	Responsable del proceso y/o auditoria
	<p>6. Se lleva a cabo la elaboración del plan de capacitación teniendo en cuenta las causas de detección.</p>	CDL-RE-17 "plan de capacitación del personal"	Responsable del proceso
	<p>7. Una vez elaborado el programa de acuerdo a las necesidades se efectúa la capacitación.</p>		Responsable del proceso y/o Persona delegada para tal fin
	<p>8. Se establece si dicho entrenamiento necesita ser monitoreado o no.</p>		Responsable del proceso y/o Persona delegada para tal fin
	<p>9. En caso de ser afirmativo se prosigue a evaluar el resultado.</p>	CDL-RE-17 "plan de capacitación del personal"	Responsable del proceso y/o Quien lleve a cabo la capacitación



REGIONAL-QUINDIO

ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CDL-PR-08
FECHA: 24-03-08
VER. 00
Pág. 2 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD 10{10. Requiere calificación} -- Si --> 11[11. Calificar] 10 -- No --> 12[12. Evaluar desempeño según la capacitación] 11 --> 12 12 --> Exit[] </pre>	<p>10.11. Si no es necesario llevar a cabo el monitoreo, se define si requiere ser calificado, en caso afirmativo se realiza la calificación.</p>	<p>CDL-RE-14 "Plan de capacitación del personal"</p>	<p>Responsable del proceso persona designada para tal fin</p>
	<p>❖ 12. En caso de no requerir calificación se evalúa el desempeño laboral.</p>		<p>Responsable del proceso</p>



REGIONAL-QUINDIO

ENTRENAMIENTO Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL

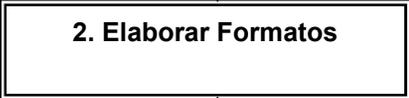
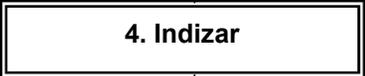
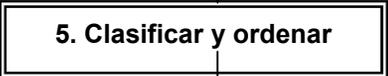
CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CDL-PR-08
FECHA: 24-03-08
VER. 00
Pág. 3 de 3

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<p>13. Evaluación del personal</p>	<p>13. La evaluación del personal se lleva a cabo cada seis meses de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none">1. El coordinador de formación y certificación es evaluado en la reunión del consejo de calidad, de acuerdo con los objetivos trazados por el sistema, y la verificación de los mismos por parte de la alta dirección. La descripción del procedimiento de calificación queda consignada en la acta respectiva de dicha reunión.2. El responsable del proceso es evaluado por el coordinador de formación y certificación y la alta dirección según los objetivos trazados en las reuniones de consejo de calidad . La descripción del procedimiento de calificación queda consignada en el acta respectiva de dicha reunión.3. El formador de evaluadores, evaluadores y auditores es evaluado por el responsable del proceso según los objetivos de la política de calidad La descripción del procedimiento de calificación queda consignada en el acta respectiva de dicha reunión.	<p>CDL-RE- 13 Registro calificación del personal Acta respectiva</p> <p>CDL-RE- 13 Registro calificación del personal Acta respectiva</p> <p>CDL-RE- 13 Registro calificación del personal Acta respectiva</p>	<p>Alta Dirección</p> <p>Coordinador de formación y certificación</p> <p>Responsable del proceso</p>



3. DIAGRAMA DE FLUJO CONTROL DE REGISTROS

Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>1. Los registros generados que se incluyen en el listado control de registros son los requeridos para dar cumplimiento a la NTC-ISO/IEC 17024 relacionados en los documentos del proceso de evaluación y Certificación.</p>		<p>Responsable del proceso</p>
	<p>2. De acuerdo con el procedimiento control de documentos.</p>		<p>Responsable respectivo relacionado en el procedimiento</p>
	<p>3. En forma clara, legible y completa.</p>		<p>Responsable respectivo relacionado en el procedimiento</p>
	<p>4. Asignación de un número consecutivo.</p>		<p>Responsable respectivo relacionado en el procedimiento</p>
	<p>5. De acuerdo con la información que contenga y según el listado maestro de registros.</p>	<p>CDL-RE-04 "listado Maestro de registros"</p>	<p>Responsable del proceso y/o Coordinador de formación y certificación</p>
	<p>6. En carpetas debidamente rotuladas y codificadas según el listado maestro de registros.</p>		<p>Responsable del proceso</p>



REGIONAL-QUINDIO

DIAGRAMA DE FLUJO CONTROL DE REGISTROS

CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CDL-PR-02
FECHA: 24-03-08
VER. 00
Pág. 2 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO DEL CONTROL MAESTRO DE REGISTROS

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[7-Archivar] --> B[8. Definir Acceso] B --> C[9. Conservación] C --> D{10. Cumplió tiempo de} D -- Si --> E[11. Definir disposición final] D -- No --> A </pre>	7. En carpetas debidamente rotuladas y codificadas, según el listado maestro de registros.		Responsable del proceso
	8. De acuerdo con la confidencialidad de la información.	Listado maestro de Registros CDL-RE-04	Responsable del proceso
	9. Se conservan en el sistema de Gestión Académica de Centro según la actualización de la norma.	Listado maestro de registros CDL-RE-04	Responsable del proceso
	10. Definir al final que se hace con el registro: *Archivo Central.	CDL-RE-04 "listado Maestro de registros"	Representante del proceso
	*Según lo establecido en el Listado Maestro de Registros.	CDL-RE-04 "listado Maestro de registros"	Representante del proceso



REGIONAL-QUINDIO

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

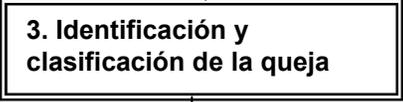
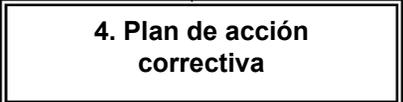
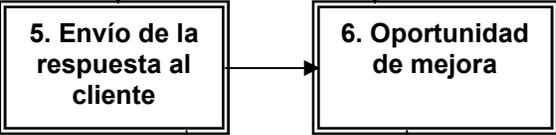
CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CDL-PR-04

FECHA: 24-03-08

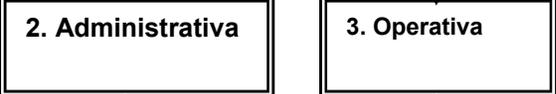
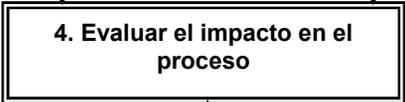
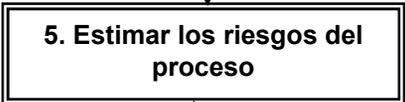
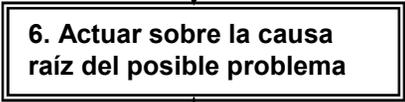
VER. 00

Pág. 1 de 1

Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>1. Diligenciar el registro Cliente insatisfecho.</p>	<p>CDL-RE-05 Cliente Insatisfecho</p>	<p>Cliente</p>
	<p>2. Dar a conocer al coordinador del programa Colombia certifica el registro diligenciado de la insatisfacción del cliente.</p>	<p>CDL-RE-05 Cliente insatisfecho</p>	<p>Funcionario destinado para tal fin</p>
	<p>3. El coordinador verifica a que personal del proceso involucra la insatisfacción del cliente.</p>	<p>CDL-RE-05 Cliente insatisfecho</p>	<p>Coordinador de evaluación y certificación</p>
	<p>4. Aplica el procedimiento CDL-PR-07, Acciones correctivas.</p>	<p>CDL- RE- 08 Acciones Correctivas</p>	<p>Funcionario destinado para tal fin</p>
	<p>5-6 Una vez implementado el procedimiento acciones correctivas, se envía al cliente la respuesta de que tratamiento se le dio a la insatisfacción y se toma como una oportunidad de mejora.</p>	<p>CDL-RE-05 Cliente Insatisfecho</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>7. Se verifica que el cliente haya quedado satisfecho con el tratamiento del reclamo.</p>	<p>CDL-RE- 05 Cliente insatisfecho</p>	<p>Responsable del proceso</p>



ACCIONES PREVENTIVAS

Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>1. Se identifica los puntos críticos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones preventivas.</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>2-3. Se define si el punto crítico del proceso proviene de la parte administrativa o de la parte operativa.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones preventivas.</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>4. Se evalúa el impacto que tiene los puntos críticos sobre el proceso.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones preventivas.</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>5. Se evalúa los riesgos de los puntos críticos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones preventivas.</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>6. Se actúa directamente sobre la causa raíz del posible problema con el fin de minimizar que en el proceso se presenten dificultades que afecten los resultados de la evaluación.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones preventivas.</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>7. Se implementa el control establecido por la institución.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones preventivas.</p>	<p>Responsable del proceso</p>



REGIONAL-QUINDIO

ACCIONES PREVENTIVAS

CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CDL-PR-05
FECHA: 24-03-08
VER. 00
Pág. 2 de 2

DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
<pre> graph TD A[8. Asegurar la implementación del control] --> B[9. Monitorear el control] B --> C[10. Asegurar la eficiencia y eficacia de la acción preventiva] C --> D{11. Requiere Actualización o revisión} D --> E[12. Fin] </pre>	<p>8. Se verifica la implementación del control de los riesgos del proceso.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones Preventivas</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>9. Se lleva a cabo la inspección y verificación de la implementación del control, con el fin de asegurar la acción preventiva.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones Preventivas</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>10. La organización determina la eficacia y eficiencia de las acciones preventivas, incluyendo las modificaciones.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones Preventivas</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>11. Si al verificar la eficiencia y eficacia del proceso de evaluación y certificación se evidencia que debe haber una actualización o una nueva revisión, vuelve al análisis de puntos críticos.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones Correctivas</p>	<p>Responsable del proceso</p>
	<p>12. Si al analizar los resultados de la eficacia y eficiencia de la acción preventiva en el proceso se verifica que se encuentra dentro de los rangos de cumplimiento se da por cerrado el procedimiento.</p>	<p>CDL-RE-07 Acciones Correctivas</p>	<p>Responsable del proceso</p>



REGIONAL- QUINDIO

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

AREA DE PANIFICACIÓN O CARNICOS

CDL- PR-00

FECHA: 24-03-08

VER. 00

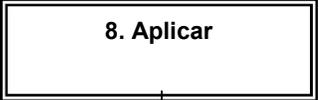
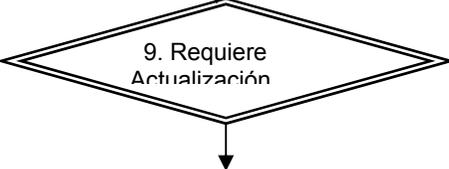
Página 1 de 3

CONTROL DE DOCUMENTOS

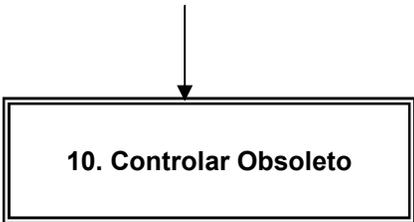
Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
	<p>1. Todos los documentos que soportan el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales y que están incluidos en el listado control de documentos. Se verifica que sea la información vigente.</p>	<p>Los documentos necesarios para cumplir la NTC-ISO/IEC 17024 y los que a consideración del coordinador de formación y certificación sean necesarios. Se establece su origen externo o interno</p>	<p>Responsable asignado por el coordinador de formación y certificación</p>
	<p>2. Elaboración de la documentación del proceso de evaluación y certificación y su codificación de acuerdo con el Instructivo CDL-IN-01</p>	<p>Instructivo para elaborar documentos CDL-IN-01</p>	<p>Responsable asignado por el responsable del proceso</p>
	<p>3. Verificar que lo que está escrito en el documento se hace.</p>		<p>Representante del proceso</p>
	<p>4. Verificar que el documento cumple con los requerimientos, da los resultados esperados. Se hace lo que se escribe.</p>		<p>Alta dirección</p>
	<p>5. Una vez aprobado se incluye en el listado control de documentos</p>	<p>Listado control de documentos” CDL-RE-01”</p>	<p>Responsable del proceso</p>

 REGIONAL- QUINDIO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL- PR-00
	AREA DE PANIFICACIÓN O CARNICOS	FECHA: 24-03-08 VER. 00 Página 2 de 3

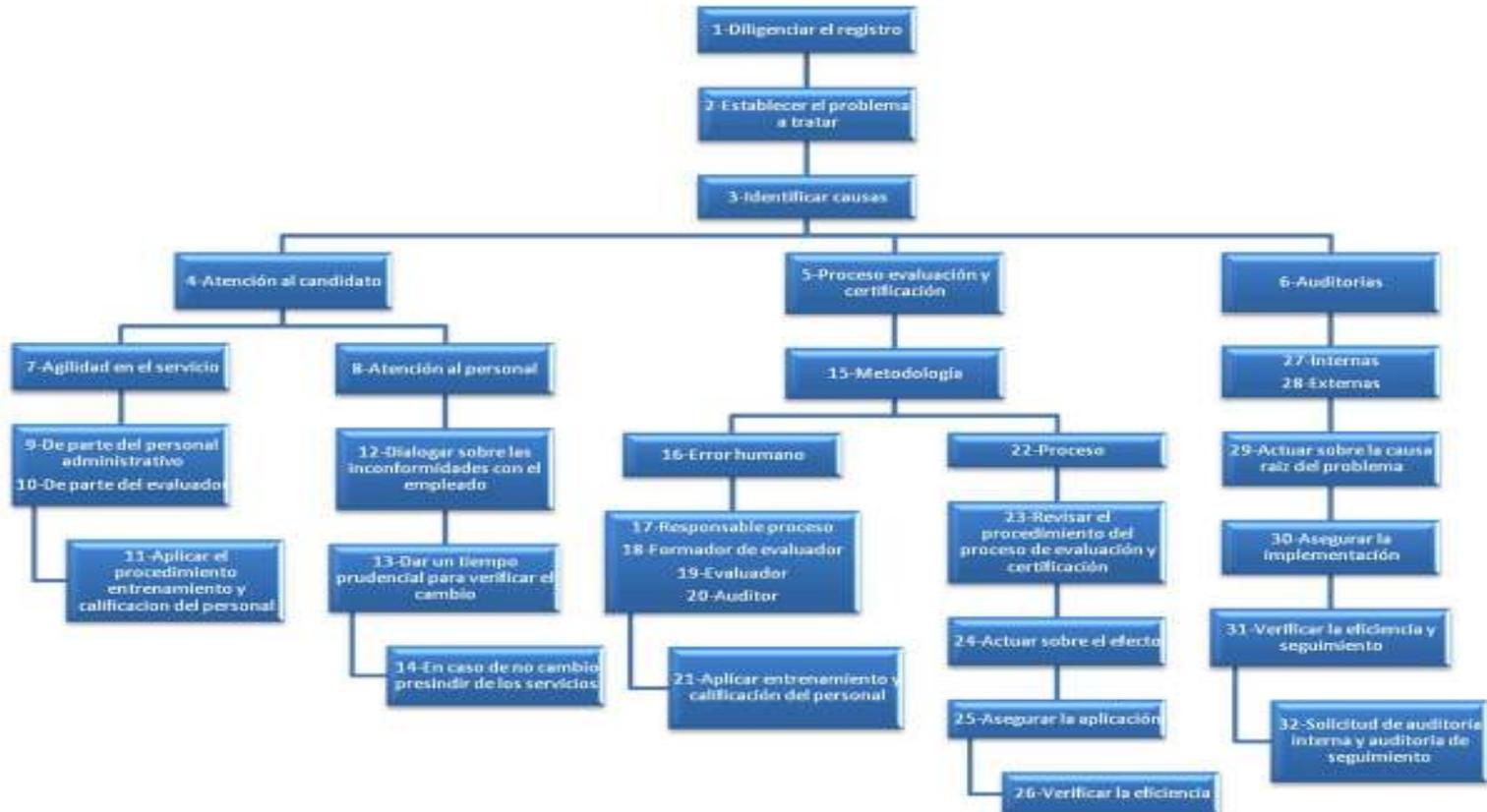
DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
	6. Los documentos se rotulan con sello que indica la siguiente información: Controlado, No controlado.		Responsable del proceso
	7. A todos los que están comprometidos con el sistema de calidad, según sus funciones correspondientes. Se efectúa mediante reunión ó entrega personal.	CDL-RE-02 “Listado distribución de documentos”	Responsable del proceso
	8. Aplicación de los diferentes documentos por los responsables		Responsable del proceso
	9. Varios cambios en el documento generan una nueva versión, no se admite ningún tipo de enmendaduras.	CDL-RE-03 “Control de Cambios de documentos”	Responsable del proceso

 REGIONAL- QUINDIO	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CDL- PR-00 FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u> Página 3 de 3
	AREA DE PANIFICACIÓN O CARNICOS	

DIAGRAMA DE FLIJO	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
	10. Se recogen y se destruyen copias obsoletas según listado de distribución; únicamente se rotula como obsoleto el ultimo original cambiado o modificado en el año y va a un archivo llamado carpeta de obsoletos		Responsable del proceso

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CDL-PR-07 FECHA: 24-03-08 VER: 00 Pág. 1 de 1
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	



 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CDL-PR-07 FECHA: 24-03-08 VER: 00 Pág. 1 de 2
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

DESCRIPCION	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1. Cuando en el procedimiento quejas, reclamos y sugerencias se hace necesaria una acción correctiva se diligencia el registro CDL-RE-08 Acciones correctivas	CDL-RE-08 Acciones correctivas	Responsable del proceso
2. 3. Se establece el problema a tratar y se identifica la causa del mismo.	CDL-RE-08 Acciones Correctivas	Responsable del proceso
4.5.6 Se identifica si la causa de la no conformidad proviene de la atención al candidato, del proceso de evaluación propiamente dicho o de una auditoria externa	CDL-RE-08 Acciones Correctivas	Responsable del proceso
7 al 14. Cuando la no conformidad proviene de la atención al candidato, se verifica si proviene de la agilidad en el servicio al requerir información o del trato que se le da al cliente; si es el trato al cliente se dialoga con el empleado y se le da un tiempo prudencial para que cambie, si no logra dicho cambio se prescinde de los servicios	CDL-RE-08 Acciones Correctivas	Responsable del proceso

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS	CDL-PR-07 FECHA: 24-03-08 VER: 00 Pág. 2 de 2
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

DESCRIPCION	DOCUMENTO	RESPONSABLE
15 al 21 Si se trata de la metodología, se verifica si es por causa de error humano y se define de quien es la responsabilidad , (coordinador de evaluación, responsable del proceso, formador de evaluadores, evaluador, auditor) ; en cualquiera de los casos se aplica el procedimiento CDL-PR-08 Selección y entrenamiento del personal	CDL-RE-08 Acciones correctivas CDL-PR- 08 Selección y entrenamiento del personal	Responsable del proceso
22 al 26 En caso de tratarse de la metodología propiamente dicha se revisa el proceso de evaluación y certificación, informando a la dirección general sugiriendo el cambio; ya que la metodología es general a nivel nacional y los cambios se hacen únicamente a este nivel.	CDL-RE-08 Acciones Correctivas	Responsable del proceso
27 al 32 Si proviene de una auditoria interna o externa se lleva a cabo la implementación de las acciones correctivas según el procedimiento CDL-PR -07	CDL-RE-08 Acciones Correctivas	Responsable del proceso

 REGIONAL-QUINDIO	CLIENTE INSATISFECHO Y/O SUGERENCIAS	CDL-RE-05 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pag. 1 de 1

FECHA: _____

ENTIDAD: _____

NOMBRE DEL CLIENTE: _____

RAZÓN POR LA CUAL SE ENCUENTRA INSATISFECHO Y/O SUGERENCIAS: ____

TRATAMIENTO DADO A LA INSATISFACCIÓN: _____

ENVÍO DE RESPUESTA AL CLIENTE

EVIDENCIA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: -----

FIRMA DE QUIEN EVIDENCIA LA SATISFACCIÓN _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____



ACTA DE APOYO MUTUO Y CONFIDENCIALIDAD PARA ADELANTAR EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Yo _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ de _____, en calidad de representante de la empresa _____ cuya razón social es _____ con NIT N° _____ del sector de _____, domiciliada en _____, dirección _____ teléfono _____, y teniendo como objetivo contribuir al mejoramiento continuo de los trabajadores del sector, me comprometo a designar personas de la empresa, **expertas en las funciones a evaluar**, para ser formadas y certificadas como evaluadores; una vez culminada la formación, tendrán máximo 15 días hábiles para iniciar el desarrollo del proceso, formalizándolo con la remisión al Centro de Formación, de los registros de inscripción y fotocopia de la cédula de los trabajadores.

Igualmente, me comprometo a coordinar y apoyar el proceso de evaluación de la competencia laboral de los trabajadores dentro de la empresa, bajo la orientación y metodología establecida por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, reproducir las normas, pruebas de evaluación y materiales necesarios, facilitar el desarrollo de la auditoría que el SENA realice, velar por la confidencialidad de la información y destinar un espacio adecuado para la protección de los Portafolios de Evidencias.

El SENA, por su parte, se compromete a orientar y apoyar el desarrollo del proceso de evaluación en la empresa en todas sus etapas, desde la inducción hasta la certificación, a facilitar la información requerida al igual que las normas de competencia laboral, las pruebas de evaluación y los registros para su debida reproducción, a auditar el proceso en la empresa y a otorgar al trabajador competente, el Certificado de Competencia Laboral en una Norma(s). El SENA garantiza estricta confidencialidad de la información obtenida durante el proceso de evaluación de los trabajadores.

Firman:

Representante de la Empresa

Subdirector de Centro

Regional: _____ Centro de Formación: _____

Dado en _____ a los ____ del mes de _____ de 2006

 REGIONAL-QUINDIO	REGISTRO CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-RE-16 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pag. 1 de 3

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Fecha: _____

Nombre del Evaluado: _____

Asignación de Puntajes

INDICE	5	4	3	2	1
DESEMPEÑO LABORAL					
CUMPLIMIENTO					
CREATIVIDAD					
INTEGRACIÓN CON LOS COMPAÑEROS					
APROVECHAMIENTO DE LAS CAPACITACIONES					

- **CLASIFICACIÓN**

NIVEL DE DESEMPEÑO	CALIFICACIÓN
EXCELENTE	5.0
BUENO	4.0-4.5
ACEPTABLE	3.5-3.0
DEFICIENTE	2.5-2.0

 REGIONAL-QUINDIO	REGISTRO CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-RE-16 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pag. 2 de 3

PLAN DE CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL CAPACITADO: _____

MOTIVO DE LA CAPACITACIÓN:

ENTIDAD QUE CAPACITA:

TEMA DE LA CAPACITACIÓN:

 REGIONAL-QUINDIO	REGISTRO CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	CDL-RE-16 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pag. 3 de 3

OBGETIVOS DE LA CAPACITACIÒN:

REQUIERE EVALUACIÒN:

SI

NO

PUNTAJE DE EVALUACIÒN:

Nota Máxima: 5.0

Mínima: 1.0

FIRMA DEL CAPACITADO

FIRMA DEL CAPACITADOR

 REGIONAL-QUINDIO	ACCIONES PREVENTIVAS	CDL-RE-07 FECHA: 24-03-08 VER. 00 Pag. 1 de 1
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

CONSECUTIVO No _____ RESPONSABLE _____ FECHA _____
IDENTIFICACIÓN DEL PUNTO CRÍTICO DEL PROCESO:
AREA DEL PROCESO: CD _____ RP _____ FE _____ E _____ A _____
RIESGO DEL PROCESO: _____
CONTROL IMPLEMENTADO:
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA Y EFICIENCIA:
FIRMA DE QUIEN REALIZA LA ACCIÓN: _____ FECHA: _____

 REGIONAL-QUINDIO	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	CDL-IN-01 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. <u>00</u> Pág. 1 de 4

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DESCRIPCIÓN

Revisado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____	Aprobado por: _____ Firma: _____ Cargo: _____ Fecha: _____
---	---

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para elaborar los documentos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales.

2. ALCANCE

Abarca todos los documentos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales que están catalogados como controlados, y se encuentran relacionados en el listado control de documentos "CDL-RE-01".

3. DESCRIPCIÓN

 REGIONAL-QUINDIO	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	CDL-IN-01 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 2 de 4

3.1 REDACCIÓN Y FORMA: Los documentos del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales se redactan en presente, con letra Arial 12 el encabezado con mayúscula y letra Arial 12. La presente información no cuenta para los cuadros.

Los Registros e instructivos del procedimiento para las auditorias del Proceso de Evaluación y Certificación de Competencias laborales, no llevan manchetas ya que estos conservan la forma y estructura establecida por el Procedimiento para Auditar y solo podrán ser modificados por SNFT y empleo de la Dirección General.

La parte superior de los procedimientos e instructivos lleva la siguiente información:

Los registros no contienen numeración de página.

Logo del SENA	TÍTULO DEL DOCUMENTO	Código
		Fecha
		Versión
	Nombre del proceso	Pág. /total de pàg

En la primera página llevan:

Tabla de contenido

Ficha de elaboración

3.2 CODIFICACIÓN: Los documentos del proceso de evaluación y certificación se codifican de la siguiente manera:

CDL-XX-YY.

Donde: CDL: Certificación de desempeño laboral

 REGIONAL-QUINDIO	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	CDL-IN-01 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 3 de 4

- XX = Tipo de Documento
 MC = Manual de Calidad
 PR = Procedimiento
 RE = Registro
 IN = Instructivo YY = Consecutivo

La documentación del proceso de evaluación y certificación de competencias laborales esta basada en la siguiente estructura.



 REGIONAL-QUINDIO	INSTRUCTIVO PARA ELABORAR DOCUMENTOS	CDL-IN-01 FECHA: 24-03-08
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	VER. 00 Pág. 4 de 4

3.3 CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS: Para los procedimientos, métodos de ensayo e instructivos, se definió el siguiente contenido:

CONTROL DE DOCUMENTOS:

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	PROCEDIMIENTO	MÉTODO DE ENSAYO	INSTRUCTIVO
Alcance	X	O	X
Objetivo	X	X	X
Definiciones	O	O	O
Diagrama de Flujo	X	X	O
Anexos: Registros	X	X	O
Condiciones Generales	O	X	O
Descripción	O	X	X

Donde:

X = Indispensable

O= Opcional

 REGIONAL-QUINDIO	ACCIONES CORRECTIVAS	CDL-RE-08 FECHA: 24-03-08 VER: 00 Pag. 1 de 1
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	

CONSECUTIVO No _____ RESPONSABLE _____	
FECHA _____	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:	
TRATAMIENTO ASIGNADO A:	
TEORIAS PROPUESTAS :	
TEORIAS COMPROBADAS :	
PLAN ACCIONES CORRECTIVAS	
TAREAS:	RESPONSABLE
FECHA _____	
PREPARADO POR _____	FECHA _____
APROBADO POR _____	FECHA _____
VERIFICACION DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	
SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
FECHA _____	
CIERRE DE LA ACCION CORRECTIVA:	
RESPONSABLE: _____	FECHA: _____



REGISTRO “VALORACIÓN DE EVIDENCIA PREVIA DE PRODUCTO” – N° 3

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: _____

FECHA ELABORACIÓN: DD ____ MM ____ AA ____

CENTRO DE FORMACIÓN EVALUADOR: _____

REGIONAL: _____

ó EMPRESA EVALUADORA: _____

DEPARTAMENTO: _____

		EVIDENCIAS REQUERIDAS (PRODUCTO)	VALORACIÓN (SI - NO)			ANÁLISIS
			Pertinencia	Vigencia	Autenticidad	
Código - NORMA:	ELEMENTO(S):					

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA: _____

FIRMA DEL CANDIDATO: _____



REGISTRO “JUICIO DE LA COMPETENCIA LABORAL” – N° 5

Apellidos y Nombre del Candidato: _____

CENTRO EVALUADOR: _____ Regional: _____

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ Departamento: _____

Nombre del Evaluador: _____

Código y nombre de la Norma de Competencia Laboral a certificar:

Juicio de Competencia Laboral:

Competente

Aún no Competente

Análisis del Evaluador:

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: DD ___ MM ___ AA ___



REGISTRO “JUICIO DE LA COMPETENCIA LABORAL” – N° 5

Apellidos y Nombre del Candidato: **ORDOÑEZ OLARTE CÉSAR AUGUSTO**

CENTRO EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** Regional: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ Departamento: QUINDÍO

Nombre del Evaluador: _____

Código y Nombre de la Norma de Competencia Laboral a certificar:

Código-NORMA: 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido

Juicio de Competencia Laboral:

Competente

Aún no Competente

Análisis del Evaluador:

El aspirante aun no es competente debe realizar nuevamente las evaluaciones de desempeño, conocimientos y producto

FIRMA DEL EVALUADOR

Fecha: DD MM 05 AA 2008



REGISTRO “VALORACIÓN DE EVIDENCIA PREVIA DE PRODUCTO” – N° 3

APELLIDOS Y NOMBRE DEL CANDIDATO: **ORDOÑEZ OLARTE CÉSAR AUGUSTO** FECHA ELABORACIÓN: DD **12** MM **05** AA **2008**

CENTRO DE FORMACIÓN EVALUADOR: **CENTRO AGROINDUSTRIAL** REGIONAL: **QUINDIO**

ó EMPRESA EVALUADORA: _____ DEPARTAMENTO: **QUINDÍO**

	EVIDENCIAS REQUERIDAS (PRODUCTO)	VALORACIÓN (SI - NO)			ANÁLISIS
		Pertinencia	Vigencia	Autenticidad	
Código-NORMA: 270501027 Despostar carnes con base en la técnica y el procedimiento definido. ELEMENTO(S): 270501027-01 Despresar carnes según orden de producción. 270501027-02 Filetear carnes según técnica y procedimiento definido.	El candidato no presentó evidencias, en las cuales se verifica a través del registro de producción el producto: Postas clasificadas según procedimiento y dos reportes de producción.	NO	NO	NO	Se solicita realizar nuevamente la evaluación de producto para los dos elementos de la norma

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

FIRMA: _____

FIRMA DEL CANDIDATO: _____



LISTA DE CHEQUEO

Para valoración de producto en la Norma 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente

Código: I – LCH- VP-290803001

1.-LEA LAS INSTRUCCIONES ANTES DE EMPEZAR A RESPONDER

Señor Evaluado:

Esta lista de chequeo le permite recoger evidencias actuales de desempeño laboral del evaluado y /o de producto directamente relacionadas con la norma de competencia laboral a certificar 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente

Se debe:

- 1.-Diligenciar los datos generales: Nombre de la Titulación a la que pertenece la(s) Norma de Competencia Laboral a evaluar.
- 2.-Presentar siempre la evaluación en presencia del evaluador.
- 3.-Firmar la evaluación
4. Diligenciar con lapicero negro no borrable
5. No enmendaduras

2.-DATOS GENERALES

A.-

TITULACIÓN: Elaboración De Productos Básicos De Panificación Artesanal Y Semindustrial **CÓDIGO:** 190803001

NORMA DE COMPETENCIA: Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente **CODIGO:** 290803001

ELEMENTOS:

290803001-01 Alistar Materia Prima E Insumos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente.

290803001-02 Mezclar Materias Primas Y/O Premezclas, De Acuerdo A Formulación Y Proceso

290803001-03 Acondicionar Masas Y Batidos De Acuerdo A Especificaciones De Producto Y Proceso.

290803001-04 Aplicar Tratamientos Térmicos A Productos Acondicionados, Según Especificaciones De Proceso y Normatividad

B.-

NOMBRE DEL EVALUADO _____ CC No. _____

EMPRESA O CENTRO DE FORMACIÓN EVALUADOR _____ CIUDAD _____

NOMBRE DEL EVALUADOR _____ CC No. _____



3. lista de chequeo

No.	Evidencias de Desempeño o de Producto	Cumple		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	Diligenció la fecha de la realización del producto			
2	Registró el nombre del producto			
3	El color del producto es apropiado			
4	La suavidad de la miga, aroma, estructura es la indicada según el producto			
5	La miga de acuerdo al producto es la apropiada			
6	El empaque del producto es el adecuado según decreto 3075			
7	El empaque cuenta con la información necesaria según decreto 3075			

CONCEPTO:

CUMPLE

AÚN NO CUMPLE:

Si el concepto es de AUN NO CUMPLE, el evaluador deberá escribir a continuación la competencia faltante, orientar la forma en que puede ser adquirida, concertar la fecha en que se recogerá dicha evidencia y transcribirla al plan de evaluación.

Competencia Faltante:

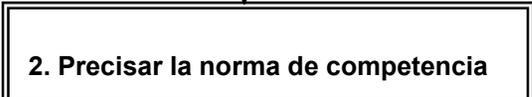
Firma del Evaluador: _____

Firma del Evaluado: _____

Nota: Si la lista de chequeo la utiliza para recoger evidencias de desempeño debe escribir el código I – L Ch D y si es para producto el código I – L – Ch – P



DIAGRAMA DE FLUJO

Diagrama de flujo	Procedimiento	Documento	Responsable
 <pre>graph TD; A[1. Definir el oficio y/o ocupación] --> B[2. Precisar la norma de competencia]; B --> C[3. 2. Implementar metodología];</pre>	1. Se define el oficio u ocupación en la cual se desempeña el candidato	_____	Candidato
	2. El candidato escoge la norma en la cual desea ser certificada y que tenga las competencias para desempeñarla	_____	Candidato
	3. Se implementa la metodología para evaluar y certificar competencias laborales	CDL-PR-09 Metodología para la evaluación y certificación de desempeño laboral	Candidato- Evaluador

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 1 de 26

6. PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. Objetivo
2. Alcance
3. Normatividad
4. Referente teórico y definiciones
 - 4.1. Referente Teórico
 - 4.2. Definiciones
5. Descripción General del Procedimiento para Auditar
 - 5.1. Flujograma de procesos para Auditar
6. Revisión y Actualizaciones.
7. Formatos.
8. Referentes Documentales.
8. Referencias Documentales.

ANEXOS

5 Formatos con código y 2 (F) y (G) sin código:

ANEXO	CÓDIGO	NOMBRE DE LOS ANEXOS
A	F01- 001/05-06	Formato N° 1 “Plan de Auditoria”
B	F01- 002/05-06	Formato N° 2 “Lista de Verificación”
C	F01- 003/05-06	Formato N° 3 “Lista de Participantes en las Reuniones de Apertura y Cierre”
D	F01- 004/05-06	Formato N° 4 “Informe de Auditoria”
E	F01- 005/05-06	Formato N° 5 “Plan de Acción Correctiva”
F		“Guía para el Desarrollo de Reuniones”
G		“Consolidado Solicitudes de Auditoria”

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 2 de 26

PRESENTACIÓN

El sistema nacional de formación para el trabajo se concibe como “...la estructura que deberá articular la oferta de formación para el trabajo, conformada por gremios, empresas, organizaciones de trabajadores, entidades de formación para el trabajo o de educación no formal, cajas de compensación familiar, entidades de educación media, técnica profesional, tecnológica, universidades y entidades gubernamentales, siempre y cuando desarrollen programas de formación para el trabajo y/o de formación continua debidamente acreditados en el marco del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, tomando como referente las normas de competencia laboral colombianas, con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país”.¹

El sistema se fundamenta en procesos de normalización, evaluación y certificación de la competencia laboral, formación con base en competencias laborales, acreditación y pertinencia. Para garantizar la calidad y transparencia de estos componentes se establecen procesos de auditorías.

La competencia laboral es descrita como la capacidad de una persona para desempeñar funciones productivas en diferentes contextos, con base en los estándares de calidad establecidos por el sector productivo.

En virtud del Decreto 933 de 2003, Artículo 19, el SENA regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales; como quiera que los auditores pertenecen al organismo certificador, éste documento está dirigido a quienes verifican por parte del SENA el sistema de certificación de competencias laborales que él desarrolla, teniendo en cuenta que la auditoría debe ser un proceso sistemático, independiente y documentado, para determinar si las actividades y los resultados de este sistema cumplen con las disposiciones establecidas.

1 Documento CONPES Social 8, del 26 de Julio de 2004

1.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 3 de 26

OBJETIVO

Definir las actividades de planificación, preparación, ejecución y seguimiento de las auditorías al sistema de certificación de competencias laborales, para asegurar que cada proceso se realiza en forma eficiente, eficaz y efectiva.

2. ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a las personas responsables de realizar la auditoría al sistema de certificación de competencias laborales que se desarrolla en los Centros de Formación del SENA y en las empresas que adelanten alianzas con la entidad.

3. NORMATIVIDAD

Los lineamientos para desarrollar auditorías al sistema de certificación de competencias laborales, tienen como fundamento la siguiente normatividad:

- Decreto 249 de 2004, Numeral 10 del Artículo 12 “Gestionar las auditorías de calidad a los procesos de normalización, y evaluación y certificación de competencias laborales realizadas por los Centros de Formación Profesional Integral o empresas evaluadoras, de acuerdo con los procedimientos establecidos, asegurando la formación y actualización de metodólogos, evaluadores y auditores para los procesos”
- Decreto 933 de 2003, Artículo 19 “Certificación de Competencias Laborales. El Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA regulará, diseñará, normalizará y certificará las competencias laborales”
- Decreto 4110 de 2004, por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

4. REFERENTE TEÓRICO Y DEFINICIONES

4.1 REFERENTE TEÓRICO

La auditoría al sistema de certificación de competencias laborales, se fundamenta en la norma ISO 19011:2002, que proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditorías, la realización de auditorías, así como la competencia de los auditores.

La auditoría verifica lo que se hace y los resultados de lo que se hace. Para ello tiene en cuenta tres elementos:

- Lo que se debe hacer (criterios)

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 4 de 26

- Lo que se hace (real), y
- Lo que se quiere auditar (objetivo / alcance de la auditoría)

La discrepancia entre lo que se debe hacer y lo que se hace, constituye los hallazgos de auditoría, éstos comparados con el objetivo/alcance de la auditoría constituyen las conclusiones de auditoría.

A. PRINCIPIOS DE LA AUDITORÍA

Los principios de la auditoría son universales, es decir, se aplican a los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como al sistema de certificación de competencias laborales. Los principios se toman literalmente de la NTC - ISO 19011:2002:

“La auditoría se caracteriza por depender de varios principios. Éstos hacen de la auditoría una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión, proporcionando información sobre la cual una organización puede actuar para mejorar su desempeño. La adhesión a estos principios es un requisito previo para proporcionar conclusiones de la auditoría que sean pertinentes y suficientes, y para permitir a los auditores trabajar independientemente entre sí para alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.

Los principios siguientes se refieren a los auditores:

a) Conducta ética: el fundamento de la profesionalidad

La confianza, integridad, confidencialidad y discreción son esenciales para auditar.

b) Presentación ecuánime: la obligación de informar con veracidad y exactitud

Los hallazgos, conclusiones e informes de la auditoría reflejan con veracidad y exactitud las actividades de la auditoría. Se informa de los obstáculos significativos encontrados durante la auditoría y de las opiniones divergentes sin resolver entre el equipo auditor y el auditado.

c) Debido cuidado profesional: la aplicación de diligencia y juicio al auditar

Los auditores proceden con el debido cuidado, de acuerdo con la importancia de la tarea que desempeñan y la confianza depositada en ello por el cliente de la auditoría y por otras partes interesadas. Un factor importante es tener la competencia necesaria. Los principios que siguen se refieren a la auditoría, la cual es por definición independiente y sistemática.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 5 de 26

d) Independencia: la base para la imparcialidad de la auditoría y la objetividad de las conclusiones de la auditoría.

Los auditores son independientes de la actividad que es auditada y están libres de sesgo y conflicto de intereses. Los auditores mantienen una actitud objetiva a lo largo del proceso de auditoría para asegurarse de que los hallazgos y conclusiones de la auditoría estarán basados sólo en la evidencia de la auditoría.

e) Enfoque basado en la evidencia: el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiable y reproducible en un proceso de auditoría sistemático.

La evidencia de la auditoría es verificable. Está basada en muestras de la información disponible, ya que una auditoría se lleva a cabo durante un periodo de tiempo delimitado y con recursos finitos. El uso apropiado del muestreo está estrechamente relacionado con la confianza que puede depositarse en las conclusiones de la auditoría”.

B. TIPOS DE AUDITORÍA

- **AUDITORÍA DE PRIMERA PARTE:** Las realizadas por o en nombre de la propia organización, para la revisión por la dirección y con otros fines internos, es la autodeclaración de conformidad.
- **AUDITORÍA DE SEGUNDA PARTE:** Las realizadas por partes que tienen un interés en la organización, como clientes o por otras partes en su nombre.
- **AUDITORÍA DE TERCERA PARTE:** Las realizadas por organizaciones auditoras independientes externas, como aquellas que proporcionan el registro o la certificación de conformidad de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas de competencia laboral. Las auditorías realizadas por el SENA al sistema de certificación de competencias laborales, son de tercera parte.

4.2. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones se encuentran en la NTC-ISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, y la NTC-ISO 19011:2002 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental” y son aplicables al sistema de certificación de competencias laborales.

AUDITORÍA: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 6 de 26

AUDITOR: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

AUDITADO: Organización que es auditada. En este contexto se auditará el sistema de certificación de competencias laborales.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: Extensión y límites de una auditoría.

CRITERIOS DE AUDITORÍA: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA: Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

CLIENTE DE LA AUDITORÍA: Organización o persona que solicita una auditoría. Los Centros de Formación del SENA y las empresas que estén implementando el sistema de certificación de competencias laborales, se consideran los clientes.

DSNFT: Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

EQUIPO AUDITOR: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

EXPERTO TÉCNICO: Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.

EVIDENCIAS DE LA AUDITORÍA: Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 7 de 26

LISTA DE VERIFICACIÓN: Herramienta que contribuye a estructurar la auditoría a realizar, el auditor la utiliza para corroborar el cumplimiento de lo establecido.

MEJORA CONTINUA: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD MAYOR (NCM): Falla total en el sistema de certificación de competencias laborales o cuando se suman rompimientos pequeños en los procedimientos ocasionando un rompimiento total o importante.

NO CONFORMIDAD MENOR (NCm): Identificación de una o más deficiencias en el sistema de certificación que admiten corrección a la mayor brevedad.

OBSERVACIÓN: Identificación de una o más deficiencias potenciales o reales en el sistema de certificación, que no se cataloga como una no conformidad pero que señala oportunidad de mejoramiento.

ORGANIZACIÓN: Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PRODUCTO: Resultado de un proceso.

PROGRAMA DE AUDITORÍA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico, registrados en el anexo G “Consolidado Solicitudes de Auditoría”.

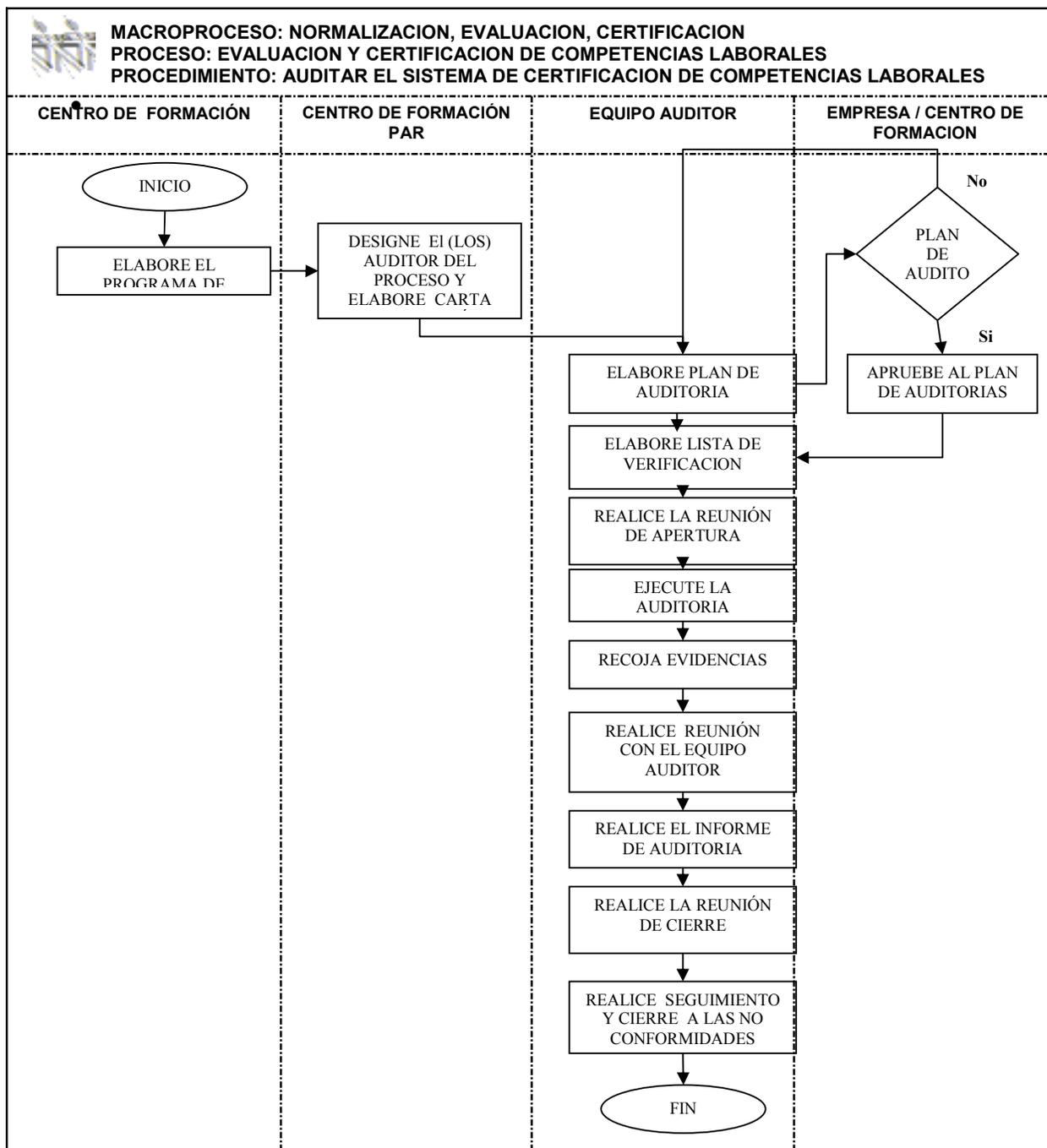
PLAN DE AUDITORÍA: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 8 de 26

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR

5.1. Flujoograma de Procesos para Auditar la Certificación del Desempeño Laboral.



 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 9 de 26

Para desarrollar la auditoría al sistema de certificación de competencias laborales se deben tener en cuenta tres (3) pasos fundamentales:

- Planificar la auditoría
- Ejecutar la auditoría
- Hacer informe de la auditoría y de su seguimiento

Para llevar a cabo una auditoría efectiva se debe tener en cuenta la respuesta a los ítems Qué, Por Qué, Para Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo y Con Qué, lo cual orienta al auditor para:

- Formular el objetivo
- Delimitar la auditoría
- Elaborar el cronograma
- Establecer las técnicas e instrumentos necesarios a aplicar, y
- Establecer los recursos necesarios.

Se sugiere tener en cuenta el cuadro siguiente “Ítems a tener en cuenta para planificar una auditoría efectiva”.

5.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría debe garantizar la verificación del sistema de certificación, en cuanto a su conformidad (documentación), implementación (desarrollo), mantenimiento (sostenibilidad en el tiempo), eficacia (cumplimiento de objetivos y metas) y mejoramiento continuo.

5.1.1 Solicitud de Auditorías: El responsable del proceso de certificación en cada Centro de Formación solicitante, con base en los cronogramas de los evaluadores consolida las necesidades de auditorías y las presenta al responsable del proceso en el Centro par, para que éste designe a los auditores (Anexo G)

La auditoría se inicia con la carta de presentación del equipo auditor.

El auditor debe tener como criterios de auditoría, la norma de competencia laboral colombiana (NCLC), el “Procedimiento para evaluar y certificar competencias laborales”, la “Guía para seleccionar técnicas y elaborar instrumentos de evaluación de competencias laborales”.

5.1.2 Plan de Auditoría.

El auditor líder y su equipo auditor diligencian el Formato N° 1 “Plan de Auditoría” F01001/05-06 (Anexo A), el cual debe ser aprobado por el cliente de auditoría.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 10 de 26

El plan de auditoría define fundamentalmente el objetivo, alcance y los criterios de auditoría.

- Los momentos clave de la auditoría al proceso metodológico: Primer momento: AUDITORÍA DE EVIDENCIAS PREVIAS. Cuando están valoradas las evidencias previas y está concertado el plan de evaluación.

Segundo momento: AUDITORÍA DE LA EMISIÓN DE JUICIO. Cuando el evaluador ha emitido el juicio sobre la competencia laboral del candidato.

El auditor debe ampliar el alcance de las auditorías, en cualquiera de los dos momentos, para verificar el cumplimiento del direccionamiento estratégico, plan operativo específico de certificación, cumplimiento de metas e indicadores y revisión de acciones de mejoramiento (Artículo 12, numeral 10 del Decreto 249 de 2004).

5.1.3 Lista de verificación.

Las listas de verificación Formato N° 2 “Lista de Verificación” F01-002/05-06 (Anexo B), son registros de auditoría, se elaboran a partir del Plan de Auditoría y deben:

- Asegurar que se cubre todo lo planificado
- Asegurar continuidad y profundidad de la auditoría
- Controlar el tiempo planificado
- Organizar la toma de notas
- Planificar las auditorías posteriores
- Utilizar la documentación de referencia

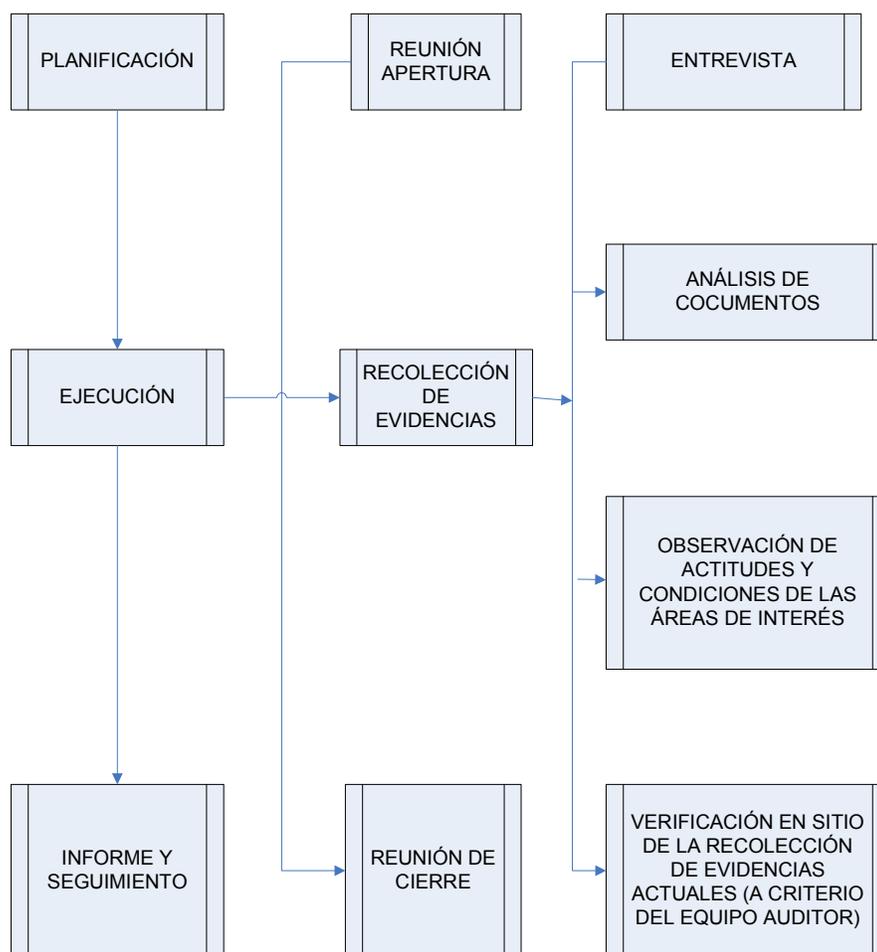
El equipo auditor debe elaborar las listas de verificación.

5.2 EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

La ejecución de la auditoría tiene tres etapas:

- Reunión de apertura
- Recolección de evidencias
- Reunión de cierre

DESARROLLO DE LA AUDITORÍA



 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 12 de 26

5.2.1. Reunión de apertura:

La reunión de apertura es una etapa o momento decisivo, en ella se debe establecer una atmósfera de confianza y en su defecto hay que buscarla y consolidarla.

En la reunión de apertura se debe explicar el concepto de auditoría y que ésta se realiza a procesos y no a personas.

En la reunión de apertura, se deben realizar las actividades definidas en la “Guía para el Desarrollo de Reuniones” (Anexo F)

5.2.2 Recolección de evidencias

Consiste en obtener evidencias de auditoría para verificar que el sistema de certificación de competencias laborales cumple con las disposiciones establecidas.

La recolección de evidencias se hace a través de:

- Entrevistas
- Análisis de documentos
- Observación de actitudes y condiciones de las áreas de interés
- Verificación in situ de la recolección de evidencias actuales (a criterio del equipo auditor)

5.2.2.1 Entrevistas

Las entrevistas son unos de los medios importantes para recopilar información, se realizan por muestreo y permiten al auditor procesar datos de entrada en datos de salida, buscando siempre el mejoramiento continuo del sistema. La información suministrada son los datos de entrada por la parte auditada, durante el proceso se debe preguntar, escuchar, reformular, escribir y agradecer, y los hallazgos son los datos de salida.

Elementos para desarrollar una entrevista efectiva:

En las entrevistas el lenguaje debe ser claro, sencillo y concreto.

En las entrevistas la escucha debe mostrar interés en entender y debe estar atenta para reformular preguntas. En las entrevistas las preguntas deben ser cortas y se formulan una a una, no son cuestionarios, no incluyen mentiras, no deben ser cerradas ni utilizarlas para interrumpir al auditado y adicionalmente, se debe evitar formularlas al primer contacto con el auditado.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 13 de 26

En las entrevistas los silencios deben señalar interés, atención y expresar actitud de escucha a la vez que se toman notas.

En las entrevistas se debe tener en cuenta la “Regla de los 3 D”: Dominio de sí Mismo, Dominio del Tema y Dominio del Auditorio o entrevistado(s).

5.2.2.2 Análisis de los Documentos

El análisis de los documentos se practica por muestreo teniendo en cuenta que sobre ellos se debe examinar:

- El Fondo
- La Forma
- La Aplicación

El Fondo: Se debe examinar que esté registrado el desarrollo de todo el proceso.

La Forma: Se examina la utilización de los formatos estandarizados para el proceso de evaluación.

La Aplicación: La efectiva implementación del proceso y uso de la documentación.

5.2.2.3 Observación de actitudes y condiciones de las áreas de interés

El auditor debe observar actitudes de las personas auditadas para que ello le permita indagar más o reformular reflejando lo que no se comprendió o bien para sintetizar.

La observación de las condiciones de las áreas de interés le permite al auditor conocer cómo se realiza el proceso de evaluación y cómo se salvaguarda la documentación o Portafolios de Evidencias.

5.2.2.4 Verificación en sitio de la recolección de evidencias actuales

El equipo auditor puede verificar el desarrollo del Plan de Evaluación, para obtener evidencias del desarrollo de estas actividades y así evaluar la transparencia del plan concertado.

5.2.2.5 Muestra a Examinar

El auditor debe seleccionar directamente del universo de candidatos en proceso de evaluación, una muestra de candidatos para entrevistar con sus

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 14 de 26

portafolios, una muestra de portafolios (documental) diferente a la de los candidatos entrevistados, y a criterio del auditor una muestra diferente para la verificación en sitio de recolección de evidencias actuales. Para la selección de las muestras se debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

NÚMERO DE CANDIDATOS	NÚMERO DE CANDIDATOS A ENTREVISTAR Y VERIFICACIÓN DE SUS PORTAFOLIOS	NÚMERO DE PORTAFOLIOS A AUDITAR	PORCENTAJE MÍNIMO	
			Portafolios de evidencias	Entrevistas a candidatos
Hasta 20	5	5	40%	25%
Entre 21 y 50	7	4	22%	14%
Entre 51 y 100	15	8	23%	15%

A criterio del equipo auditor se puede incrementar la muestra a examinar.

5.2.2.6 Reuniones durante la auditoría.

Durante la auditoría se pueden realizar reuniones del equipo auditor para hacer control del avance del plan de auditoría; si el auditor líder considera que hay atraso, reasigna responsabilidades.

Otra reunión que debe realizarse es aquella previa a la reunión de cierre de la auditoría, necesaria para discutir los hallazgos y preparar el informe; esta reunión presidida por el auditor líder permite asegurar que:

- El plan de auditoría se ha desarrollado completamente
- Las no conformidades se han clasificado correctamente
- El equipo auditor ha concertado las conclusiones de la auditoría
- El auditor líder es el responsable de redactar el informe y de citar a reunión de cierre.

5.2.3 Reunión de Cierre

En la reunión de cierre se debe presentar los resultados obtenidos de la auditoría y se realizan las actividades definidas en la “Guía para el Desarrollo de Reuniones” (Anexo F)

5.3 INFORME DE LA AUDITORÍA Y SU SEGUIMIENTO

En el Informe de Auditoría Formato N°4 “Informe de Auditoría” F01-004/05-06 (Anexo D) se describen las fortalezas y debilidades encontradas, clasificando y

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 15 de 26

cuantificando los hallazgos en NCM, NCm y Observaciones, para definir las conclusiones y preparar el informe de auditoría.

5.4 PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA

Frente a una no-conformidad el auditor solicita un plan de acción, Formato N° 5 “Plan de Acción Correctiva” F01-005/11-05 (Anexo E). En él, el auditor escribe el consecutivo de las auditorías que se hagan al mismo Centro y/o a las empresas que éste acompaña.

El total de las no conformidades se debe escribir señalando “1 de ___”, marcando con una (X) si es mayor o menor, así mismo para las observaciones. Teniendo en cuenta lo anterior la descripción de cada no conformidad y/o observación, debe escribirse en hoja separada.

La parte auditada debe consignar la propuesta de acción correctiva definiendo la fecha de su implementación, las cuales deben ser corregidas y revisadas en las auditorías de seguimiento que se acuerden entre las partes.

El Centro de Formación no podrá certificar la totalidad de los candidatos del proceso, hasta tanto las No Conformidades Mayores hayan sido cerradas.

La gerencia de la organización auditada debe:

- Identificar, investigar y apropiar claramente la deficiencia encontrada
- Proponer un plan de acción correctiva que precise las actividades, responsables y fechas previstas de implementación
- Acordar la fecha límite para verificación de la eficacia del plan de acción
- Hacer los cambios correspondientes

El auditor debe:

- Tener acceso a los niveles gerenciales.
- Hacer una reunión formal explicando en forma detallada y de manera constructiva los hallazgos encontradas, justificando con evidencia objetiva.
- Tener acceso concertado a las oficinas, documentos (Portafolios de Evidencias), talleres, laboratorios (sitio real de trabajo), y al personal requerido oportunamente (entrevistas).
- Verificar la eficacia de las acciones correctivas propuestas, realizando siempre la auditoría de seguimiento.
- Obtener de los responsables la aprobación de la solicitud de Plan de Acción Correctiva, en caso de que se requiera.
- Verificación de la ejecución de la acción correctiva Se denomina seguimiento de la auditoría o verificación de la ejecución de la acción correctiva, al proceso que determina que ésta se ha implementado.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 16 de 26

Se denomina cierre de la auditoría al proceso de aceptación de la eficacia de la acción correctiva, este cierre incluye una segunda auditoría, la cual tiene la misma metodología de la auditoría inicial, e incluye observación de evidencia objetiva, y/o revisión de documentación nueva o usada.

Los resultados de la auditoría de seguimiento podrían ser:

- Cierre de la(s) no conformidad(es) si hay suficiente evidencia de que las acciones implementadas han sido eficaces.
- Cierre de las no conformidades con seguimiento a la eficacia: Esto se da en el caso de que el equipo auditor considere que las acciones implementadas tienen gran posibilidad de ser eficaces pero que al momento de la auditoría no es posible verificar su eficacia. En esta situación el equipo auditor debe dejar evidencia en el informe y si fuese estrictamente necesario se debe fijar nueva fecha de seguimiento.
- Quedar abierta la no conformidad, si el equipo auditor no encuentra la evidencia suficiente de que se haya ejecutado el plan de acción (acción correctiva propuesta), o que ésta no asegura que la causa de la no conformidad haya sido eliminada de raíz.

5.5 REQUISITOS FUNDAMENTALES PARA REALIZAR UNA AUDITORÍA EFECTIVA

Para realizar una auditoría efectiva se debe tener en cuenta los siguientes requisitos fundamentales:

- Contar con el soporte de la gerencia
- Tener auditores formados y entrenados

El equipo auditor debe tener independencia de los aspectos auditados.

- El equipo auditor debe tener acceso concertado a las oficinas, documentos, Portafolios de Evidencias y al personal requerido a tiempo.
- El equipo auditor debe tener acceso a los niveles gerenciales.

Un equipo auditor debe contar con procedimientos de auditoría definidos: Para la planificación, preparación y ejecución de la auditoría.

Un equipo auditor para llevar a cabo la auditoría debe garantizar que conocen las acciones clave, como son:

Ofrecer Seguridad

- Explicar el objetivo de la auditoría
- Explicar el método
- Tomar notas

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. <u>00</u>
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 17 de 26

- Reformular

Ofrecer Efectividad

- Mostrar cordialidad
- Saber escuchar
- Dedicar tiempo
- Estar a disposición
- Saber agradecer

Generar Actividad

- Ayudar a hablar
- Permitir hablar
- Ayudar a explicar
- Ayudar a resumir

Generar Consideración

- Saber presentarse
- Permitir hablar al auditado de su trabajo, de lo que hace
- No juzgar al auditado
- Mostrar respeto por el auditado

6. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

Será responsabilidad de la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, a través de la Coordinación del Grupo de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, revisar y actualizar el procedimiento, con el apoyo del equipo nacional de auditores, el cual será aprobado por el Director del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo del SENA.

7. ANEXOS

Los formatos que se utilizan para desarrollar la auditoría al sistema de certificación de competencias laborales se incluyen en los ANEXOS de este documento.

 REGIONAL-QUINDIO	PROCEDIMIENTO PARA AUDITAR EL SISTEMA DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL	CDL-PR-06 FECHA: 24-03-08 VER. 00
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	Pág. 18 de 26

ANEXO	CÓDIGO	NOMRE DE LOS ANEXOS
A	F01-001/05-06	Formato No 1 “Plan de Auditoría”
B	F01-002/05-06	Formato No 2 “Lista de Verificación”
C	F01-003/05-06	Formato No 3 “Lista de participación en las reuniones de apertura y cierre”
D	F01-004/05-06	Formato No 4 “Informe de Auditoría”
E	F01-005/05-06	Formato No 5 “Plan de Acción correctiva”
F		“Guía para el desarrollo de reuniones”
G		“Consolidado solicitudes de auditoría”

8. REFERENCIAS DOCUMENTALES

INSTITUTO NACIONAL DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC, NTCISO 19011:2002 “Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental”, Bogotá, Colombia.

INSTITUTO NACIONAL DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC, NTCISO 9000:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.” Bogotá, Colombia.

INSTITUTO NACIONAL DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC, NTCGP 1000:2004 “Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública” Bogotá, Colombia.

ZGAIB ABURAD, Mariam y RIAÑO BARÓN, William. “Metodología para auditar el sistema de evaluación y certificación de competencias laborales”. SENA Dirección General, Dirección Sistema Nacional de Formación para el Trabajo General, Bogotá, Octubre de 2003

ZGAIB ABURAD, Mariam. “Metodología para evaluar y certificar competencias laborales”. SENA Dirección General, Dirección Sistema Nacional de Formación para el Trabajo General, Bogotá, Octubre de 2003.

LEIVA, Luis Carlos. HINCAPIÉ, Luz Marina. RINCÓN, Mario. “Guía para seleccionar técnicas y elaborar instrumentos de evaluación de competencias laborales”. SENA Dirección General, Dirección Sistema Nacional de Formación para el Trabajo General, Bogotá, Octubre de 2003.

ANEXOS:



FORMATO N° 1
“PLAN DE AUDITORÍA”

Página _ de _

F01-001/05-06
ANEXO A

CENTRO DE FORMACIÓN o EMPRESA AUDITADA: _____

RESPONSABLE: _____ **CARGO:** _____

FECHA DE EJECUCIÓN: _____ **LUGAR:** _____

OBJETIVO: _____

DOCUMENTOS DE REFERENCIA: _____

ALCANCE: _____

METODOLOGÍA: _____

AUDITOR LÍDER: _____

EQUIPO AUDITOR: _____

REUNIÓN DE APERTURA: Lugar _____ **FECHA** _____ **HORA** _____

REUNIÓN DE CIERRE: Lugar _____ **FECHA** _____ **HORA** _____



FORMATO N° 1
“PLAN DE AUDITORÍA”

Página _ de _

F01-001/05-06
ANEXO A

ASPECTO A AUDITAR	FECHA, LUGAR Y HORA	AUDITOR

FIRMAS:

Auditor Líder

Equipo Auditor

Cliente de la Auditoría



FORMATO N° 2
“LISTA DE VERIFICACIÓN”

Página __de__

F01-002/05-06
ANEXO B

CENTRO DE FORMACIÓN o EMPRESA AUDITADA: _____

AUDITORÍA No: _____ **FECHA:** DD ____ MM ____ AA ____

AUDITORÍA DE: _____

AUDITOR: _____

PREGUNTA (Aspecto a auditar)	EVIDENCIA OBJETIVA	NC		O	ANÁLISIS

C = Conforme NC = No Conforme, (M) = Mayor (m) = menor O = Observación

Auditor Líder

Equipo Auditor



FORMATO N° 3
“LISTA DE PARTICIPANTES EN LAS REUNIONES DE APERTURA Y CIERRE”

Página __ de __

F01-003/05-06
ANEXO C

CENTRO DE FORMACIÓN o EMPRESA AUDITADA: _____
AUDITOR LÍDER: _____ Fecha Inicio: _____ Fecha Cierre: _____

NOMBRE	CARGO	FIRMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		



FORMATO N° 4
“INFORME DE AUDITORÍA”

Página __de__

F01-004/05-06
ANEXO D

CENTRO DE FORMACIÓN o EMPRESA AUDITADA : _____

AUDITOR LIDER : _____

ALCANCE: _____

FECHA: DD __ MM __ AA __

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

FORTALEZAS:

DEBILIDADES :

CONCLUSIONES:

CONCLUSIONES	NÚMERO
No Conformidad Mayor	
No Conformidad Menor	
Observaciones	

Auditor Líder

Equipo Auditor



FORMATO N° 5

Página __de__

“PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA”

F01-005/05-06

ANEXO E

CENTRO DE FORMACIÓN o EMPRESA AUDITADA: _____

AUDITORIA N°: _____

NO CONFORMIDAD N°: _____ de _____ NCM: _____ NCm: _____

OBSERVACIÓN N° ____ de ____

A
U
D
I
T
O
R

DESCRIPCIÓN:

FIRMA DEL AUDITOR LIDER

RESPONSABLE

FECHA

C
E
N
T
R
O
/
E
M
P
R
E
S
A

ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA

FECHA IMPLEMENTACIÓN ACCIÓN CORRECTIVA

RESPONSABLE

A
U
D
I
T
O
R

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

NO CONFORMIDAD CERRADA : SI ____ NO ____

NO CONFORMIDAD PENDIENTE: SI ____ NO ____

DD/ __MM/ __AA/ __

AUDITOR LIDER

NOMBRE

FECHA



“GUÍA PARA EL DESARROLLO DE REUNIONES” ANEXO F

REUNIÓN DE APERTURA	REUNIÓN DE CIERRE
<ul style="list-style-type: none">▪ Agradecimientos▪ Presentación de participantes▪ Recolección firmas de participantes▪ Explicación del objetivo y alcance de la auditoria a realizar▪ Explicación de la metodología a utilizar▪ Explicación de técnica de muestreo▪ Explicación sobre hallazgos: No Conformidades y su clasificación /Observaciones▪ Explicación formato de acción correctiva▪ Explicación Itinerario general▪ Explicación reunión de cierre▪ Explicación informe de auditoria▪ Ratificación de confidencialidad	<ul style="list-style-type: none">▪ Agradecimientos▪ Recolección firmas de participantes▪ Ratificación del objetivo y alcance de la auditoria realizada▪ Presentación general de resultados▪ Explicación de hallazgos: número de No Conformidades Mayores/ menores/Observaciones▪ Explicación sobre el informe de auditoria /entrega▪ Obtención de la firma del responsable de las acciones correctivas propuestas▪ Despedida



**“CONSOLIDADO SOLICITUDES DE AUDITORÍA”
ANEXO G**

REGIONAL: _____ CENTRO: _____

OBJETIVO: _____

ALCANCE: _____

Nº	PROCESO A AUDITAR EN:	FECHA		EQUIPO AUDITOR		LUGAR/HORA	RECURSOS
		E P*	E J*	LIDER	ENTRENAMIENTO		
	Empresa (Nombre)						
	Centro de Formación (Nombre)						

FIRMA RESPONSABLE EN EL CENTRO

* EP: EVIDENCIAS PREVIAS

 REGIONAL-QUINDIO	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	CDL-AR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 15-03-08 VER. 00 Pág. 31 de 2

ANEXO No 1

COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SNFT Y EMPLEO

1. Coordinar los procesos de evaluación y certificación de la regional Quindío

RESPONSABLE DEL PROGRAMA COLOMBIA CERTIFICA

1. Sensibilizar a Directivos y trabajadores de la empresa.
2. Gestionar Ambientes para la Evaluación de Trabajadores.
3. Facilitar materiales, elementos y documentos requeridos.
4. Elaborar la base de datos de los evaluadores.
5. Coordinar ofertar de evaluadores.
6. Salvaguardar los portafolios de evidencias.

AUDITOR:

1. Verificar que el sistema de Certificación es apto y está funcionando
2. Verificar el cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos
3. Verificar aleatoriamente la existencia y pertinencia de los productos: evidencias aportadas y recogidas y la existencia de los 5 registros completamente diligenciados
4. Presentar informes durante y final del proceso.

 REGIONAL-QUINDIO	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	CDL-AR-01
	CERTIFICACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL	FECHA: 15-03-08 VER. 00 Pág. 32 de 2

EVALUADOR:

1. Ejecutar proceso evaluación.
2. Realizar inducción al proceso.
3. Orientar al candidato en el autodiagnóstico.
4. Recibir y valorar evidencias previas.
5. Concertar plan evaluación.
6. Elaborar instrumentos.
7. Recoger evidencias actuales.
8. Emitir juicio sobre competencia del evaluado.

CANDIDATO:

1. Solicitar certificación desempeño.
2. Hacer autodiagnóstico.
3. Hacer la inscripción.
4. Aportar evidencias previas.
5. Concertar plan de evaluación.
6. Propiciar espacios y condiciones para recoger evidencias
7. Identificar y acceder a alternativas de formación
8. Salvaguardar Portafolio Evidencias



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

TITULACIONES

F2-014

V.1

Página 1 de 1

VERSION VERSION AVALADA MESA SECTORIAL
REGIONAL CUNDINAMARCA
METODOLOGO MARIO ORGANISTA TIBADUIZA
NOMBRE 170501006 Corte De Carnes De Abasto Público.

MESA SECTORIAL PRODUCCION PECUARIA
CENTRO CENTRO DE BIOTECNOLOGÍA AGROPECUARIA - CUND
NIVEL 2 **VERSION** 1 **FECHA APROBACION** **VIGENCIA** 5 AÑOS

JUSTIFICACION DEL NIVEL

Variada Gama De Actividades Laborales, Contextos Variables. Actividades Complejas No Rutinarias. El Trabajador Cuenta Con Un Nivel Mínimo De Autonomía Para Su Desempeño, Recibiendo Un Alto Grado De Supervisión. El Desempeño Requiere Trabajo En Equipo.

DIRIGIDO A:

Es El Componente Para Desarrollar Por Operarios De Plantas De Beneficio Animal, Salas De Desposte Y Expendedores De Carnes.

NORMAS Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA LABORALES

OBLIGATORIA

- 270501016 Mantener Puntos De Control Según Manual De Calidad Y Legislación Vigente
- 01 Verificar Producción Según Manual De Calidad Y Legislación Vigente
 - 02 Aplicar Control Sobre Puntos Críticos Según Manual De Calidad Y Legislación Vigente.
- 270501026 Obtener Cortes De Carnes Según La Solicitud Del Cliente Y La Legislación Vigente
- 01 Recibir Canales Acorde A La Orden De Pedido.
 - 02 Cortar Carnes Según Solicitud Del Cliente Y Procedimiento Establecido.
 - 03 Exhibir Carnes Según Procedimiento Establecido Y Legislación Vigente.
- 270501027 Despostar Carnes Con Base En La Técnica Y El Procedimiento Definido
- 01 Despresar Carnes Según Orden De Producción.
 - 02 Filetear Carnes Según Técnica Y Procedimiento Definido.

APROBADO ACTA NRO. DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

DIEGO FRANCISCO ALVAREZ ORTIZ

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

MARIO ORGANISTA TIBADUIZA

METODOLOGO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

TITULACIONES

F2-014

V.1

Página 1 de 2

VERSION	VERSION AVALADA MESA SECTORIAL	MESA SECTORIAL	PANIFICACIÓN Y REPOSTERIA						
REGIONAL	VALLE	CENTRO	CENTRO AGROPECUARIO DE BUGA - VALLE						
METODOLOGO	HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES	NIVEL	2	VERSION	1	FECHA APROBACION	12/12/2006	VIGENCIA	5 AÑOS
NOMBRE	190803001 Elaboracion De Productos Basicos De Panificacion Artesanal Y Semindustrial								

JUSTIFICACION DEL NIVEL

DIRIGIDO A:

NORMAS Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA LABORALES

OBLIGATORIA

- 290803001 1 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente
 - 01 Alistar Materia Prima E Insumos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente.
 - 02 Mezclar Materias Primas Y/O Premezclas, De Acuerdo A Formulación Y Proceso.
 - 03 Acondicionar Masas Y Batidos De Acuerdo A Especificaciones De Producto Y Proceso.
 - 04 Aplicar Tratamientos Térmicos A Productos Acondicionados, Según Especificaciones De Proceso Y Normatividad.
- 290803002 1 Controlar El Proceso De Panificación De Acuerdo Con Los Estándares Establecidos.
 - 01 Verificar Datos De Las Variables De Proceso Según Parámetros Establecidos.
 - 02 Ajustar Las Variables De Proceso De Acuerdo A Los Parámetros Establecidos.
- 290803003 1 Almacenar Materias Primas Y Productos De Panificación De Acuerdo Con La Orden De Pedido, Programa De Producción Y Normativa Vigente.
 - 01 Recibir Materias Primas Y Productos De Panificación De Acuerdo Con La Orden De Pedido, Programa De Producción Y Normativa Vigente
 - 02 Ubicar Las Materias Primas Y Productos De Panificación De Acuerdo A Especificaciones Técnicas Y Normativa Vigente.
 - 03 Despachar Las Materias Primas Y Productos De Panificación De Acuerdo A Especificaciones Técnicas Y Normativa Vigente.



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

TITULACIONES

F2-014

V.1

Página 2 de 2

VERSION	VERSION AVALADA MESA SECTORIAL	MESA SECTORIAL	PANIFICACIÓN Y REPOSTERIA						
REGIONAL	VALLE	CENTRO	CENTRO AGROPECUARIO DE BUGA - VALLE						
METODOLOGO	HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES	NIVEL	2	VERSION	1	FECHA APROBACION	12/12/2006	VIGENCIA	5 AÑOS
NOMBRE	190803001 Elaboracion De Productos Basicos De Panificacion Artesanal Y Semindustrial								

APROBADO ACTA NRO. _____ DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA DE FECHA _____ VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. _____ DE FECHA _____

JAIME VALENCIA ARIAS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES

METODOLOGO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 1 de 4

VERSION	VERSION AVALADA MESA SECTORIAL	MESA SECTORIAL	PRODUCCION PECUARIA
REGIONAL	CUNDINAMARCA	CENTRO	CENTRO DE BIOTECNOLOGÍA AGROPECUARIA - CUND
METODOLOGO	MARIO ORGANISTA TIBADUIZA	VERSION	1
TITULO DE LA N.C.L	270501027 Despostar Carnes Con Base En La Técnica Y El Procedimiento Definido	FECHA APROBACION	
CODIGO ELEMENTO	01 Despresar Carnes Según Orden De Producción.	VIGENCIA	5 AÑOS Vigente? <input checked="" type="checkbox"/>

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- El Alistamiento De La Maquinaria E Instalaciones Se Desarrolla Acatando El Cronograma De Trabajo Y El Procedimiento Establecido.
- El Desposte De Las Canales Se Realiza Acorde Con La Orden De Pedido.
- La Clasificación De Postas Se Desarrolla Según Procedimiento.
- Los Subproductos Generados Se Manejan Con Base En El Procedimiento Y Política De La Empresa.
- Los Cortes De Postas Se Pesan Según Procedimiento.
- Los Reportes De Producción Se Realizan Según Procedimiento.
- Las Buenas Prácticas De Manufactura Se Aplican Según Política De La Empresa.

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

- Equipos E Instalaciones Para Procesamiento De Carnes. (A,E)
- Interpretación De Cronogramas De Trabajo. (A)
- Interpretación De Manual De Procedimientos. (A, C, D, E, F)
- Identificación Y Clasificación De Postas.(C)
- Interpretación De Ordenes De Pedido. (B)
- Manejo De Subproductos Animales. (D)
- Identificación De Subproductos Animales. (D)
- Interpretación De Políticas De La Empresa. (D, G)
- Sistemas De Pesaje De Alimentos. (E)
- Generación De Reportes. (F)
- Interpretación De Buenas Prácticas De Manufactura. (G)
- Manejo De Procesador De Texto Y Hoja Electrónica. (F)

RANGOS DE APLICACION

REPORTES

Manual, Sistematizado.

DESPOSTE DE CANALES

Manual, Mecánico.

CLASIFICACION

Manual, Mecánica, Electrónico

PESADO

Manual, Electrónico



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 2 de 4

TITULO DE LA N.C.L 270501027 Despostar Carnes Con Base En La Técnica Y El Procedimiento Definido

CODIGO ELEMENTO 01 Despresar Carnes Según Orden De Producción.

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Dos Procesos De Alistamiento De Maquinaria E Instalaciones Para Procesamiento De Carnes.
- 2, Dos Procesos De Desposte De Canales.

CONOCIMIENTO

- 1, Respuesta A Preguntas Sobre Buenas PráCticas De Manufactura.

PRODUCTO

- 1, Postas Clasificadas Según Procedimiento.
- 2, Dos Reportes De Producción.

APROBADO ACTA NRO.

DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA

VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

DIEGO FRANCISCO ALVAREZ ORTIZ

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

MARIO ORGANISTA TIBADUIZA

METODOLOGO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 3 de 4

TITULO DE LA N.C.L 270501027 Despostar Carnes Con Base En La Técnica Y El Procedimiento Definido

CODIGO ELEMENTO 02 Filetear Carnes Según TéCnica Y Procedimiento Definido.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A. El Alistamiento De Los Cortes Se Efectúa Según Procedimiento.
- B. El Fileteado De Las Carnes Se Realiza Con Base En El Pedido Del Cliente.
- C. Los Cortes Se Empacan Según TéCnica Y Presentación Del Mismo.
- D. El Funcionamiento Del Sistema De Conservación Es Verificado Según Manual De Procedimientos.
- E. Las Novedades Se Registran Y Reportan En El Formato Y Tiempo Establecidos.
- F. Las Normas De Seguridad E Higiene Se Cumplen Según Manual De Calidad.

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01. Interpretación De Procedimientos. (A,B)
02. Técnicas De Alistamiento. (A)
03. Técnicas De Fileteado De Carnes. (B)
04. Interpretación De Ordenes De Pedido. (B)
05. Tipos Y Clasificación De Empaques.(C)
06. Procedimientos De Verificación. (D)
07. Identificación De Sistemas De Conservación. (C, D)
08. Generación De Registros Y Reportes. (E)
09. Identificación De Formatos. (E)
10. Interpretación De Seguridad E Higiene. (F)
11. Interpretación De Manuales De Calidad. (F)
12. Manejo De Procesador De Texto Y Hoja Electrónica. (E)

RANGOS DE APLICACION

REPORTES

Manual, Sistematizado.

EMPAQUE

Manual, Mecánico.

FILITEADO DE CARNES

Manual, Mecánico

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Un Proceso De Alistamiento De Cortes.
- 2, Un Proceso De Verificación Al Sistema De Conservación.

CONOCIMIENTO

- 1, Preguntas Sobre Reportes Y Tipo De Novedades.

PRODUCTO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 4 de 4

TITULO DE LA N.C.L 270501027 Despostar Carnes Con Base En La Técnica Y El Procedimiento Definido

CODIGO ELEMENTO 02 Filetear Carnes Según Técnica Y Procedimiento Definido.

1, Tres Cortes Pesados Según Técnica.

APROBADO ACTA NRO.

DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA

VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO.

DE FECHA

DIEGO FRANCISCO ALVAREZ ORTIZ

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

MARIO ORGANISTA TIBADUIZA

METODOLOGO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 1 de 8

VERSION	VERSION AVALADA MESA SECTORIAL	MESA SECTORIAL	PANIFICACIÓN Y REPOSTERIA
REGIONAL	VALLE	CENTRO	CENTRO AGROPECUARIO DE BUGA - VALLE
METODOLOGO	HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES	VERSION	1
TITULO DE LA N.C.L	290803001	FECHA APROBACION	12/12/2006
CODIGO ELEMENTO	01	VIGENCIA	5 AÑOS
	Elaborar Alimentos De Panificacion De Acuerdo Con El Programa De Produccion Y Normativa Vigente	Vigente?	<input checked="" type="checkbox"/>
	Alistar Materia Prima E Insumos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente.		

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- La Materia Prima Alistada Cumple Con Las Especificaciones Del Proceso.
- La Materia Prima Dosificada Y Rotulada Cumple Con La Orden De Producción Y Normativa Vigente.
- La Materia Prima Dosificada Y Rotulada No Conforme Es Reportada Y Ajustada De Acuerdo A Plan De Producción.
- Los Implementos De Seguridad E Higiene Cumplen Con La Normativa Vigente.
- Los Residuos Generados , Son Dispuestos De Acuerdo A Norma Y Legislación Sanitaria
- Los Equipos De Medición, Son Dispuestos De Acuerdo A Especificaciones De Proceso

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

- Normatividad Vigente Sobre Manipulación De Alimentos. Decreto 3075 (A, B ,C)
- Pesos Y Medidas (Sistema Internacional) (B, C,)
- Interpretación De Órdenes De Producción. (B, C, F)
- Análisis Sensorial Básico (Olor Sabor, Textura, Color). (B)
- Matemática Básica (Suma, Resta, Multiplicación, División, Porcentajes).(A, B, C)
- Equipos Para Medición De Peso, Volumen Y Temperatura (Gramera, Bascula, Balanza, Termómetros , Cronómetro O Reloj) (A, B, C)
- Interpretación De Manuales De Salud E Higiene Ocupacional. (Manipulación De Alimentos, Elementos De Protección Y Ergonomía). (D).
- Habilidades Básicas De Lecto-Escritura.(A, B, C ,D)
- Interpretación De Manuales De Impacto Ambiental En El Procesamiento De Alimentos.(E).

RANGOS DE APLICACION

EQUIPOS DE MEDICION

- Centa-Litros
- Cronómetro O Reloj
- Higrómetro
- Termómetro
- Balanza
- Bascula
- Gramera

ALISTAR

- Manual

MATERIAS PRIMAS SEGÚN TIEMPO VIDA UTIL

- No Perecedera
- Perecedera



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 2 de 8

TITULO DE LA N.C.L. 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente
CODIGO ELEMENTO 01 Alistar Materia Prima E Insumos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente.

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Realice El Proceso De Dosificado Según Parámetros Establecidos Por La Empresa
- 2, Observación De 5 Dosificaciones De Diferente Tipo.

CONOCIMIENTO

- 1, Pruebas Escritas Sobre Conversión De Unidades De Peso, Volumen Y Temperatura.
- 2, Pruebas Orales Y Escritas Sobre Decreto 3075.
- 3, Pruebas Escritas Sobre Operaciones Básicas En Matemáticas

PRODUCTO

- 1, Verificación De Pesos Y Medidas De 7 Dosificaciones.

APROBADO ACTA NRO.

DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA

VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

JAIME VALENCIA ARIAS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES

METODOLOGO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 3 de 8

TITULO DE LA N.C.L. 290803001 Elaborar Alimentos De Panificación De Acuerdo Con El Programa De Producción Y Normativa Vigente
CODIGO ELEMENTO 02 Mezclar Materias Primas Y/O Premezclas, De Acuerdo A Formulación Y Proceso.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A. Los Ingredientes De La Mezcla Incorporados Corresponden A La Normativa De La Empresa.
- B. Los Elementos De Higiene Y Seguridad Utilizados En El Proceso De Mezclado Son Los Indicados Por La Normativa Vigente
- C. La Masa Final Cumple Con Los Parámetros Establecidos Por La Empresa.
- D. La Masa No Conforme Es Reportada Y Ajustada De Acuerdo A Normativa De La Empresa.
- E. Los Residuos Generados Por Alistamiento, Son Dispuestos De Acuerdo A Norma Y Legislación Sanitaria.

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01. Normatividad Vigente Sobre Manipulación De Alimentos. Decreto 3075 (A,B)
02. Interpretación De Manuales De Manejo De Equipos De Mezclado.
03. Pesos Y Medidas (Sistema Internacional) ((B,C)
04. Interpretación De Órdenes De Producción. (B)
05. Análisis Sensorial Básico (Olor Sabor , Textura, Color). (B,C)
06. Matemática Básica (Suma, Resta, Multiplicación, División, Porcentajes).(B,C,)
07. Equipos Para Medición De Peso, Volumen Y Temperatura (Gramera, Bascula, Balanza, Termómetros) (B,C)
08. Interpretación De Manuales De Salud E Higiene Ocupacional. (Manipulación De Alimentos, Elementos De Protección Y Ergonomía). (B,C,D, E)
09. Habilidades Básicas De Lecto-Escritura. (A, B , C, D)
10. Interpretación De Manuales De Impacto Ambiental. En El Procesamiento De Alimentos.(E)

RANGOS DE APLICACION

EQUIPOS DE MEDICION

- Termómetro
- Balanza
- Bascula
- Gramera
- Cuenta-Litros
- Cronómetro O Reloj
- Higrómetro

MEZCLAR

- Manual O Mecánico

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Realice El Proceso De Mezclado Según Parámetros Establecidos Por La Empresa.
- 2, Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Verifique La Calidad De La Masa Obtenida, Mediante Análisis Sensorial

CONOCIMIENTO

- 1, Pruebas Escritas Sobre Conversión De Unidades De Peso, Volumen Y Temperatura.



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 4 de 8

TITULO DE LA N.C.L 290803001 Elaborar Alimentos De Panificacion De Acuerdo Con El Programa De Produccion Y Normativa Vigente

CODIGO ELEMENTO 02 Mezclar Materias Primas Y/O Premezclas, De Acuerdo A Formulación Y Proceso.

2, Pruebas Escritas Y U Orales Sobre Manuales De Manejo De Equipos De Mezclado.

3, Pruebas Orales Y Escritas Sobre Decreto 3075

4, Pruebas Escritas Sobre Operaciones Básicas En Matemáticas.

PRODUCTO

1, Observación De 5 Masas De Diferente Tipo.

APROBADO ACTA NRO.

DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA

VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

JAIME VALENCIA ARIAS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES

METODOLOGO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 5 de 8

TITULO DE LA N.C.L 290803001 Elaborar Alimentos De Panificacion De Acuerdo Con El Programa De Produccion Y Normativa Vigente
CODIGO ELEMENTO 03 Acondicionar Masas Y Batidos De Acuerdo A Especificaciones De Producto Y Proceso.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A. La Masa Acondicionada Cumple Con Las Especificaciones Del Proceso
- B. Los Productos Preparados Para El Horneo Cumplen Con Las Especificaciones Del Proceso.
- C. Los Registros Del Proceso De Acondicionamiento Son Diligenciados De Acuerdo A Normativa
- D. Los Elementos De Higiene Y Seguridad Industrial Utilizados Para El Acondicionamiento De La Masa Y Preparación De Los Productos Cumplen Con La Normativa.
- E. Los Productos No Conformes Son Rechazados De Acuerdo A Normativa Vigente.
- F. Los Residuos Generados Son Dispuestos De Acuerdo A Norma Y Legislación Sanitaria

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

01. Normatividad Vigente Sobre Manipulación De Alimentos. Decreto 3075 (A)
02. Pesos Y Medidas (Sistema Internacional) (A,B)
03. Interpretación De Órdenes De Producción. (A ,B ,C, E)
04. Análisis Sensorial Básico (Olor Sabor , Textura, Color). (A)
05. Matemática Básica (Suma, Resta, Multiplicación, División, Porcentajes).(A, B, C, E)
06. Equipos Para Medición De Peso, Volumen Y Temperatura (Gramera, Bascula, Balanza, Termómetros) (A, B, C, E)
07. Interpretación De Manuales De Salud E Higiene Ocupacional (Manipulación De Alimentos, Elementos De Protección Y Ergonomía). (D).
08. Habilidades Básicas De Lecto-Escritura.(A, B, C) E).
09. Interpretación De Manuales De Impacto Ambiental. (F)

RANGOS DE APLICACION

EQUIPOS DE MEDICION

- Cronometro O Reloj
- Termómetro
- Balanza
- Bascula
- Gramera

ACONDICIONAR

- Manual O Mecánico

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

1. Al Menos En Tres Ocasiones El Trabajador Realiza El Proceso De Acondicionado -Según Parámetros Establecidos Por La Empresa.

CONOCIMIENTO

1. Pruebas Escritas Sobre Conversión De Unidades De Peso, Volumen Y Temperatura
2. Pruebas Orales Y Escritas Sobre Decreto 3075.
3. Pruebas Escritas Sobre Operaciones Básicas En Matemáticas.

PRODUCTO



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 6 de 8

TITULO DE LA N.C.L 290803001 Elaborar Alimentos De Panificacion De Acuerdo Con El Programa De Produccion Y Normativa Vigente
CODIGO ELEMENTO 03 Acondicionar Masas Y Batidos De Acuerdo A Especificaciones De Producto Y Proceso.

1, Observación De 5 Productos Acondicionados De Diferente Tipo.

APROBADO ACTA NRO. DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

JAIME VALENCIA ARIAS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES

METODOLOGO



TITULO DE LA N.C.L 290803001 Elaborar Alimentos De Panificacion De Acuerdo Con El Programa De Produccion Y Normativa Vigente
CODIGO ELEMENTO 04 Aplicar Tratamientos Térmicos A Productos Acondicionados, Según Especificaciones De Proceso Y Normatividad.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- A. La Temperatura, Humedad Y El Tiempo Son Controlados Durante Los Procesos De Horneo Y De Leudado De Acuerdo A Procedimiento Y Especificaciones De Producto.
- B. Los Implementos De Seguridad E Higiene Son Los Cumplen Con La Normativa Vigente.
- C. Los Productos Que Requieren Frió Son Refrigerados De Acuerdo A Especificaciones Del Producto.
- D. Los Productos Tratados Térmicamente Cumplen Con Las Especificaciones Del Producto.
- E. Los Residuos Generados , Son Dispuestos De Acuerdo A Norma Y Legislación Sanitaria.

CONOCIMIENTOS Y COMPRENSIONES ESENCIALES

- 01. Técnicas De Aplicación De Tratamientos Térmicos, (Horneado, Refrigeración, Fritura). (A, B, E)
- 02. Reconocer Características Del Producto. (A, E)
- 03. Interpretar Órdenes De Producción. (D)
- 04. Manejo De Equipos Empleados En El Proceso De Aplicación De Tratamientos Térmicos, Termómetro, Girómetro, Cronometro
- 05. Normatividad Vigente Para Proceso De Alimentos. (C)
- 06. Controlar Variables De Proceso De Aplicación De Tratamientos Térmicos (Temp., Tiempo, Hr). (A, B, E)
- 07. Normatividad En Seguridad Industrial Del Área De Trabajo. (C)
- 08. Interpretación De Manuales De Impacto Ambiental En Procesamiento De Alimentos.(E)

RANGOS DE APLICACION

TRATAMIENTOS TECNICOS

Tipo De Tratamiento (Térmico):
Vaporización, Horneo, Refrigeración, Fritura

EVIDENCIAS REQUERIDAS

DESEMPEÑO

- 1, Al Menos En Tres Ocasiones El Panadero Realice Las Aplicaciones De Tratamientos Térmicos, De Acuerdo A Las Especificaciones Dadas
- 2, Cumplimiento De Normatividad Vigente Sobre Procesamiento De Alimentos
- 3, Cumplimiento De Normatividad Sobre Seguridad Industrial

CONOCIMIENTO

- 1, Pruebas Escritas Y/U Orales Sobre Tratamientos Térmicos.
- 2, Pruebas Escritas Y/U Orales Sobre Especificaciones Del Producto Y Proceso De Horneo
- 3, Pruebas Sobre Manejo De Variables De Proceso De Horneo (Temp. , Tiempos, Humedad Relativa, Etc.)
- 4, Pruebas Escritas Y/U Oral Sobre Normatividad (Decreto 3075, Y Seguridad Industrial).

PRODUCTO

- 1, Si Los Productos Cumplen Con Las Especificaciones Requeridas, (Calidad Y Estética).
- 2, Registros De Variables De Proceso De Horneo.
- 3, Reportes Sobre Anomalías En Proceso De Horneo



DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACION
PARA EL TRABAJO

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL

F2-015

V.1

Página 8 de 8

TITULO DE LA N.C.L 290803001 Elaborar Alimentos De Panificacion De Acuerdo Con El Programa De Produccion Y Normativa Vigente
CODIGO ELEMENTO 04 Aplicar Tratamientos Térmicos A Productos Acondicionados, Según Especificaciones De Proceso Y Normatividad.

APROBADO ACTA NRO. DEL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL SENA VERSION NRO. 1 QUE REEMPLAZA A LA VERSION NRO. DE FECHA

JAIME VALENCIA ARIAS

SECRETARIO(A) TECNICO(A)

HERNANDO HERNÁNDEZ MORALES

METODOLOGO