

JULIO
2018

EVALUACIÓN DE OPERACIONES, RESULTADOS E IMPACTO

DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES



CNC



EVALUACIÓN DE OPERACIONES, RESULTADOS E IMPACTO

DE EVALUACIÓN Y
CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIAS LABORALES



CNC



EVALUACIÓN DE OPERACIONES, RESULTADOS E IMPACTO

DE EVALUACIÓN Y
CERTIFICACIÓN DE
COMPETENCIAS LABORALES¹



**El Centro Nacional de
Consultoría realizó la
evaluación del Servicio de
Evaluación y Certificación
de competencias
laborales, durante los
meses de septiembre de
2017 a julio del 2018**

Para realizar la evaluación se adoptó una metodología mixta que integra revisión documental y levantamiento de información primaria, así como metodologías cuantitativas y cualitativas, (estudio multi-metódico) que permite recolectar, analizar y vincular datos de diversas características para dar respuesta a las preguntas de la evaluación.

Lo anterior implicó la revisión de información secundaria relacionada con la estrategia y mejores prácticas internacionales al respecto, el levantamiento de encuestas a una muestra representativa de beneficiados y no beneficiados inscritos en el año 2016, de los cuales 1.814 obtuvieron la certificación y 1.226 no; 5 grupos focales con certificados, 5 historias de vida; y 52 entrevistas en profundidad a los principales actores en la operación de la estrategia.

Las entrevistas se distribuyeron de la siguiente manera: 3 entrevistas a funcionarios del nivel nacional del SENA, 8 entrevistas a Subdirectores de Centros de Formación del SENA (en su doble función de subdirectores y secretarios técnicos de mesas sectoriales); 8 entrevistas a Presidentes de los Consejos Ejecutivos de las Mesas Sec-

toriales; 8 entrevistas a auditores, 8 a evaluadores, 8 a gerentes de empresas aliadas; y 8 a aspirantes (inscritos, pero que aún no han iniciado el proceso certificación).

El objetivo de la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales es promover y reconocer el aprendizaje y la experticia adquirida a lo largo de la vida laboral de aquellos colombianos que se encuentren vinculados laboralmente, que estén en búsqueda de empleo e independientes y que demuestren, como principal requisito, que tienen una experiencia laboral mínima de un año (SENA, 2016).

LA EVALUACIÓN DE OPERACIONES

tuvo como objetivo principalmente revisar las fases del proceso, hallazgos, cuellos de botella. Para ello, se identificaron 4 macroprocesos: Fase de selección, fase determinación, evaluación y atestación. Se evidencia que el nivel de cumplimiento de los lineamientos es medio, ya que se registran fallas en varias etapas del proceso, sin embargo, es notable que existe oportunidad de mejora.

Los principales hallazgos, de la evaluación de procesos son los siguientes:

0-1

El proceso como lo define el Guía para evaluar y certificar competencias laborales, publicado en mayo de 2017, se observa que existe un proceso de planeación y selección y posteriormente se observa un proceso individual de selección, en este sentido, no se definen cuáles son los actores, posibles estrategias de difusión, entre otras. la consultoría propone para su análisis una nueva cadena de valor (Ilustración 1) que permitirá que todos los actores trabajen de manera sincronizada, con comunicación fluida.

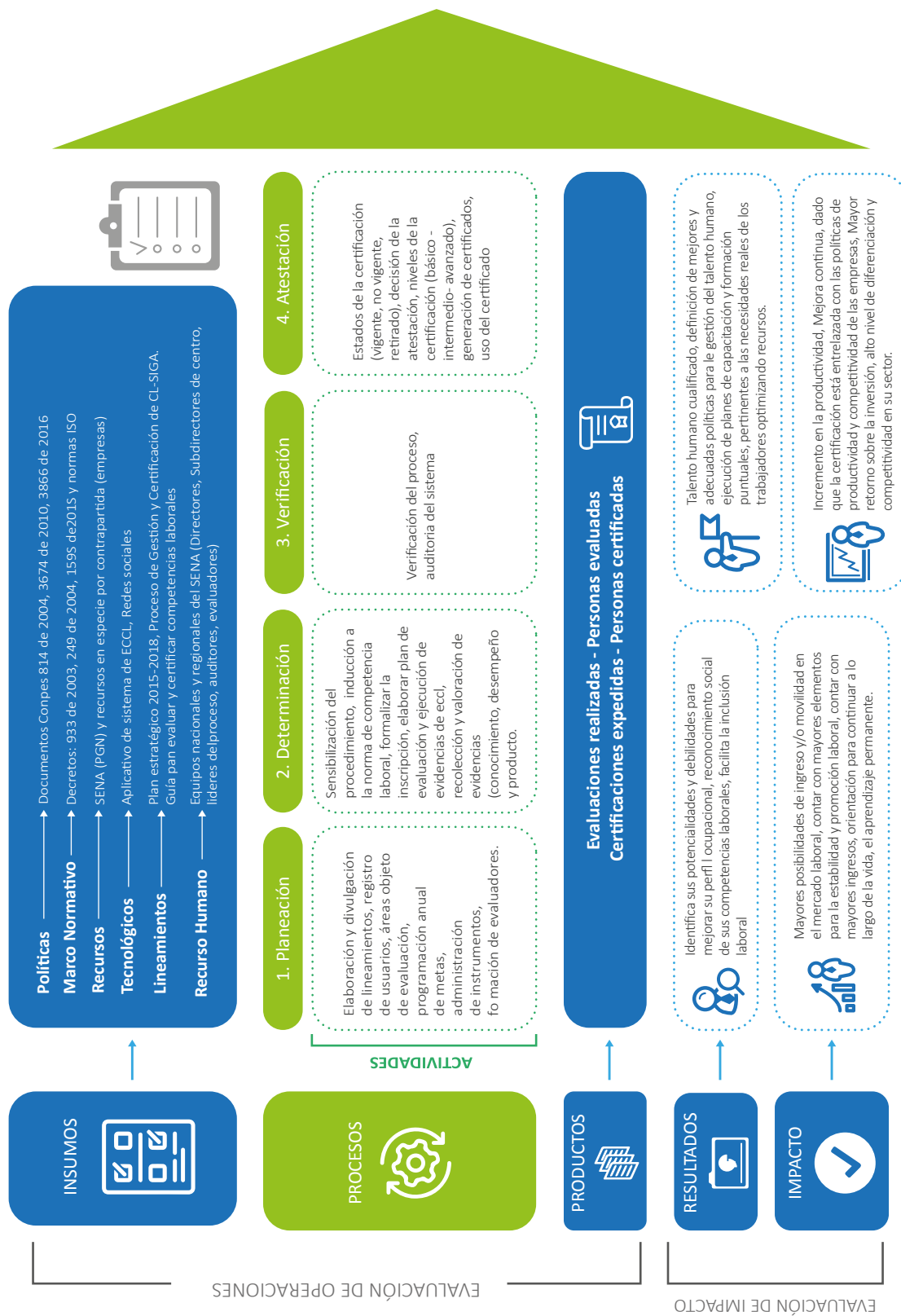


Ilustración 1. Cadena de Valor del Programa de evaluación y Certificación de Competencias Laborales

0-2

Hay que fomentar la divulgación del programa en diferentes medios, pues el 63% de los certificados se enteraron del Programa por la empresa en la que trabaja y el 20% por un amigo o compañero.

0-3

El 45% de los certificados realizaron la inscripción por iniciativa individual y el 55% por gestión de la empresa donde trabaja.

0-4

Los instrumentos de evaluación son pertinentes. El 91% de los encuestados consideran que las preguntas de la prueba de conocimientos fueron adecuadas para evaluar la norma; y 97% considera que la prueba de desempeño está relacionada con el oficio.

0-5

Las normas de competencia laboral son pertinentes. El 96% de los encuestados considera que las normas están relacionadas con el oficio que realiza.

0-6

Es adecuado el tiempo de respuesta para la atención de necesidades. El 94% considera que la retroalimentación del proceso de ECCL con el SENA fue adecuado.

0-7

- El 90% de los encuestados considera que el tiempo de duración del proceso es adecuado.
- El 96% de los certificados afirma que el proceso de inscripción fue fácil.
- El 95% de los encuestados informa que el entorno donde realizó el proceso de certificación fue adecuado.
- El 98% de los certificados evalúan la experiencia del evaluar y el trato del mismo como bueno o muy bueno.
- El 95% considera que la calificación obtenida fue justa y que el acompañamiento recibido por el evaluador en cada una de las etapas fue adecuado.
- El 96% considera que el proceso fue transparente.
- El 96% considera que la información recibida en la etapa de inducción fue adecuada y el 95% considera que la información fue suficiente.

LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS

permitió hacer evidentes aspectos del Programa relacionados con la oferta, al cumplimiento de expectativas y a efectos en las empresas por la certificación de competencias.

¿QUIÉNES SON LOS CERTIFICADOS?

Los certificados tienen en promedio 40 años, el 27% son mujeres y el 14% se encuentran en zona rural.

OFERTA DE NORMAS DISPONIBLES...



- El 77% de los encuestados considera como buena la oferta de normas y certificaciones del SENA.
- Únicamente el 14% de los certificados se presentan en zonas rurales. Por este motivo, esta consultoría recomienda profundizar acciones en zonas rurales del territorio nacional, con oferta pertinente en temas agrícolas, pecuarios y agro industriales para la población.
- Del total de normas ofrecidas, a los centros agropecuarios pertenecen el 23,7%; a los industriales 42,8% y a los de servicios 33,6%.

CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS...

- El 93% de los encuestados considera que el proceso de ECCL le permitió conocer sus fortalezas y debilidades alrededor de su oficio.
- El 79% considera que el proceso de ECCL le permitió acceder a mejores oportunidades laborales.
- El 75% cree que el proceso de ECCL le permitió mejorar su calidad de vida.
- El 61% considera que el proceso de ECCL le permitió tener mejores ingresos.

ECCL Y LOS CAMBIOS EN LAS EMPRESAS

- Algunas empresas entrevistadas mencionaron no conocer muy bien la temática de la gestión de talento humano por competencias.



“Es un tema totalmente nuevo para el sector, el tema de competencias laborales, entonces ha sido un trabajo digamos largo, para primero convencerlos, presentarlos, que conozcan de que se trata y los beneficios que tiene el programa de certificación por competencias laborales,”

(Empresas aliadas, 2018).

Luego de conocer el programa, las empresas estructuran estrategias para mejorar y certificar las competencias de los empleados.



“Tiene un plan de formación anual, donde contempla varias de las áreas de formación donde hace parte de un requisito particular, tenemos una encuesta previa al finalizar el año donde recogemos la información de las necesidades de formación que tiene nuestra organización y esa la llevamos a la realidad a través del plan de formación.”

(Empresas aliadas, 2018).

LA EVALUACIÓN DE IMPACTO

tuvo como objetivo identificar cuál es la situación de los beneficiarios en tres aspectos: empleabilidad, aprendizaje continuo, productividad y competitividad, lo cual se hizo a través del método de evaluación de impacto de control por observables o el de emparejamiento,

utilizando la información primaria recolectada en las encuestas que se aplicaron a certificados y no certificados, así como información secundaria sobre el proceso, complementada por información cualitativa obtenida en grupos focales y entrevistas.

a

EMPLEABILIDAD

- Actualmente el **87%** de los certificados entre 2016-2018, se encuentran trabajando, de los cuales el 56% es empleado de una empresa particular o comercio, **20% es empleado del gobierno** y el 18% es trabajador por cuenta propia.
- El **72%** de las personas certificadas ocupadas **tienen el mismo empleo** que tenían en 2015.
- Al 33% lo han ascendido** luego de obtener su certificación de competencias laborales y el 29% tienen personas a su mando (12.6 personas en promedio).
- El **salario** para las personas certificadas en competencias reguladas es, en promedio, de **\$929.000 más** que las no certificadas y el de las personas certificadas en competencias no reguladas en nivel avanzado en promedio de **\$558.000 más** que las no certificadas.
- Mayor probabilidad de 4,5 puntos porcentuales de que **su empleador cotice salud** y pensión en su trabajo actual, equivalente a **628 personas adicionales**.
- El sector con mayor proporción de nuevos empleados es el de comercio con un 27.6%**, es decir que de sus empleados, cerca del 28% son nuevos en el periodo 2016-2018. En segundo lugar, de cerca, se encuentra el sector construcción con 23.9%, seguido un poco más lejos de transporte y comunicaciones que tiene un 18.3% de sus empleados nuevos que no trabajaban en 2015.
- Los sectores regulados con mayor índice de generación de empleabilidad son Actividades profesionales y comercio** con 29.7% y 27.7% respectivamente.

APRENDIZAJE CONTINUO

A

El 32% de los certificados ha asistido a cursos de formación para el trabajo en el último año.

B

Aumenta la probabilidad de estar estudiando actualmente en 0,09 puntos porcentuales (equivalente a 20 personas adicionales).

C

Aumenta la probabilidad de querer finalizar un postgrado en 2,67 puntos porcentuales (equivalente a 38 personas adicionales).

1

No existe una relación evidente entre el crecimiento de la productividad (2015-2018) y el porcentaje de certificados en competencias laborales. Hay casos de sectores con bajo crecimiento de la productividad, pero alta participación de certificados, como es el caso de Servicios comunales, sociales y personales, mientras hay otros con baja participación en certificación y desempeños muy disímiles, como actividades financieras y minas y canteras.

2

El sector con mayor nivel de crecimiento en el periodo 2012-2016 es el de servicios financieros, con 7%. En segunda medida se encuentra el sector de actividades artísticas y de hogares, el cual ha tenido una tasa de crecimiento promedio trimestral de 5%, seguidos del sector agropecuario y de administración pública y social con 4%. Por último, se encuentran los sectores de Construcción y de Minas y Canteras, los cuales han presentado una tasa promedio negativa.

3

No existe un movimiento conjunto entre las variables del número de Certificaciones en Competencias Laborales y el crecimiento económico por sectores y si la norma es regulada o no. Esta situación se puede explicar porque, a pesar de que la iniciativa de las ECCL podría eventualmente impactar el crecimiento económico a través de la productividad, son los grandes choques a la producción los que determinan los cambios en el ingreso generado por un sector económico.

4

Únicamente el **13% de los Certificados en Competencias Laborales** están **certificados en normas reguladas**. De esta manera, es posible afirmar que el **21% de los certificados en normas no reguladas son del sector de actividades profesionales y administrativas**, seguido por administración pública y social con 19%, mientras que al final se encuentran información y comunicaciones y actividades financieras con menos del 1% de los certificados durante 2016.

5

Respecto a los certificados **en normas reguladas**, sólo hay 5 sectores participantes en este grupo que es liderado ampliamente por el sector de **servicios públicos con el 82% de estos casos, el cual creció 0.4% en el periodo 2016-2018**.

6

Es posible que la iniciativa de **ECCL no tenga efecto en el corto plazo sobre las exportaciones** de bienes, pues depende de diversos factores, como los precios internacionales de los bienes y la demanda de los demás países.

7

Para los años **2016 y 2017**, el país **mantuvo** la posición en el **Ranking Mundial de Competitividad** que tenía en el reporte del Foro Económico Mundial, presentado para los años 2014 y 2015, por tanto, **la cualificación del talento humano aporta significativamente a la competitividad del país**.



PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

1

No existe una relación evidente entre el crecimiento de la productividad² (2015-2018) y el porcentaje de certificados en competencias laborales. Hay casos de sectores con bajo crecimiento de la productividad, pero alta participación de certificados, como es el caso de Servicios comunales, sociales y personales, mientras hay otros con baja participación en certificación y desempeños muy disímiles, como actividades financieras y minas y canteras.

2

El sector con mayor nivel de crecimiento en el periodo 2012-2016 es el de servicios financieros, con 7%. En segunda medida se encuentra el sector de actividades artísticas y de hogares, el cual ha tenido una tasa de crecimiento promedio trimestral de 5%, seguidos del sector agropecuario y de administración pública y social con 4%. Por último, se encuentran los sectores de Construcción y de Minas y Canteras, los cuales han presentado una tasa promedio negativa.

3

No existe un movimiento conjunto entre las variables del número de Certificaciones en Competencias Laborales y el crecimiento económico por sectores y si la norma es regulada o no. Esta situación se puede explicar porque, a pesar de que la iniciativa de las ECCL podría eventualmente impactar el crecimiento económico a través de la productividad, son los grandes choques a la producción los que determinan los cambios en el ingreso generado por un sector económico.

4

Únicamente el 13% de los Certificados en Competencias Laborales están certificados en normas reguladas. De esta manera, es posible afirmar que el 21% de los certificados en normas no reguladas son del sector de actividades profesionales y administrativas, seguido por administración pública y social con 19%, mientras que al final se encuentran información y comunicaciones y actividades financieras con menos del 1% de los certificados durante 2016.

5

Respecto a los certificados en normas reguladas, sólo hay 5 sectores participantes en este grupo que es liderado ampliamente por el sector de servicios públicos con el 82% de estos casos, el cual creció 0.4% en el periodo 2016-2018.

6

Es posible que la iniciativa de ECCL no tenga efecto en el corto plazo sobre las exportaciones de bienes, pues depende de diversos factores, como los precios internacionales de los bienes y la demanda de los demás países.

7

Para los años 2016 y 2017, el país mantuvo la posición en el Ranking Mundial de Competitividad que tenía en el reporte del Foro Económico Mundial, presentado para los años 2014 y 2015, por tanto, la cualificación del talento humano aporta significativamente a la competitividad del país.

RECOMENDACIONES

Se proponen recomendaciones en 6 categorías: gestión estratégica, ampliación de la oferta, selección, determinación y recolección de evidencias, verificación y generación de alianzas.

- Contar con un procedimiento de gestión estratégica, que fortalezca los ejercicios de planeación de la ECCL y que articule las apuestas y vocaciones productivas nacionales y regionales priorizadas en el Plan Nacional de Desarrollo y los planes departamentales.
- Contar con Inventario de normas actualizado e instrumentos pertinentes.
- Actualizar manual con actores y responsabilidades de los actores a nivel central y regional definidas, comunicados mensuales y teleconferencias semestrales donde cada una de las regionales conozca sus metas y avances para mejorar los niveles de comunicación.
- Generar estrategias de comunicación más efectivas, de acuerdo a las necesidades regionales para dar a conocer el Programa. El voz a voz es el canal más importante de divulgación, pero muchos no conocen el programa y sus beneficios.
- Los evaluadores deben ser personas que no han aportado en la construcción de instrumentos, pues es posible que exista inhabilidad o falta de inhabilidad en el proceso de evaluación.
- Profundizar en iniciativas que permitan a los certificados ligarse a canales de consecución de empleo más formales como la APE y las convocatorias, las cuales podrían ser compartidas por correos electrónicos con el listado de egresados, de acuerdo a la norma certificada, y mensajes de texto a celular en el caso de personas que no tengan manejo de sistemas interactivos en línea como la APE.
- El SENA no debería estar supeditado al MINCIT (Decreto 1595 de 2015 y Decreto 1366 de 2018), el cual establece la obligación del SENA de acreditarse ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC. Lo anterior, en razón a que esta entidad no está certificada internacionalmente para acreditar la Norma ISO/IEC 17024. Sin embargo, si bien no es viable por el momento realizar el proceso de acreditación ante la ONAC, se recomienda que el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, se articule con las políticas del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del SENA- SIGA y específicamente para este proceso, se sugiere se incluyan los criterios de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO/IEC 17024, con el propósito de avanzar en el ejercicio de apropiación de esta norma en la entidad y así, fortalecer el sistema de aseguramiento de la ECCL.
- Se requiere hacer promoción enfocada a población joven.
- Únicamente el 14% de los certificados se presentan en zonas rurales. Por este motivo, esta consultoría recomienda profundizar acciones en zonas rurales del territorio nacional, con oferta pertinente en temas agrícolas, pecuarios y agro industriales para la población.
- Facilitar el acceso a los evaluadores a las listas de las normas vigentes y a los instrumentos. Los evaluadores no conocen la plataforma donde se encuentran los instrumentos y éstos no se encuentran debidamente organizados por lo que no hay claridad respecto a si las normas se encuentran o no vigentes y si tienen o no instrumentos actualizados.

- Existen algunos requisitos que generan un círculo vicioso de exclusión de personas, pues solicitar el año de experiencia certificada a personas que han trabajado informalmente, disminuye la probabilidad de acceder a las ECCL, por lo que no se certifican y, a su vez, aumenta la probabilidad de no conseguir un trabajo formal. En ese sentido, se recomienda que el requisito del año de experiencia certificada sea eliminado para poder certificarse en cualquier norma.
- Presentar a los candidatos la sensibilización y la inducción en momentos diferentes y con más información. Se recomienda generar un vídeo informativo y contar con los ambientes y herramientas necesarias; adicionalmente, brindar información impresa de la norma o informar páginas web donde pueden encontrar dicha información
- Escribir las preguntas de la evaluación de conocimiento en términos comprensibles para los evaluados. El lenguaje técnico utilizado en la prueba de conocimientos, pues tiende a dificultar el proceso de las personas con menor nivel educativo, y personas que conocen el quehacer de manera artesanal pero no su lenguaje técnico.
- Realizar la evaluación de desempeño y producto en tabletas o DMC, generando una política de uso de papel cero.
- Realizar retroalimentación a los evaluadores. Algunos evaluadores en las entrevistas afirmaron que el SENA no tiene un proceso de retroalimentación de su proceso cuando encuentran hallazgos en las auditorías.
- Se debe verificar si se siguen cumpliendo los requisitos de la certificación para determinar que, si sigue siendo aplicable a la reglamentación vigente del sector, se renueve, pero el SENA no hace seguimiento a que esto ocurra. Esto en razón a que la

entidad no hace seguimiento sobre la vigencia de las certificaciones renovaciones en casos de actualización de las normas.

- Es necesario validar si la práctica de certificar niveles en los sectores no regulados es lo más conveniente, en razón a que se pretende contar con una herramienta objetiva que sirva como evidencia para que una persona cuenta o no con las habilidades para desempeñar una labor. En este sentido, también sería entonces necesarios evaluar los diferentes instrumentos de evaluación para que logre el propósito principal de contar con personal mejor cualificado.
- No existe evidencia para afirmar que la certificación de normas laborales incrementa las expectativas de participación en educación superior. En ese orden de ideas, se recomienda buscar alianzas con otras instituciones de educación superior que acepten las certificaciones y las convaliden, con el fin de reducir el tiempo de las carreras técnicas, tecnológicas o universitarias, a través de la homologación de materias por certificados, atrayendo así a las personas que ya tienen algunas certificaciones laborales aprobadas para continuar desarrollando estudios a este nivel.

PIE DE PÁGINAS

1. Este proyecto se realizó en cumplimiento de la norma ISO20252
2. Los resultados de la investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad

PLAN DE MEJORA

Este capítulo es una guía de carácter general y tiene como propósito orientar al SENA en el diseño y redacción del *Plan de Mejora* inherente a la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Contempla los aspectos fundamentales de la elaboración y la consecuente selección y constitución del equipo de trabajo responsable de dar seguimiento a la implantación de dicho plan.

Adicionalmente, este plan contiene las sugerencias acerca de los aspectos, tanto estratégicos como técnicos, a considerar para facilitar la definición de metas y acciones concretas y así contribuir a su mejora continua. En la Tabla 7 Plan de Mejora se presenta un ejemplo de reporte del avance del Plan de Mejora.





Tabla . Plan de Mejora

Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
1. Planeación								
	<ul style="list-style-type: none"> - No se evidencia un proceso de gestión estratégica que consolide - La formulación de las normas no se hace de manera sincronizada con las necesidades del mercado laboral. - No siempre se tienen en cuenta las prioridades de vocaciones productivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formalizar dentro del proceso de planeación actividades como la promoción, alianzas y seguimiento para fortalecer el desempeño del programa. - Evaluar los procedimientos asociados con la formulación de normas, lineamientos, concertación y actualización de las normas para identificar oportunidades de mejora, posibles acciones correctivas o ajustes a los procedimientos relacionados. - Revisar las pautas actuales que tienen en cuenta los Comités de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. - Evaluar si las metas establecidas responden a las necesidades específicas de la región. - Sobre la asignación de presupuesto se debe evaluar si el proceso de planeación presupuestal es correcto para las necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un procedimiento de gestión estratégica, que fortalezca los ejercicios de planeación de la ECCL y que articule las apuestas y vocaciones productivas nacionales y regionales priorizadas en el Plan Nacional de Desarrollo y los planes departamentales. - Articular a los procesos de planeación anuales, la definición de metas y la formulación de indicadores de eficiencia, efectividad, eficacia y gestión para evaluar las situaciones que se presentan en relación al cumplimiento de metas para mitigar el riesgo que estas no representen la realidad del escenario. 	Para julio de 2019 contar con un proceso de gestión estratégica formulado e implementado	Proceso de gestión estratégica formulado y validado con los actores del sistema.	Proceso implementado	<ul style="list-style-type: none"> - Adelantar actividades de construcción del proceso con los actores. - Incluir actividades de promoción, alianzas y seguimiento. - Formular indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad y gestión. - Formular presupuestos de acuerdo a los históricos reales de cada regional y centro de formación 	SENA

Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
	- Existen varias normas vencidas, que no cuentan con instrumentos para evaluarlos.	- Contar con normas actualizadas y vigentes para garantizar que se adelanten los procesos de evaluación de manera oportuna.	- contar con un portafolio de certificaciones con normas actualizadas e instrumentos pertinentes.	Para diciembre de 2020, contar con un inventario actualizado	Inventario e normas actualizado	100% de las normas actualizadas	-Identificar si hay competencias laborales prioritizadas que no cuentan con normas e instrumentos de evaluación. -Formular Plan de actualización de normas -Generar los espacios para que se tomen las decisiones correspondientes.	SENA-Mesas Sectoriales
	- No existe una comunicación fluida entre el nivel central y las regionales - la comunicación interna entre los diferentes actores, se dificulta debido a la falta de claridad en el proceso - La comunicación a veces solo se da a nivel central. - Problemas de comunicación entre los diferentes actores del sistema (funcionarios SENA, miembros mesas sectoriales, evaluados, entre otros)	- Actualizar manual de comunicación con actores y responsabilidades - Comunicados mensuales - Teleconferencias semestrales	Tener un comunicación efectiva, clara y continua entre el nivel central y regional tenerse en cuenta los aspectos particulares, tanto culturales como sociales, de los departamentos, las regiones y los municipios	Para julio de 2019 contar con un sistema de comunicación clara y continua entre el nivel central y regional	Manual con actores y responsabilidades de los actores a nivel central y regional	Manual de actores y responsabilidades	- Elaborar un manual con actores y responsabilidades - Realizar comunicados mensuales - Realizar teleconferencias semestrales - Realizar de mesas de trabajo para identificar debilidades de comunicación, entendimiento de roles y el impacto de las mesas sectoriales	SENA
	- El voz a voz es el canal más importante de divulgación, pero muchos no conocen el programa y sus beneficios. - No hay estrategias de divulgación formuladas para el programa, de acuerdo a las necesidades regionales.	Generar estrategias de comunicación más efectivas	Incrementar el número de certificados a través de campañas de difusión	Para diciembre de 2020 incrementar el número de beneficiados.	Dar a conocer el Programa a través de comerciales de televisión, radio, internet	Número de campañas de difusión a través de comerciales de televisión, radio, internet	Realizar difusión del programa a través de comerciales de televisión, radio, internet	SENA

Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
	Existe un círculo vicioso para certificarse debido al requisito de experiencia	Eliminar de la certificación laboral de los requisitos	Ofrecer la estrategia a personas sin experiencia laboral, o recién egresados de algún programa educativo	Ampliar el número de beneficiados en un 20% para diciembre de 2020	Eliminar la certificación laboral de los requisitos	Porcentaje de inscritos a los que no se les solicita el certificado laboral	Revisar los requisitos para acceder a la ECCL	SENA-
	Se encontró que los instrumentos solo pueden utilizarse tres veces y deben modificarse y actualizarse según demanda y vigencia.	Evaluar si el proceso de construcción de los instrumentos estos se pueden dividir en preguntas generales y específicas	Contar con un sistema de construcción más ágil y eficiente que permita contar con instrumentos aparte.	Para diciembre de 2019 contar con un proceso de construcción de instrumentos implementado	Proceso de construcción definido e implementado	Proceso implementado	-Definir proceso ideal de evaluación	
	-Es posible que exista inhabilidad en el proceso de evaluación por parte de algunos evaluadores. -En la construcción de los instrumentos, se dan casos en los que no se logra cumplir con las metas establecidas ni a suplir todas las necesidades, en razón a que los evaluadores deben cumplir con metas de evaluación y esta labor prima sobre la construcción de instrumentos.	Contar con personal diferente para la construcción y evaluación de los instrumentos.	Evitar que exista inhabilidad en el proceso de evaluación por parte de algunos evaluadores.	Para diciembre de 2019 que el 100% de los evaluadores sean independientes a la construcción de instrumentos.	Contar con un equipo de evaluadores y constructores independientes	- Número de evaluadores - Número de constructores	-Identificar la necesidad personal de evaluadores -Elaborar una guía en la que se especifique la responsabilidad de cada actor del proceso	SENA-

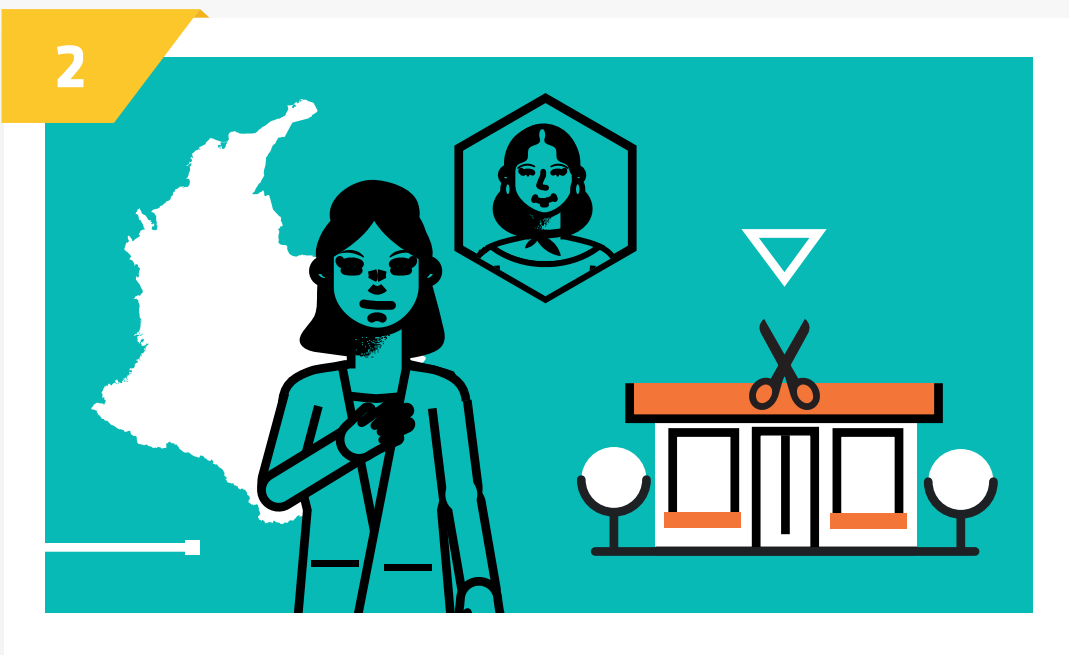
Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
	Los evaluadores no conocen la plataforma, la información no se encuentra clasificada ni ordenada - los evaluadores externos podrían no ser objetivos y no evaluar conscientemente y a cabalidad a quienes lo están contratando.	Capacitar a los evaluadores en el manejo de la plataforma Organizar y clasificar la información de normas vigentes Evaluadores externos firmen acuerdos de confidencialidad y evaluación de calidad para evitar que se pierda la objetividad en la calificación o inconvenientes con la custodia de los instrumentos.	Facilitar el acceso a las listas de las normas vigentes y a los instrumentos Garantizar objetividad y transparencia en la evaluación	Organización y clasificación del 100% de las normas vigentes y sus instrumentos 100% de los evaluadores capacitados en el uso de la plataforma	Tener control respecto a aquellas normas cuya vigencia ha expirado o que no cuentan con instrumentos	Porcentaje de evaluadores capacitados en el manejo de la plataforma Porcentaje de normas vigentes organizadas y clasificadas	Cursos de capacitación a los evaluadores sobre el manejo de la plataforma -Generar un contrato para que una firma organice y clasifique la información de las normas. -Implementar plan de actualización en la parte técnica para fortalecer los conocimientos y competencias al momento de adelantar la evaluación.	SENA
2. Determinación								
	A los participantes les gustaría que la socialización fuese más profunda y clara	Crear un video informativo y contar con los ambientes y herramientas necesarias. Dividir las jornadas en días diferentes y ampliar la información en cada sesión para tener mayor impacto y éxito para las personas que se quieren certificar. Contar con las herramientas audiovisuales adecuadas Generar evaluaciones on-line	Presentar a los candidatos la sensibilización y la inducción en momentos diferentes y con más información	Participantes mejor informados sobre la competencia que van a certificar	-Video informativo y contar con los ambientes y herramientas necesarias. -Información impresa de la norma o informar páginas web donde pueden encontrar dicha información	Video informativo Porcentaje de normas que entregan información sobre la norma en la socialización	Generar un video informativo y contar con los ambientes y herramientas necesarias. Brindar información impresa de la norma o informar páginas web donde pueden encontrar dicha información	SENA
	La población beneficiada tiene en promedio 40 años		Contar con más personas certificadas a través de ECCL	Incrementar el número de beneficiados menores de 25 años en 10% anual	Aumento de certificados de la población joven	Porcentaje de normas para ser evaluadas en línea	Realizar difusión del programa a través de comerciales de televisión radio, redes sociales para la población objetivo.	SENA

Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
	Sólo el 14% de los beneficiados vive en zona rural	Generar oferta pertinente en temas agrícolas, pecuarios y agroindustriales Generar estrategias para acceder a zonas rurales	Ampliar la oferta de evaluaciones en zona rural	Incrementar del 14% al 25% los beneficiados rurales en 5 años	Generar oferta pertinente en temas agrícolas, pecuarios y agros industriales	Número de normas en temas agrícolas, pecuarios y agroindustriales/ Total de normas	Diseñar programas en temas dirigidos a la población rural	SENA Mesas sectoriales
	No existe evidencia para afirmar que la certificación de normas laborales incrementa las expectativas de participación en educación superior	- Proponer estrategias para que la Evaluación y Certificación de Competencias Laborales sea más llamativa a la población colombiana - Buscar alianzas con otras instituciones de educación superior que acepten las certificaciones y las convaliden, con el fin de reducir el tiempo de las carreras técnicas, tecnológicas o universitarias, a través de la homologación de materias por certificados	- Programas técnicos y tecnológicos del SENA que convaliden las ECCL - Realizar alianzas con otras instituciones de educación superior que acepten las certificaciones y las convaliden, con el fin de reducir el tiempo de las carreras técnicas, tecnológicas o universitarias, a través de la homologación de materias por certificados	- Para diciembre de 2020 contar con programas técnicos y tecnológicos del SENA que convaliden las ECCL - Incrementar el porcentaje de beneficiados que acceden a educación superior en 5% anual	Alianzas con instituciones de educación superior	- Número de programas técnicos y tecnológicos del SENA que convalidan normas como parte de sus programas/ Número total de programas - Número de alianzas con IES/Total de IES del país	- Diseñar mecanismos de convalidación con las carreras técnicas y tecnológicas que ofrece el SENA - Buscar alianzas con Instituciones de Educación Superior	SENA Ministerio de Educación Ministerio de Trabajo
	Lenguaje técnico utilizado en la prueba de conocimientos, pues tiende a dificultar el proceso de las personas con menor nivel educativo, y personas que conocen el quehacer de manera artesanal pero no su lenguaje técnico.	Incluir en las mesas técnicas personas que se hayan certificado en la norma para que las preguntas, además del lenguaje técnico, tengan términos coloquiales	Preguntas de la evaluación de conocimiento en términos comprensibles para los evaluados	Tener el 100% de las pruebas escritas de manera comprensible para la persona que se va a certificar para diciembre de 2019	Pruebas en lenguaje familiar que faciliten el proceso de evaluación	Porcentajes de evaluaciones escritas con lenguaje familiar	Escribir las preguntas de la evaluación de conocimiento en términos comprensibles para los evaluados	SENA
	No existe una política de uso de papel cero	Realizar la evaluación de desempeño y producto en tabletas o DMC	Incrementar el uso de DMC	El 30% de las evaluaciones de desempeño y producto realizadas en DMC en 3 años	Evaluaciones de desempeño y producto realizadas en DMC	Porcentaje de evaluadores que utilizan DMC para realizar las evaluaciones de desempeño y producto/ Total evaluadores	- Generar aplicativo de captura para la realización de las pruebas en DMC - Capacitar en el uso del aplicativo a los evaluadores	SENA

Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
3. Verificación								
	El tiempo es muy limitado para acreditar cada una de las 2.400 normas de las 85 mesas sectoriales en la ONAC. Según la IAF, la ONAC no está certificado internacionalmente para acreditar en la Norma ISO/IEC 17024. Limitación del cumplimiento de la función social del SENA	Consolidar un sistema de aseguramiento de la calidad para su proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Con el propósito de avanzar en el ejercicio de apropiación de esta norma en la entidad y así, fortalecer el sistema de aseguramiento de la ECCL.	Articular el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, con las políticas del Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol del SENA-SIGA e incluir los criterios de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO/IEC 17024 del 2012.	Para diciembre de 2020 tener el proceso de ECCL certificado con la norma ISO 9001:2015, alineado con los criterios de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO/IEC 17024 del 2012.	Proceso con Certificación en ISO 9001:2015, alineado con los criterios de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO/IEC 17024 del 2012.	Certificación del proceso de ECCL en ISO 9001:2015, alineado con los criterios de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO/IEC 17024 del 2012.	Revisar y alinear criterios ISO9001:2015 y de la ISO/IEC 17024 del 2012, para incluir dentro de la caracterización, ajuste de procedimientos y actividades	SENA
	Algunos evaluadores en las entrevistas afirmaron que el SENA no tiene un proceso de retroalimentación de su proceso hallazgos en las auditorías	Generar un formato de auditoría, el cual debe ser diligenciado por el auditor y compartido al evaluador	Realizar retroalimentación a los evaluadores	100% de los evaluadores retroalimentados en 2 años	Evaluadores que reciben retroalimentación de la auditoría	Porcentaje de evaluadores retroalimentados a través del formato único de auditoría	-Realizar retroalimentación a los evaluadores - Acompañamiento en todas las fases de las auditorías.	SENA
3. Atestación								
	-No se identifican criterios objetivos para revocar una certificación -No se hace seguimiento a la verificación del cumplimiento de los requisitos de la certificación para determinar que si sigue siendo aplicable a la reglamentación vigente del sector	-Hacer seguimiento a la verificación del cumplimiento de los requisitos de la certificación -Definir criterios objetivos sobre los cuales se puede tomar la decisión de revocar o no una certificación. -validar si es viable implementar de manera gradual la medida usada en Escocia para la verificación de las capacidades	Garantizar que los requisitos de la certificación siguen siendo aplicables a la reglamentación vigente del sector	Revisión del 100% de las certificaciones expedidas con el fin de determinar su vigencia	Informe a certificados de la no vigencia de la norma certificada	Porcentaje de certificados informados respecto a la vigencia de la norma	-Implementar sistema de monitoreo para identificar y en Enviar a través de correo electrónico o mensaje de texto si la norma está o no vigente Revisar experiencia de Escocia sobre los criterios de verificación de capacidades.	SENA

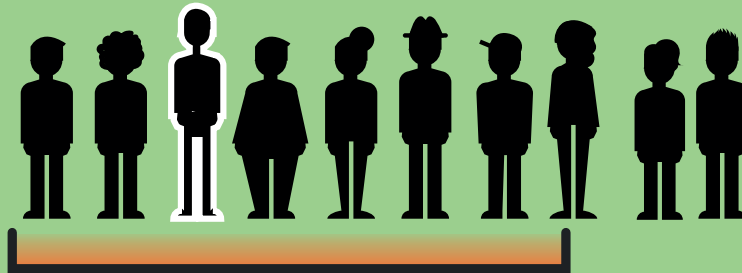
Tipo de Gestión/ Aspectos	Hallazgos identificados	Acciones de mejora	Objetivo	Metas	Producto esperado	Indicador	Actividades	Responsable institucional
	En los sectores no regulados, se certifica por niveles, mientras que el regulado se certifica como aprobado o no probado	Unificar los niveles de certificación para los sectores regulados y los no regulados - Utilizar estrategias de Big Data para que a los certificados les lleguen correos electrónicos o mensajes de texto, personalizados con convocatorias de empleo, de acuerdo a su programa de formación.	A Contar con una herramienta objetiva que sirva como evidencia respecto a si una persona cuenta o no con las habilidades para desempeñar una labor.	100% de las certificaciones con niveles unificados	Certificaciones con niveles aprobado y no aprobado	Porcentaje de las certificaciones con niveles unificados	-Adelantar un estudio para evaluar la conveniencia de unificación con los actores. -Definir rúbrica de los niveles de certificación	SENA
	Beneficiarios usan pocos canales de consecución de empleo	- Crear iniciativas para que los certificados utilicen la APE - Utilizar estrategias de Big Data para que a los certificados les lleguen correos electrónicos o mensajes de texto, personalizados con convocatorias de empleo, de acuerdo a su programa de formación.	Profundizar en iniciativas que permitan a los certificados ligarse a canales de consecución de empleo más formales como la APE	Para diciembre de 2020, que por lo menos el 60% de los certificados hayan conseguido trabajo a través de la APE	Enviar convocatorias de empleo de acuerdo a la norma certificada por correo electrónico y mensajes de texto. Divulgación y uso de la APE	Número de certificados inscritos en la APE Número de mensajes de texto enviados con ofertas laborales afines al sector de certificación	-Diseñar iniciativas de divulgación de la APE -Implementar estrategias de Big Data para difundir información sobre ofertas laborales de la APE -Implementar como requisito de obtención de certificación estar inscrito en la APE	SENA

PRESENTACIÓN



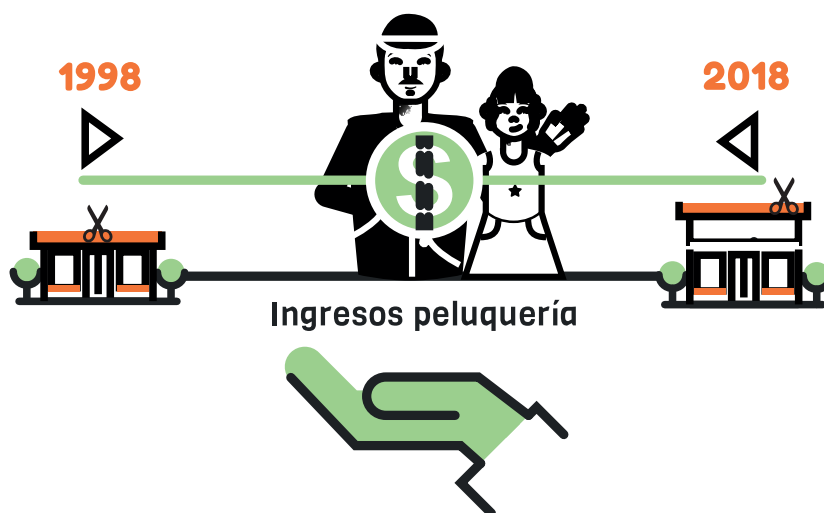
3

Desde el 2016



► 72%

4



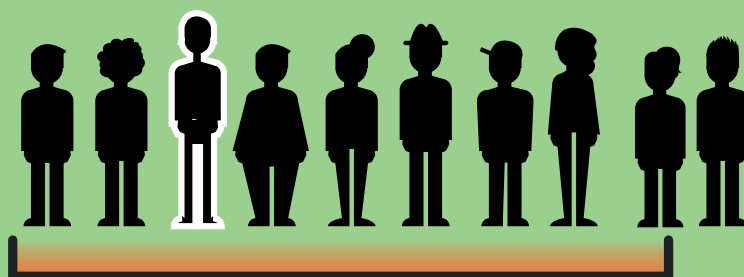
5



Evaluación del servicio de Evaluación y Certificaciones en Competencias Laborales

6

2016



► 87%

7



33%



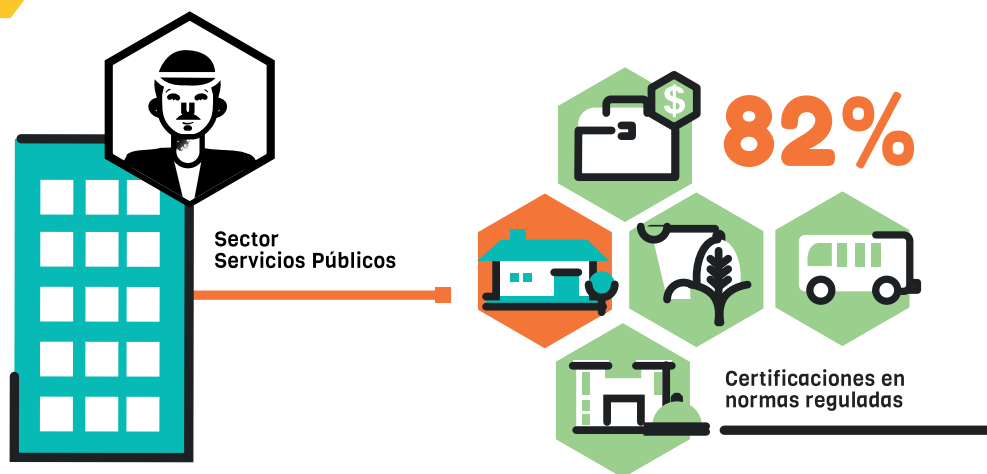
8



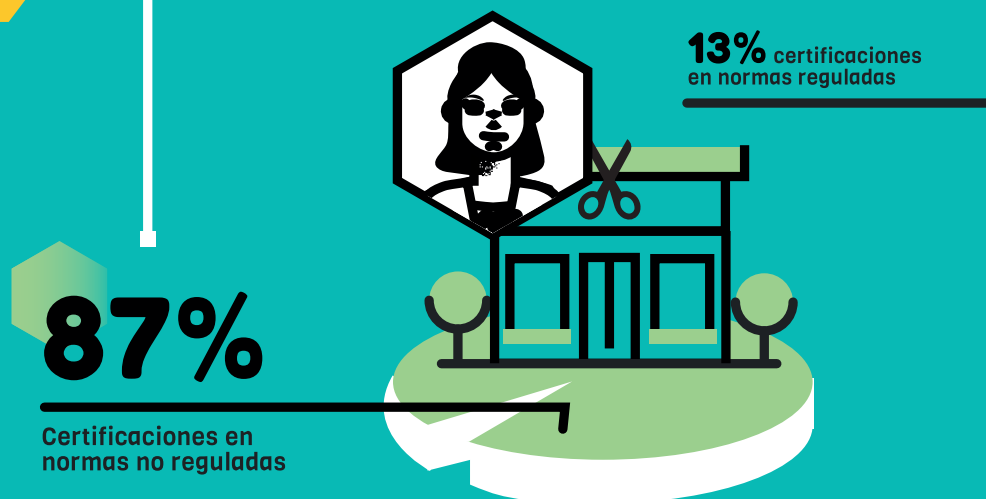
\$929.000

más de ingresos cuando sea certificado

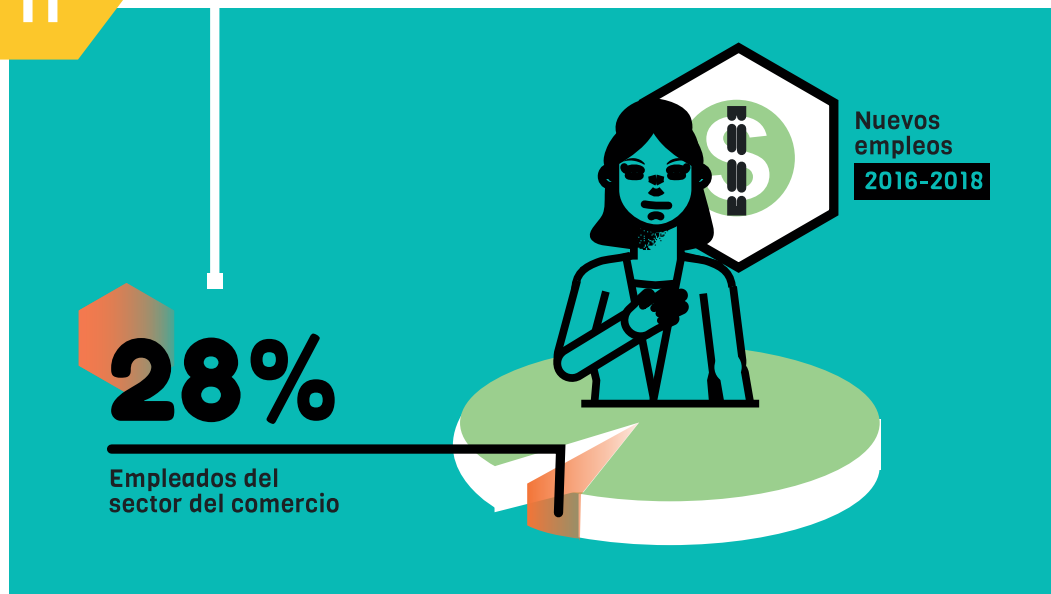
9



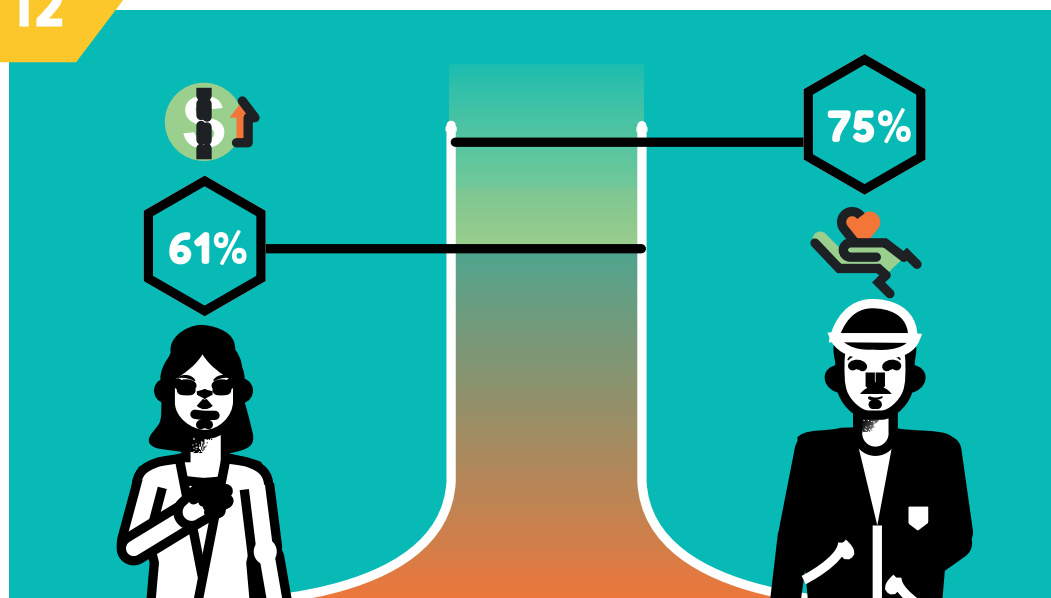
10



11



12



13

90%



Pertinencia



Normas

Duración y
facilidad

Evaluadores



Información

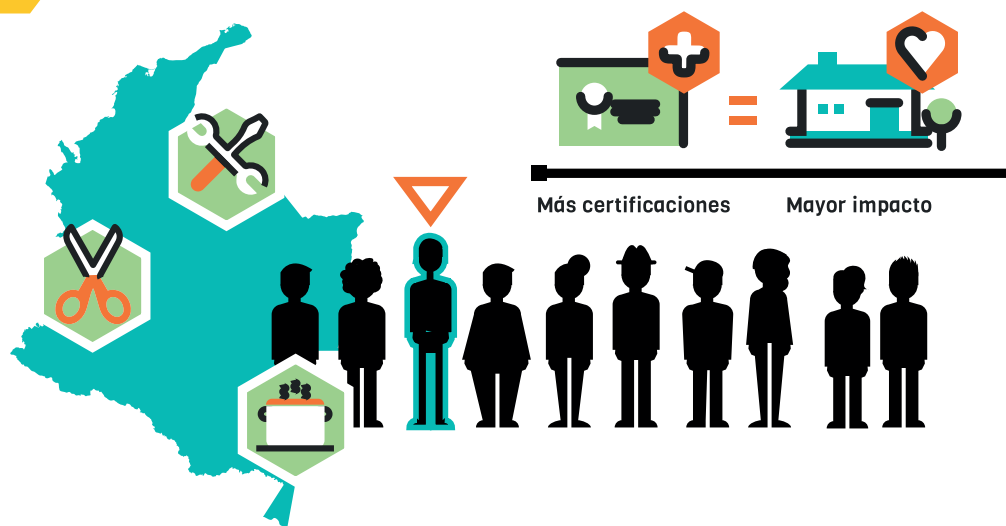
14

Evaluación del
servicio de
Evaluación y
Certificaciones
en Competencias
Laborales

SENA



15



16



17

Gestión estratégica



18

Iniciativas para consecución de empleo formal



19

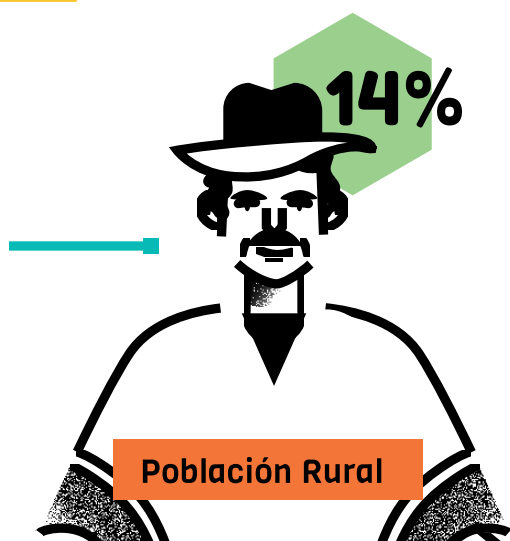


Población Joven

Ampliación de la oferta

- Redes sociales
- Apps

20



Población Rural

Ampliación de la oferta rural

- Agropecuario
- Agroindustrial

21



22

Acceso a certificaciones



Certificación
laboral



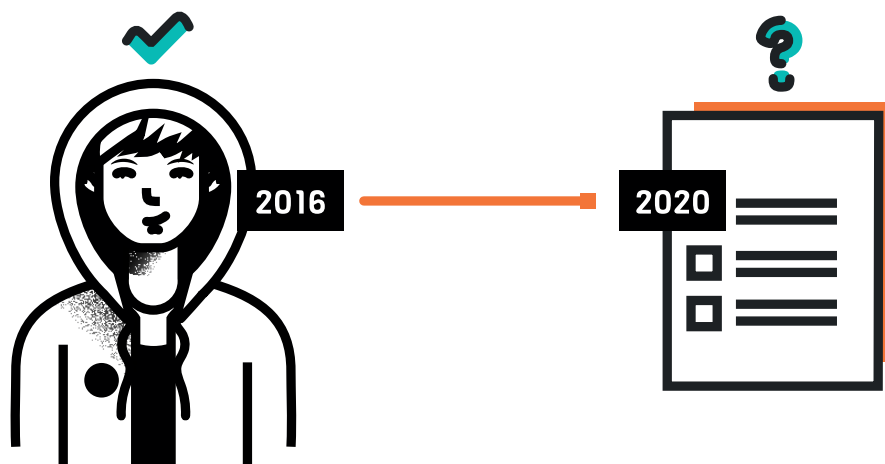
Informar
mejor



Digitalización y
eficiencia

23

Atestación

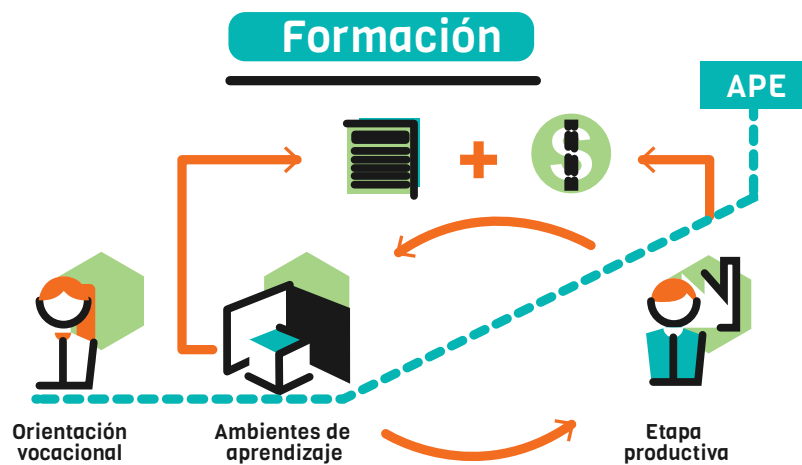


24

Alianzas



25



26





