

CIRCULAR 109 DE 2012

(marzo 14)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Bogotá, D.C.

Para: Directores Regionales, Subdirectores de Centro Regionales, Coordinadores Relaciones Corporativas e Internacionales, Coordinadores Misionales, Gestores Empresariales y Estratégicos.

Asunto: Metas Regionales e indicadores para Gestores Empresariales y Estratégicos.

La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, tiene como objetivo atender un mayor número de empresas de manera directa para entregar de manera personalizada el portafolio de servicios del SENA. Para ello se ha diseñado una estrategia que permita el cumplimiento de las metas institucionales en este sentido.

El primer paso consistió en segmentar las Regionales con base en los aportes parafiscales que cada una recibe y del cual se deriva el tejido empresarial de cada región. El cuadro resumen se presenta a continuación:

GRANDES	MEDIANAS	PEQUEÑAS
Antioquia	Bolívar	Amazonas
Atlántico	Boyacá	Arauca
Distrito Capital	Caldas	Caquetá
Cundinamarca	Cauca	Casanare
Santander	Córdoba	Choco
Valle del Cauca	Huila	Guainía
Magdalena		Guajira
Meta		Guaviare
Nariño		Putumayo
Norte de Santander		San Andrés
Quindío		Sucre
Risaralda		Vaupés
Tolima		Vichada

La estrategia de relacionamiento contempla la definición de canales de comunicación, tiempos de respuesta a las empresas de los Centros de Formación establecidos en la Resolución [2210](#) del 2007 y los alcances del relacionamiento.

En el cuadro adjunto se definen estos temas teniendo en cuenta la segmentación por empresas.

Segmentación de Empresas	Objetivo o Alcance del Relacionamento	Temas que se debe incluir en el relacionamiento	Canales de Comunicación
Grandes y Gremios Nacionales	Convenio Marco Plurianual y Derivados Anuales	1. Innovación 2. Cooperación Internacional 3. Formación Integral 4. Certificación de Competencias 5. Empleo (SNE) 6. Contrato de aprendizaje Voluntario 7. Emprendimiento y Fortalecimiento (Comunidad) 8. Ambientes de Aprendizaje 9. Inclusión Social 10. Empresas Formadoras	Gestores Estratégicos en Regionales y Dirección Nacional
Medianas y Gremios Regionales	Plan Derivado Anual o POR demanda	1. Innovación 2. Formación Integral 3. Certificación de Competencias 4. Empleo (SNE) 5. Contrato de aprendizaje voluntario.	Gestores Regionales por demanda
PYMES	Por solicitud o Demanda	El que solicite la empresa puntualmente	Contact Center

En el ejercicio de atender a las empresas y responder a sus necesidades se debe tener como premisa que se pueden mejorar aspectos adicionales a la fuerza laboral como son la innovación, la transferencia de conocimientos de otros países, la creación de nuevos y creativos ambientes de aprendizaje, el emprendimiento, el uso del Servicio Nacional de Empleo y la inclusión social.

Es importante recalcar que el equipo de Servicio a las Empresas se reforzó contando para éste año con 105 Líderes de Centro ubicados en los Centros de formación para facilitar la respuesta e implementación a los acuerdos logrados por los gestores y a las solicitudes radicadas directamente por las empresas en la herramienta CRM.

Como parte del plan de mejorar el relacionamiento con las empresas en el 2012 se implementaran los siguientes proyectos paralelos y complementarios a nivel nacional: 1) Normalización de Cartera y 2) CRM - Gerenciamiento de Relaciones con los clientes.

Dando continuidad a éstos lineamientos, se presentan los indicadores de gestión de Relaciones Corporativas para cada una de los gestores empresariales y estratégicos de las regionales con sus respectivas metas.

Los indicadores que se mencionan a continuación deben ser implementados por el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la Regional. Para la Regional el seguimiento será por gestor y el informe a la Dirección General será consolidado de todos los gestores. En todo caso, la Dirección General podrá solicitar la ejecución de estos indicadores detalladamente cuando lo considere conveniente.

Para los Gestores Empresariales y los Gestores Estratégicos se manejarán dos tipos de indicadores de proceso y de resultado, de acuerdo al rol desempeñado.

1. INDICADORES ESTRATEGICOS DEL SENA

Indicadores SISMEG- Sistema de Medición del Gobierno Nacional

Objetivo: Medir la gestión en términos de: Colombianos Formados y Empleos Generados por las alianzas con el Sector Productivo

Tipo de indicador: Resultado

Periodicidad: Seguimiento mensual

Meta: Cumplimiento de la cuota SENA acordada por el Gobierno para el año 2012. (20.000 colombianos formados y 2.000 nuevos empleos generados) distribuida así: 60% a cargo de los gestores estratégicos y 40% de los gestores empresariales.

Fuente: Dirección General y Coordinador Regional

Herramienta de Seguimiento: Formatos de seguimiento carpeta compartida con Dirección General

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico respectivamente y Responsable de la consolidación el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes.

2. INDICADORES DE GESTION DE LA DIRECCION

a. EC - Empresas contactadas por gestor (Regional):

Objetivo: Tener trazabilidad sobre la capacidad del SENA para lograr el mayor número de contactos y visitas al mes sobre el total de la base de datos de empresas aportantes asignadas a la Regional.

En la Pase I se enviarán las empresas tipo B, son aquellas que aportan más de \$100 millones de parafiscales al año y hasta \$500 millones para las Regionales Grandes y hasta \$300 millones para las regionales medianas y pequeñas.

El seguimiento se hará por tipo de contacto (nuevo o mantenimiento) y por canal (telefónico o visita)

Tipo de Indicador: Proceso

Periodicidad: Mensual

Meta: Lograr una cobertura de 90% de las Empresas asignadas por gestor empresarial y gestor estratégico, en tres meses. Esta cobertura trimestral generará como resultado mínimo 3 contactos al año en cada una de las empresas asignadas.

Fuente: Base de datos Dirección General

Herramienta de Seguimiento: Este indicador tiene como apoyo dos herramientas de seguimiento:
a) CRM. El número de visitas y contactos deben ser incluidos en el aplicativo CRM por cada uno de los gestores estratégicos y empresariales, a los cuales se les asignará usuario para esta labor,
b) El mismo formato de seguimiento ubicado en la carpeta compartida debe ser utilizado por cada gestor para registrar su gestión y entregarlo al Coordinador el 25 de cada mes para su consolidación. Por su parte el Coordinador deberá consolidar y subir los resultados de la regional

a la carpeta compartida.

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico respectivamente y Responsable de la consolidación el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes.

Los Gestores de cada regional serán capacitados en el manejo del aplicativo CRM por cada uno de los Coordinadores de Promoción y Relaciones Corporativas regionales y/o Coordinadores Misionales, dejando constancia de dicha capacitación en un acta.

b. EP - Efectividad del portafolio de servicios SENA

Objetivo: Determinar la efectividad de la gestión de relacionamiento de los gestores empresariales y estratégicos. Este indicador mide la efectividad de la asesoría a las empresas contactadas (EC).

Tipo de Indicador: Resultado

Periodicidad: mensual

Meta: Dos (2) servicios SENA por empresa (Trimestral)

Herramienta de Seguimiento: Este indicador tiene como apoyo dos herramientas de seguimiento: a) CRM. El número de productos o servicios del portafolio usados por la empresa incluidos en el aplicativo CRM por cada uno de los gestores estratégicos y empresariales, a los cuales se les asignará usuario para esta labor, b) El mismo formato de seguimiento ubicado en la carpeta compartida debe ser utilizado por cada gestor para registrar su gestión y entregarlo al Coordinador el 25 de cada mes para su consolidación. Por su parte el Coordinador deberá consolidar y subir los resultados de la regional a la carpeta compartida.

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico respectivamente y Responsable de la consolidación el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes

c. EG - Efectividad de la Gestión

Este indicador es igual al que se tenía en años anteriores y se mantiene por cuanto los gestores empresariales y estratégicos estarán focalizados en las empresas Tipo A y Tipo B asignadas, sin embargo como gestores del relacionamiento productivo debemos estar atentos a cualquier demanda que nos hagan las empresas.

En este sentido, y teniendo en cuenta la herramienta de CRM, se mantendrá la atención a los requerimientos que entren al SENA por la web o telefónicos y si éstos no corresponden a la base de datos asignada, se deberán direccionar al gestor empresarial disponible o al Líder de Centro del Centro de formación respectivo.

Objetivo: Determinar la efectividad en la respuesta sobre las solicitudes recibidas en el periodo

Tipo de indicador: Resultado Periodicidad: Mensual

Meta: Gestionar el 60% de los requerimientos recibidos por CRM al mes.

Herramienta de Seguimiento: Este indicador tiene como apoyo dos herramientas de seguimiento:

a) CRM. Los productos o servicios demandados por las empresas deben ser incluidos en el aplicativo CRM por cada uno de los gestores estratégicos y empresariales, a los cuales se les asignará usuario para esta labor, b) El mismo formato de seguimiento ubicado en la carpeta compartida debe ser utilizado por cada gestor para registrar su gestión y entregarlo al Coordinador el 25 de cada mes para su consolidación. Por su parte el Coordinador deberá consolidar y subir los resultados de la regional a la carpeta compartida.

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico, registrando en su control mensual los tres servicios más demandados (registrar el mismo nombre que aparece en el CRM) y entregar para consolidar al Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes

d. AF - Ambientes de formación

Objetivo: Apoyar la modernización de los ambientes de formación SENA y/o consecución de nuevos ambientes.

Tipo de indicador: Resultado

Periodicidad: Mensual

Meta: No aplica, solo indicar el número de ambientes y valor Fuente: Seguimiento Regional

Herramienta de Seguimiento: Formatos de seguimiento

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico respectivamente y Responsable de la consolidación el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes

e. CV- Contratos de Aprendizaje Voluntarios por Regional:

El resultado de este indicador es estratégico para el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la Presidencia de la República y el Ministerio de Trabajo para la ubicación en el sector productivo de más aprendices SENA.

Este indicador se tomará de los contratos voluntarios que registren las empresas no obligadas a contrato de aprendizaje en el Marco del Decreto 1779 y se adicionan los contratos voluntarios que tengan las empresas obligadas, aquellas que estén por encima de su cuota regulada y que se reflejen de manera mensual dicho cumplimiento adicional. Las regionales deberán hacer el seguimiento correspondiente al registro de los contratos de estas empresas voluntarias.

El procedimiento para el registro de contratos de empresas voluntarias y obligadas estará contemplado en el Manual del aplicativo SGVA con el fin de evidenciar el registro de los contratos; la operatividad de este indicador será de los técnicos de contrato de aprendizaje y a cargo del Coordinador de Relaciones Corporativas de la Regional y/o Coordinador Misional.

Los nuevos contratos de aprendizaje que se logren como contratos voluntarios será el reflejo del seguimiento que se realiza a las empresas voluntarias desde la Regional y al trabajo conjunto de gestores empresariales para lograr que las empresas obligadas contraten aprendices por encima de su cuota regulada asignada.

Objetivo: Verificar el cumplimiento al objetivo estratégico del SENA de "más y mejores contratos de aprendizaje".

Tipo de Indicador: Resultado

Periodicidad: Mensual

Meta: 14.200 Contratos Voluntarios a nivel nacional y con la siguiente distribución regional.

91	Amazonas	14
5	Antioquia	2.500
61	Arauca	20
8	Atlántico	1.500
13	Bolívar	250
15	Boyacá	105
17	Caldas	120
18	Caquetá	20
85	Casanare	90
19	Cauca	160
20	Cesar	70
27	Choco	2
23	Córdoba	90
25	Cundinamarca	600
11	Distrito Capital	5.500
94	Guainía	0
44	La Guajira	30
95	Guaviare	12
41	Huila	160
47	Magdalena	150
50	Meta	70
52	Nariño	70
54	Santander	250
95	Putumayo	6
63	Quindío	120
66	Risaralda	250
89	Providencia	21
68	Santander	500
70	Sucre	50
73	Tolima	120
76	Valle del Cuca	1.350
97	Vaupés	0

99	Vichada	0
----	---------	---

Fuente: Sistema de Gestión Virtual de Aprendices

Herramienta de Seguimiento: Sistema Gestión Virtual de Aprendices, mensualmente se consolidará por Gestor Estratégico y/o empresarial el número de Contratos de aprendizaje voluntarios contratados por las empresas asignadas. Esta información se enviará detallada por Gestor mensualmente a las Regionales.

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico respectivamente y Responsable de la consolidación el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: Corte día veinticinco (25) de cada mes

f. EM - Empresas que monetizan por regional

Objetivo: Apoyar la gestión de incremento de los contratos de aprendizaje mediante control de la monetización a las empresas asignadas y que estén cumpliendo con la cuota regulada total o parcialmente con esta modalidad.

Tipo de indicador: Resultado

Periodicidad: Mensual

Meta: La monetización no podrá ser superior al 6% de las empresas asignadas que tengan cuota regulada.

91	Amazonas	0
5	Antioquia	155
81	Arauca	0
8	Atlántico	8
13	Bolívar	1
15	Boyara	5
17	Caldas	0
18	Caquetá	1
85	Casanare	0
19	Cauca	6
20	Cesar	1
27	Choco	0
23	Córdoba	0
25	Cundinamarca	116
11	Distrito Capital	1050
94	Guainía	0
44	La Guajira	1
95	Guaviare	0
41	Huila	1
47	Magdalena	0
50	Meta	3

52	Nariño	2
54	Norte de Santander	0
86	Putumayo	0
63	Quindío	0
66	Risaralda	14
88	San Andrés	2
68	Santander	2
7	Sucre	0
73	Tolima	3
76	Valle del cauca	158
97	Vaupés	0
99	Vichada	0
TOTAL		1529

Fuente: Este indicador será mensual, a cargo del Grupo de Normalización de cartera en la Dirección General y su información se extraerá del aplicativo SGVA y se tomará de acuerdo con la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera en relación al número de empresas que utilizan la modalidad de monetización para la vigencia.

Dirección General y Coordinación Regional

Herramienta de Seguimiento: Dirección administrativa y financiera

Responsable Operativo: Gestores empresarial y estratégico respectivamente y Responsable de la consolidación el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes

g. PE - Participación Eventos

Objetivo: Verificar la actividad de convocatoria en cada regional

Tipo de indicador: Proceso

Periodicidad: Mensual

Meta: No aplica, solo indicar el número de eventos en los cuales participa, número de personas que asisten y razón de la convocatoria

Fuente: Coordinación Regional

Herramienta de Seguimiento: Formatos de seguimiento

Responsable Coordinador de Relaciones Corporativas e Internaciones y/o el Coordinador Misional de acuerdo a la regional.

Fecha de generación y entrega del Reporte: corte día veinticinco (25) de cada mes

Los formatos de seguimiento que se mencionan en la presente circular, estarán ubicados en una carpeta compartida a la cual tendrán acceso (Gloria Estela Gómez Cuartas) como propietaria de

la carpeta y con acceso únicamente de los 33 coordinadores para diligenciar la información consolidada de cada uno de los indicadores.

A través de videoconferencia a cargo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas se brindará la capacitación y asesoría para la ejecución de esta circular.

Cualquier aclaración con gusto será atendida.

Cordial saludo,

XIMENA RIZO ANGULO

Directora de Promoción y Relaciones Corporativas



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

