



No: 01-3-2020-000050
16/03/2020 07:26:16 P.M.

CIRCULAR

1-2020

Bogotá D.C.

PARA: SERVIDORES PÚBLICOS, CONTRATISTAS Y APRENDICES DEL SENA

Asunto: Medidas para la contención del COVID-19. Alcance a Circular No. 01-3-2020-000049 del 11 de marzo de 2020.

Dando cumplimiento a las directrices impartidas hasta la fecha por el Gobierno y las Autoridades Nacionales para el manejo y contención del virus COVID – 19 (Coronavirus), el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA adopta las siguientes **medidas** que tienen **carácter temporal y extraordinario**, hasta la superación de la emergencia:

1. Comunicaciones: Con el fin de coadyuvar a las campañas de prevención, promoción, control y contención del virus COVID – 19, la Oficina de Comunicaciones continuará con la estrategia de divulgación y sensibilización sobre la prevención y manejo del Coronavirus a través de diferentes productos comunicacionales y diversos canales de comunicación interna de alcance nacional y regional, y de las redes sociales oficiales de la Entidad, de conformidad con los lineamientos que impartan internamente y el Ministerio de Salud y Protección Social. Así mismo, esa Oficina informará oportunamente las medidas que se tomen de acuerdo con la línea dada por el Gobierno Nacional y la evolución de la situación.

2. Talento Humano: Los Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Regionales y Subdirectores de Centro, identificarán los colaboradores que pueden desarrollar las funciones o las obligaciones contractuales de forma remota, con el fin de determinar aquellas que pueden ser desarrolladas a través de medios virtuales, y adoptar los mecanismos que permitan su cumplimiento desde la casa.

Para la elaboración y entrega de productos se deben utilizar las herramientas TICS con que cuenta el SENA, tales como Office 365, Skype, Teams de Office, videoconferencia, workplace, MS Office, entre otras, sin que esto constituya teletrabajo, de conformidad con lo previsto en el numeral 4 del artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 *“Por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo y se dictan otras disposiciones”*.

Para dicho propósito, los jefes inmediatos, en coordinación con el Director de Área, Jefe de Oficina, Director o Subdirector, establecerán estrategias para su dependencia, a partir del análisis de las condiciones de salud de sus equipos de trabajos y las herramientas técnicas con las que cuenten, teniendo en cuenta las siguientes opciones, siendo fundamental el seguimiento al cumplimiento de las funciones por parte de los jefes inmediatos, o de las obligaciones por parte de los supervisores:

2.1. Grupos de alto riesgo. Para efectos de esta circular se consideran grupo de alto riesgo las personas mayores de 60 años, con trasplantes, con enfermedades crónicas o de alta complejidad, que se

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500

www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 1



encuentren en tratamientos de alto costo, diabéticos, inmunosuprimidos, con síntomas de gripa, resfriado, patologías cardíacas, enfermedades pulmonares crónicas, diabetes insulino-requiriente, etc.

Los funcionarios que se encuentren dentro de este grupo deben cumplir su jornada de 8,5 horas diarias desde su casa, absteniéndose de acudir a su lugar habitual de trabajo. Cada persona de este grupo debe acreditar su condición de salud con copia de la historia clínica enviada por correo electrónico de manera reservada, al médico de seguridad y salud en el trabajo de la Regional respectiva, quien verificará el correspondiente estado de salud.

Los funcionarios que convivan con adultos mayores o con menores de catorce años, que tengan las citadas enfermedades crónicas y/o alto riesgo de comorbilidad, así como, el personal que tenga bajo el cuidado directo a menores de catorce años, también deberán desarrollar sus actividades laborales y contractuales en casa.

Para tal efecto, los respectivos jefes inmediatos identificarán dicha población y articularán los correspondientes planes de trabajo, establecerán la ejecución de los mismos, definirán los productos entregables, los correspondientes plazos de entrega, seguimiento y supervisión en el cumplimiento de los mismos.

Los contratistas de prestación de servicios que se encuentren en una de las situaciones anotadas en este numeral, deben coordinar con el respectivo supervisor del contrato el cumplimiento de sus obligaciones utilizando medios tecnológicos y las herramientas TICS habilitadas por el SENA, previa demostración de su condición.

2.2. Opciones para la asistencia a las instalaciones del SENA: En los casos que la asistencia a las instalaciones del SENA sea estrictamente necesaria para la debida prestación del servicio, el jefe inmediato o el supervisor del contrato podrá coordinar con los colaboradores las siguientes opciones:

a. **Alternancia de horarios para servidores públicos:** Se establecen tres (3) horarios alternos para el desarrollo de la jornada laboral, con una duración diaria total de ocho horas y media (8.5), de las cuales cuatro (4) horas se prestarán en las instalaciones del SENA, y las restantes cuatro horas y media (4.5) se prestarán desde la casa, haciendo uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

Para la asistencia a las instalaciones del SENA el jefe inmediato distribuirá a los colaboradores que deban presentarse, en los siguientes horarios, de acuerdo con las condiciones específicas de cada dependencia y ciudad:

- a. Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 a.m. (en jornada continua)
- b. Lunes a viernes de 10:00 a.m. a 3:00 p.m. (con una hora de almuerzo)
- c. Lunes a viernes de 3:00 p.m. a 7:00 p.m. (en jornada continua)

El cumplimiento de la jornada laboral de 8,5 horas diarias por parte de cada empleado o trabajador, distribuida en la forma anotada anteriormente, y el seguimiento, control y cumplimiento de funciones se encuentran a cargo de cada jefe inmediato.

b. **Pico y placa para colaboradores:** Cuando las necesidades del servicio lo requieran, los jefes inmediatos podrán programar algunos servidores públicos por la “modalidad de pico y placa”, así:

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 2



- Lunes a miércoles (jornada de 8,5 horas laborales).
- Miércoles a viernes (jornada de 8,5 horas laborales).

El Grupo de Relaciones Laborales remitirá el formato a utilizar para la asignación de los turnos mencionados, para que sea diligenciada y remitida al correo electrónico coordinacionrelacioneslaborales@sena.edu.co a más tardar el próximo 18 de marzo de 2020.

Al hacer uso de las opciones indicadas, cada jefe inmediato velará y garantizará la continuidad del servicio y la no concurrencia de un alto número de personas en las instalaciones del SENA a las mismas horas y días.

Las personas que realicen trabajo en casa deben cumplir con todo el protocolo de autocuidado emitido por el SENA y cumplir todas las medidas que adopte el gobierno y las autoridades nacionales, regionales y locales para el manejo y contención del COVID-19.

Queda suspendida temporalmente la Circular No. 3-2018-000098 del 22 de mayo de 2018, en lo relacionado con horario flexible; quienes tengan autorizado horario flexible deben acogerse de forma transitoria a los horarios de la presente circular.

La compensación que están haciendo los servidores públicos para los turnos de semana santa se mantiene vigente de acuerdo con lo señalado en la Circular No. 01- 3-2020-000026 del 7 de febrero de 2020, por lo cual, quienes estén laborando para disfrutar del descanso deben laborar el tiempo adicional.

Los contratistas de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión deberán coordinar con el supervisor de contrato la forma como cumplirán las obligaciones contractuales, en el marco de esta circular.

3. Disfrute de vacaciones. Los funcionarios que tengan causado uno o varios periodos de vacaciones de conformidad con el artículo 8 del Decreto Ley 1045 de 1978, podrán solicitar su disfrute a partir del 1° de abril de 2020. Quienes tengan pendiente de disfrutar días de vacaciones podrán solicitar su utilización a partir de la fecha.

4. Traslados y reubicaciones: En aras de salvaguardar la vida y minimizar todo riesgo de contagio y/o propagación del virus COVID-19, se suspende todo movimiento físico de personal en el marco de la Convocatoria de Traslados y Reubicaciones de funcionarios públicos divulgado a través de la Circular No. 01-3-2019-000206 del 10 de diciembre de 2019, así como de Trabajadores Oficiales dispuesto en la Convención Colectiva SENA – SINTRASENA.

Los traslados y reubicaciones solicitadas en virtud de la Circular No. 01-3-2019-000206 de 2019 continuarán en estudio y trámite, sin embargo, la expedición de los actos administrativos una vez agotado todo el procedimiento, se realizará una vez cese de la emergencia.

5. Comisiones de servicio: Se restringen las comisiones de servicios de funcionarios y contratistas a nivel nacional, con el fin de salvaguardar la vida y minimizar todo riesgo de contagio y/o propagación del virus COVID-19, hasta tanto se supere la emergencia sanitaria.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 3



Para la continuidad de las labores y la realización de reuniones programadas con colaboradores internos y externos, o la participación de personas extranjeras, cuando se requiera, se debe priorizar el uso de las herramientas tecnológicas con que cuenta la entidad.

6. Seguridad y Salud en el Trabajo: Sin perjuicio de las actividades que se hayan programado y ejecutado en el marco de la prevención, manejo, atención y control del COVID – 19, Los equipos de Salud y Seguridad en el Trabajo – SST y los de Bienestar de cada Centro, realizarán a partir de la fecha campañas de prevención, socialización, talleres y demás estrategias que se consideren necesarias para contención del virus COVID-19.

7. Restricciones de ingreso y uso de espacios institucionales:

A partir de la fecha queda restringido:

- El ingreso de visitantes a las sedes del Sena; excepcionalmente se permitirá el ingreso de proveedores para la entrega de suministros, con el uso de elementos de protección de bioseguridad.
- El ingreso de niños (menores de 14 años) a sedes del SENA.
- El ingreso y utilización de las salas de lactancia materna.
- En los Centros de Formación se suspende el uso y los planes de entrenamiento en los gimnasios; los entrenadores e instructores utilizarán herramientas tecnológicas disponibles, para sugerir rutinas de ejercicios en casa y hacerle seguimiento a los usuarios.
- En zonas cerradas con equipos de aire acondicionado se deberá apagar los equipos de aire acondicionado en horas de baja intensidad de calor, y abrir puertas y ventanas; esto permitirá mejorar la circulación de aire.

Se **suspenden** todas las reuniones o eventos en las que deban asistir **50 personas o más**; tampoco podrán realizarse reuniones, eventos, encuentros, etc., en las que los asistentes deban estar a menos de 2 metros de distancia entre sí.

8. Gestión Documental: El servicio al ciudadano (radicación externa de correspondencia) no realizará de manera presencial; estas comunicaciones serán recibidas por los canales virtuales que son:

Correo: servicioalciudadano@sena.edu.co

Portal WEB en el enlace contáctenos: sciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx

Números telefónicos: 5461500 IP 13614 y 13575

Para la radicación interna de correspondencia en dirección general se habilitarán los siguientes canales:

Correo: grupoadmondocumentos@sena.edu.co y servicioalciudadano@sena.edu.co

Cada Regional informará el correo electrónico para la radicación de correspondencia interna.

En caso de presentarse baja en el número de comunicaciones a radicar en la Dirección General o en las Regionales, el personal asignado a esta actividad apoyará actividades de gestión documental en otras dependencias de la entidad.

Con el fin de optimizar los trámites y servicios a la ciudadanía, se recomienda el uso del canal telefónico a través de la línea 5461500 IP 13614 y 13575.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500

www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 4



9. Servicio Médico Asistencial: Cada Regional debe generar acciones preventivas y de alerta temprana, en todos los ámbitos de la prestación del Servicio.

Actividades Específicas:

- Hacerle seguimiento constante a la prestación del servicio para procurar y facilitar su adecuada prestación.
- Diseñar estrategia de contención del COVID-19 desde la gestión clínica del personal asistencial del SMA del SENA.
- Mitigación y detección temprana de posibles casos de COVID-19.
- Divulgar y atender las recomendaciones de las autoridades sanitarias sobre autoprotección, que le permita a los beneficiarios del servicio proteger su salud y la de otras personas,
- Evaluar el riesgo – beneficio de la atención (Médica y Odontológica).
- Minimizar las consultas presenciales e identificar los casos que realmente ameritan esa atención.
- Limitar la solicitud de citas y programación de agenda solo por medios virtuales o vía telefónica.
- Uso de elementos de protección por parte del personal asistencial, y en los casos que se requiera, por parte de los beneficiarios.
- Garantizar los procesos de limpieza y desinfección de equipos, materiales y útiles.
- Realizar riguroso lavado de manos, en los cinco momentos de atención.
- Para odontología evitar al máximo la realización de procedimientos que conlleve la emisión de aerosoles.
- Tener presentes los lineamientos definidos en la circular 01-03-2020-000047 del 10 de marzo de 2020.
- Habilitar e informar una línea telefónica en cada Regional para la respuesta de dudas sobre la atención de beneficiarios con infecciones respiratorias o que hayan viajado en los últimos 14 días a sitios con casos positivos de COVID-19-

Flujograma de Atención:

Actividad	Herramientas	Responsable
Identificación de población beneficiaria que pueda requerir atención en el SMA en cada Regional, antes y al momento de programar la cita de consulta, verificando el estado de salud.	Vía telefónica – SMA de cada Regional.	Auxiliar de enfermería – Auxiliar de Odontología
Dar indicaciones de prevención y orientación, brindar seguridad y tranquilidad a los pacientes.	Vía telefónica– SMA de cada Regional.	Auxiliar de enfermería – Auxiliar de Odontología
Comunicación consulta telefónica del médico odontólogo asesor del SMA del SENA con el beneficiario.	Vía telefónica – SMA de cada Regional. Aplicación de guías - protocolos de atención.	Médico – Odontólogo Asesor Auxiliar de enfermería – Auxiliar de Odontología
Validación de prioridad de las remisiones (no prioritarias o las posibles derivaciones a otro momento del evento de la alerta mundial	Vía telefónica – SMA de cada Regional. Aplicación	Médico Asesor

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 5



	de guías - protocolos de atención.	
Elaboración de fórmulas, ordenes (consulta de especialistas, laboratorio, procedimientos, ayudas diagnósticas).	Aplicativo SMA	Médico – Odontólogo Asesor Auxiliar de enfermería Auxiliar de Odontología
Impresión de fórmulas, ordenes (consulta de especialistas, laboratorio, procedimientos, ayudas diagnósticas).	Aplicativo SMA	Auxiliar de enfermería Auxiliar de Odontología
En caso de necesitar órdenes de autorización para las solicitudes expedidas por la red externa, los documentos deben ser remitidos al correo electrónico del personal del servicio médico en cada Regional.	Correo electrónico personal SMA de cada Regional	Beneficiario, servidor Público y pensionado
Envío de documentos por correo certificado al domicilio del Beneficiario, servidor público o pensionado.	Correo Certificado	Auxiliar de enfermería Auxiliar de Odontología
Confirmación de recepción – Seguimiento telefónico de la evolución del beneficiario.	Vía telefónica	Médico – Odontólogo Asesor Auxiliar de enfermería Auxiliar de Odontología
En los casos que se requiera prestar atención en las instalaciones del SMA mantener las medidas de prevención y cuidado para mitigar el contagio.	Instalaciones SMA	Médico – Odontólogo Asesor Auxiliar de enfermería Auxiliar de Odontología
La interrogación, evaluación, diagnóstico y direccionamiento de los casos se realizará con base en los diferentes escenarios descritos en los protocolos emitidos por las diferentes organizaciones de salud.	Instalaciones SMA	Médico – Odontólogo Asesor Auxiliar de enfermería Auxiliar de Odontología

10. Uso de TICs: De conformidad con los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional respecto al uso de herramientas colaborativas, la Oficina de Sistemas del SENA mantendrá la activación y asignación de la Suite Office 365, a la cual tienen acceso todos los colaboradores del SENA y dentro de la cual se encuentran para su uso y aprovechamiento, entre otras, las siguientes herramientas:

10.1. Acceso a herramientas Ofimáticas y de trabajo colaborativo:

- Suite Online de Office (Word, Excel, Power Point)
- Correo electrónico
- Microsoft Teams: Herramienta colaborativa que permite comunicaciones instantáneas (videoconferencia, chat grupal entre los miembros de grupo de trabajo que se encuentren en diferentes sitios (casa u oficina), de video llamada, agendamiento. Facilita trabajar en documentos compartidos MS Office y también se puede descargar en el celular. Para mayor información consulte este link

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 6



<https://support.office.com/es-es/article/formaci%C3%B3n-en-v%C3%ADdeo-de-microsoft-teams-4f108e54-240b-4351-8084-b1089f0d21d7>

- Planner: Herramienta para crear planes, asignar tareas, compartir archivos con otros usuarios, organizar el trabajo en equipo y colaborar en proyectos de forma sencilla y visual. Para mayor información consulte este link

<https://support.office.com/es-es/article/aprendizaje-en-v%C3%ADdeo-de-microsoft-planner-4d71390f-08d8-4db0-84ea-92fb078687c7>

- Kaizala: Aplicación de chat móvil y mensajería instantánea, sencilla y segura para trabajar. Para mayor información consulte este link

<https://support.office.com/es-es/article/v%C3%ADdeos-de-kaizala-48a489f9-d588-454b-8a5c-d5d823c8d4dc>

10.2. Acceso a herramientas de almacenamiento:

- One Drive: Herramienta de almacenamiento en la nube. Mayor información consulte este link

<https://support.office.com/es-es/article/v%C3%ADdeo-de-aprendizaje-de-onedrive-1f608184-b7e6-43ca-8753-2ff679203132>

- Share Point: Herramienta para compartir y administrar contenido, el conocimiento y las aplicaciones para fortalecer el trabajo en equipo. Para mayor información consulte este link

<https://support.office.com/es-es/article/aprendizaje-en-v%C3%ADdeo-de-sharepoint-online-cb8ef501-84db-4427-ac77-ec2009fb8e23>

10.3. **Acceso a equipos de escritorio:** Los jefes y/o coordinadores en caso de ser estrictamente necesario de acuerdo a los equipos de trabajo en casa que definan, podrán solicitar VPN a los usuarios que requieran acceso a sus equipos de escritorio por tener un software de aplicación cliente (Onbase, Kactus, SACB, SIIF, entre otros.), instalado en el equipo que se dispondrá para el trabajo en casa. Para ello, cada colaborador deberá diligenciar la solicitud de "acceso perimetral" publicado en Compromiso.

10.4. **Traslados de equipos:** Los jefes y coordinadores en caso de ser estrictamente necesario autorizarán de acuerdo al procedimiento establecido el traslado de equipos portátiles garantizando las medidas de seguridad y protección de la información, así como la custodia del equipo.

10.5. **Soporte técnico:** La mesa de ayuda estará disponible en los canales habituales (PBX (1)5461500 ext. 10100, mesadeservicio@sena.edu.co)

10.6. **One Drive:** Con el fin de lograr la optimización de los recursos y la seguridad de la información se sugiere que todos los documentos que se elaboren durante este periodo sean almacenados en One Drive.

11. Operación de Programas de Formación.

- Los programas de **formación de modalidad virtual** continuarán operación normalmente.

- Los programas de **formación de modalidad a distancia** continuarán normalmente en su componente virtual y los encuentros presenciales deberán posponerse hasta el levantamiento de las medidas de contención.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 7



- Los programas de **formación complementaria presencial** serán programados por el Centro de Formación según acuerdo con las empresas, poniendo a disponibilidad de estos procesos formativos los medios tecnológicos con que cuenta el SENA, respetando las indicaciones de salubridad pública.

En los programas especiales como SER (SENA Emprende Rural) y POBLACIÓN VÍCTIMA, se suspende temporalmente la formación presencial; los Subdirectores de Centro deben revisar conjuntamente con los coordinadores misionales y académicos las obligaciones específicas de los contratos de instructor para identificar las que no dependen de la ejecución del proceso formativo (Por ejemplo: programación y alistamiento de los procesos concertados con la población, actividades de planeación y programación de las jornadas, revisión y diseño curricular, alistamiento de los materiales de formación, entre otras) para que sean desarrolladas en este tiempo, y no suspender los contratos.

- Todos los grupos (fichas) **presenciales de formación titulada** tienen disponible espacio digital en el LMS para el desarrollo de las actividades de formación.

Los instructores que ya recibieron transferencia sobre el LMS, deben hacer multiplicación entre el 16 y 18 de Marzo de 2020 con el apoyo de la ENI.

El grupo de ejecución de la Dirección de Formación Profesional entregará protocolo para que los instructores adelanten la atención de aprendices de programas presenciales desde la plataforma LMS.

Entre otros aspectos se debe tener en cuenta:

- El ingreso al LMS de programas presenciales debe tener como referencia de ingreso los horarios previstos para el Centro de Formación.
- Los instructores de cada ficha de formación presencial ingresarán para dejar disponible las guías y materiales para aprendices en el LMS entre el 16 y el 20 de Marzo de 2020
- Se debe consultar los repositorios institucionales que contienen materiales para el apoyo de los procesos formativos (SENA tv, biblioteca digital).
- Se pueden utilizar los cursos disponibles en LinkedIn y Amazon para apoyar el desarrollo de competencias asociadas al programa de formación.

Los Centros de Formación que tienen dificultades de conectividad construirán guías y materiales de formación en formato físico que se entregará a los aprendices para que desarrollen en casa; se debe contemplar trabajo para dos meses con entregas parciales cada 8 días.

Excepcionalmente, los Centros de Formación que deben suplir actividades continuas que no pueden interrumpirse (como alimentación de animales, riego de cultivos, etc), podrán programar el número estrictamente indispensable de aprendices del Centro de Convivencia o del respectivo programa de formación, para que apoye esas actividades sin exponerlo a riesgos de contagio, quienes deben cumplir con todas las medidas de prevención y contención, y utilizar todos los elementos necesarios de Protección Personal.

12. Convocatoria II de 2020: Las condiciones de la Convocatoria II-2020 se ajustarán de la siguiente forma:

- La selección de aspirantes se realizará con los resultados de las pruebas online FASE I.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 8



- EL curso introductorio, requisito para la matrícula, se deberá desarrollar en el LMS. El Grupo de Ejecución de la Formación de la Dirección de Formación Profesional adecuará un espacio digital para su desarrollo.
- La matrícula de aprendices se realizará por medio de correo electrónico.

13. Apoyos socioeconómicos para Aprendices: Los Centros de Formación deberán establecer un plan de trabajo con aprendices de monitorías y apoyos de sostenimiento en el que se establezcan productos a entregar durante el tiempo que duren las medidas de contención; estos aprendices podrán apoyar el desarrollo de actividades digitales mediante la orientación y motivación del uso del LMS a sus grupos.

14. Programa de Bienestar al Aprendiz: Los equipos de bienestar al aprendiz de los Centros de Formación, desde los planes de acción del Centro de Formación, deben implementar acciones que sean transferibles a experiencias virtuales, con especial énfasis en las actividades que promuevan la apropiación de la normativa orientada a la prevención de la enfermedad y su cumplimiento responsable, generando la conciencia ciudadana de permanecer en casa. El Grupo de Bienestar al Aprendiz de la Dirección General coordinará con la Oficina de Comunicaciones la construcción de piezas gráficas que transmitan el mensaje institucional.

15. Aprendices en Etapa Productiva. Los aprendices que se encuentren en ejecución de su etapa productiva bajo la alternativa de contrato de aprendizaje, se acogerán a los lineamientos, parámetros y protocolos definidos por la empresa patrocinadora; si la empresa opta por permitir la continuidad de la ejecución de su etapa productiva a través del uso de herramientas o plataformas tecnológicas digitales, se deberá establecer un plan de trabajo y seguimiento a las actividades del aprendiz por el periodo de la contingencia, comunicándolo por escrito al respectivo Centro de Formación.

16. Agencia Pública de Empleo: A partir de la fecha, los puntos de atención de la Agencia Pública de Empleo y los Centros de Desarrollo Empresarial SENA – SBDC, no atenderán público externo de manera presencial; los servicios se prestarán a través de las aplicaciones virtuales que tienen estos servicios, y utilizando los otros canales virtuales y alternativos con que cuenta la entidad.

Respecto a los contratistas, se deberá revisar las obligaciones contractuales para que realicen en este periodo aquellas complementarias a la atención personal de usuarios, sin suspender los contratos o los procesos de contratación.

17. Relaciones Internacionales y Cooperación. Las actividades de movilidad internacional de aprendices, instructores, personal de apoyo, semilleros de investigación, expertos internacionales e invitados especiales quedan suspendidas hasta el mes de agosto del presente año. En relación con la gestión de algunos Centros de Formación Integral que estaban programados para recibir voluntarios de JICA del Japón, también queda reprogramado para el mes de agosto.

Las Regionales y Centros de Formación que cuenten con Voluntarios de Cuerpo de Paz o con Asistentes Extranjeros para la Enseñanza de Inglés - ETA de la Comisión Fulbright, deben suspender todas las actividades, atendiendo la declaración de emergencia nacional realizada por el Presidente de los Estados Unidos de América el pasado viernes 13 de marzo de 2020 y al protocolo de emergencia del Departamento de Estados de los Estados Unidos frente al COVID-19, determinando el regreso

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 9



inmediato de todos los ciudadanos estadounidenses que hagan parte de los programas mencionados anteriormente.

Tanto instructores, administrativos como aprendices que están regresando al país, de acuerdo con los protocolos que ha expedido el Gobierno Nacional, deben llegar a sus casas para aislarse y estar en cuarentena durante 14 días e informar sobre su situación a los Equipos de Seguridad y Salud en el Trabajo y a los Coordinadores Misionales de sus Centros de Formación Profesional Integral, de conformidad con la Circular No. 01-3-2020-000049 del 11 de marzo de 2020.

18. Regulación de Cuota de Aprendices: Las Direcciones Regionales deben garantizar la recepción de los documentos correspondientes a la regulación y/o modificación de la cuota de aprendizaje por correo electrónico, radicarlos y remitirlos al Coordinador del Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales, quien internamente realizará el procedimiento correspondiente con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1334 de 2018, para lo cual se deberá informar al empresario por el mismo medio copia de la radicación.

La notificación al empresario sobre la regulación de cuota, se podrá realizar de forma electrónica, según lo dispuesto en el Artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

19. Solicitudes de Aprendices: Todas las solicitudes de aprendices y cartas de fechas que realicen los empresarios a través del Sistema Gestión Virtual de Aprendices – SGVA, se deberán tramitar oportunamente con el uso de herramientas o plataformas tecnológicas digitales, para garantizar el cumplimiento de la cuota regulada.

20. Relacionamiento Empresarial: A partir de la fecha y hasta nueva instrucción, todas las visitas empresariales se deberán realizar a través del uso de herramientas o plataformas tecnológicas digitales y/o llamadas telefónicas; las evidencias de las respectivas atenciones deberán ser aportadas en el formato de visita empresarial de forma digital al Coordinador del Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional; para el caso de las empresas VIP del orden nacional, los formatos deberán ser remitidos a la líder nacional de los Key Account.

21. Atención al Ciudadano:

21.1. Canal Presencial: Las Regionales y los Centros de Formación que tengan puntos de Atención Presencial al Ciudadano se acogerán a las orientaciones de esta Circular frente a la restricción del ingreso de particulares a los Centros de Formación y otras sedes del SENA, así como a la programación de los colaboradores utilizando las opciones señaladas.

21.2. Atención del Canal Telefónico: El canal Telefónico seguirá atendiendo de manera habitual por las mismas líneas y en los mismos horarios

- ❑ Línea gratuita nacional: 018000 910270
- ❑ Conmutador Nacional: (1) 5461500
- ❑ Línea al Ciudadano: (1) 3430111
- ❑ Línea empresarial: (1) 3430101 – 01 8000 910 682

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 10



El servicio se presta de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., en jornada continua.

Para las solicitudes que se requieran por parte de Agencia Pública de Empleo el Canal Telefónico podrá soportar:

Línea de Atención al Ciudadano: Se orienta al ciudadano sobre el recorrido en la plataforma APE; se podrán consultar vacantes y postularse a las publicadas en la Plataforma. Igualmente se orientará el restablecimiento de contraseña. Durante el tiempo que esté vigente esta Circular, no se podrá realizar la verificación presencial de documentos.

Línea de Atención al Empresario – Se orienta al Empresario sobre la colocación de vacantes y búsqueda de personal.

Para las demás solicitudes de los diferentes servicios que presta el SENA, se dará respuesta frente a la matriz de conocimiento que tiene la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano; en caso de no tener respuesta sobre algún tema, se deberá registrar como una PQRS por el portal ciudadanos y al usuario o empresario se le informará el número de radicado, que igualmente debe quedar registrado en la herramienta CRM, como soporte de la atención telefónica.

22. Operación del Centro de Contacto: De acuerdo a la ficha técnica del contrato con el Operador – Multienlace - Konecta en su numeral 8.1. Perfiles y Roles del Equipo, numeral 8, se autorizará el trabajo en casa únicamente para los siguientes perfiles: Agentes Base de la Operación Nivel I, Agentes Base de la Operación Nivel II, Agente Base Bilingüe (Inglés), Agente PQRS, Agente Básico - Oferta Educativa, Agente Población Vulnerable y Agente Aprendiz SENA - Etapa productiva, y deberán ser contemplados en los respectivos ratios previamente definidos. El Número de agentes contratados bajo esta modalidad no podrá bajo ningún caso exceder el 20% de la totalidad de agentes conectados.

Para este caso, previa concertación con la firma interventora Consorcio – Contac Center, se podrá ampliar el porcentaje de agentes que prestan el servicio en casa, siempre y cuando cumpla con las condiciones de horario, seguridad de la información y condiciones necesarias para el aseguramiento tecnológico y que garanticen la atención del canal telefónico y virtual.

De acuerdo a lo anterior, el operador y la interventoría informarán a la Entidad sobre las decisiones tomadas asegurando la operación en un 100%. Igualmente, en caso de requerir por parte de la operación, comunicarse con la parte funcional y tecnológica en el SENA se podrá realizar a través de la herramienta Microsoft Teams.

23. Permisos sindicales: Los permisos sindicales concedidos hasta la fecha para actividades sindicales diferentes a reuniones en el SENA podrán ser utilizados en la forma y fechas concedidos.

Los permisos sindicales otorgados a la fecha para reuniones en las instalaciones del SENA quedan cancelados y serán otorgados mediante acto administrativo después del levantamiento de las medidas de contención, de acuerdo con las solicitudes que presenten los Sindicatos, de acuerdo con las normas y lineamientos vigentes.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

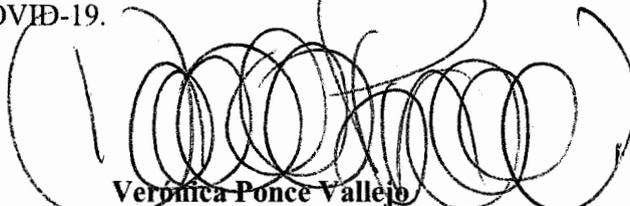
Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág 11



24. Suspensión de términos: Del 16 al 20 de marzo de 2020 se suspenderán los términos de las actuaciones administrativas y procesales del SENA, así como los términos de los procesos de cobro coactivo que se adelanten en los Despacho de las Regionales de la entidad.

Finalmente, los invito a estar atentos a todas las directrices del Gobierno Nacional y del SENA sobre el tema, cumplir a cabalidad con las medidas preventivas y de contención, asumir con responsabilidad y positivismo este reto para la humanidad, autocuidarse y proteger a su familia y a su grupo social; está en nuestras manos evitar la expansión del COVID-19.

Cordial saludo,



Verónica Ponce Vallejo
Secretaria General

Revisó:  Hernando Guerrero Guio- Profesional de Secretaria General
Proyectó: Jonathan Alexander Blanco Barahona – Coordinador Grupo de Relaciones Laborales 