

## RESOLUCIÓN 122 DE 2012

(febrero 6)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

### SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Por la cual se crean y reorganizan los Grupos Internos de Trabajo Permanente, adscritos a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución [1753](#) de 29 de diciembre de 2020, 'por la cual se suprime el Grupo Interno de Trabajo denominado “Normalización de Cartera”, se adicionan funciones al grupo de Recaudo y cartera de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones.'
- Modificada por la Resolución [1550](#) de 27 de agosto de 2019, 'por la cual se crean grupos internos de trabajo, se establece la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones.'
- Modificada por la Resolución [329](#) de 1 de marzo de 2016, 'por la cual se reorganizan y se crean los Grupos internos de Trabajo Permanente en la Dirección de Empleo y Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones.'
- Modificada por la Resolución [1871](#) de 1 de noviembre de 2013, 'por la cual se modifica la Conformación de los Grupos de Servicios Generales y Adquisiciones y el Grupo de Normalización de Cartera Adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera y se dictan otras disposiciones”

#### EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

En uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial las conferidas en la Ley [489](#) de 1998, el artículo [4](#)o numeral 4 y 23 del Decreto 249 de 2004 y el artículo [32](#) de la citada norma, y

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998: “El director del organismo podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo y que en el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento”; y que: "En el acto de creación de tales grupos se determinaran las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento”

Que el Director General del SENA de conformidad con el artículo [4](#) numeral 4 del Decreto 249 de 2004, tiene la facultad de dirigir, coordinar y controlar las funciones administrativas y dictar

los actos administrativos con miras al cumplimiento de la misión de la entidad, de conformidad con las normas legales.

Que el numeral 23 del artículo [4](#) y el artículo [32](#) del Decreto 249 de 2004 señalan como función de la Dirección General crear Comités, Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios y definir su composición, su coordinación y funciones.

Que el artículo [13](#) del Decreto 249 de 2004, establece las siguientes funciones de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que el Decreto 2489 de 2006 “Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de las instituciones pertenecientes a la Rama Ejecutiva y demás organismos y entidades públicas del orden nacional y se dictan otras disposiciones” en su artículo 8o establece que: “Grupos Internos de Trabajo. Cuando de conformidad con el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente”.

Que el Decreto 1019 de 2011 “Por el cual se fijan las escalas de asignación básica de los empleos del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, y se dictan otras disposiciones en materia salarial” consagra en el artículo 6o que: los empleados públicos del Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, que tengan a su cargo la coordinación o supervisión de grupos internos de trabajo creados mediante resolución del Director General del Sena, percibirán mensualmente un veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica mensual del empleo del cual sean titulares, durante el tiempo en que ejerzan tales funciones. Dicho valor no constituye factor salarial para ningún efecto legal. **Este reconocimiento se efectuará siempre y cuando el empleado no pertenezca a los niveles directivo o asesor**” (negrilla fuera de texto)

Que mediante el Decreto [250](#) de 2004, el Gobierno Nacional adoptó la actual planta de personal del SENA.

Que mediante Resolución No. [0025](#) de 2007 se reorganizaron los Grupos Internos de Trabajo Permanente de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General y se reorganizaron los Grupos de Promoción y Relaciones Corporativas en las Regionales y Distrito Capital del SENA.

Que por medio de la Resolución [1936](#) del 16 de julio de 2009 se modificaron los Grupos Internos de Trabajo Permanentes de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que la Resolución [2272](#) del 2 de agosto de 2010 estableció la integración de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que para un eficiente cumplimiento de las funciones asignadas a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y la responsabilidad en el cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales para el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en concordancia con el Plan Estratégico Institucional, se hace necesario crear Grupos Internos de Trabajo Permanente y reorganizar otros grupos adscritos a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que conforme en lo expuesto,

## RESUELVE:

ARTÍCULO 1o.<Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 1753 de 2020>

### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [3](#) de la Resolución 1753 de 29 de diciembre de 2020, 'por la cual se suprime el Grupo Interno de Trabajo denominado “Normalización de Cartera”, se adicionan funciones al grupo de Recaudo y cartera de la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones.'

### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 1o. Crear el Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado “Grupo de Normalización de Cartera”, adscrito a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, el cual estará conformado por los siguientes servidores públicos:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	GRADO
Luz Esperanza Mendoza Cerquera	Profesional	12
Margarita Giraldo Correa	Asesor	10
Adriana Martín Méndez	Técnico	07
Nancy Yaneth Rodríguez de León	Secretaria	06



ARTÍCULO 2o. <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1871 de 2013> El Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado Grupo de Normalización de Cartera, tendrá las siguientes funciones:

1. Identificar los procesos y procedimientos que generan la cartera misional del SENA, fiscalización, contrato de aprendizaje y agotamiento de vía gubernativa referentes a las contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de Aprendizaje, con el fin de revisarlos, mejorados y garantizar que dicha cartera sea efectivamente recaudable
2. Definir las estrategias de recuperación de cartera misional del SENA en sus etapas de fiscalización y agotamiento de vía gubernativa, incluyendo los incumplimientos de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.
3. Atender requerimientos de entidades de control relacionados con contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.
4. Garantizar que los sistemas de información para la administración de la cartera misional se ejecuten acordes a la normatividad vigente y a la tecnología que se requiera para su adecuado funcionamiento.
5. Mantener una óptima y eficaz comunicación con los empleadores con el fin de estar actualizando los cambios presentados relacionados con contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas

por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.

6. Diseñar y establecer las directrices, estrategias, metodologías, políticas y herramientas necesarias para la implementación y operación de las políticas de cobro persuasivo en el proceso de agotamiento de vía gubernativa.

7. Determinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la formulación y aplicación de indicadores de gestión en los procesos del grupo y responder por las metas e indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

8. Elaborar los informes que solicite la Dirección General, la Dirección Administrativa y Financiera y los diferentes entes de control.

9. Programar y realizar comités de cartera en las regionales del SENA con el fin de revisar la administración y gestión de la cartera misional, proponiendo acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de los indicadores estratégicos, tácticos y operativos.

10. Responder oportunamente las comunicaciones peticiones, y demás actuaciones administrativas, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al Grupo, suscribir oportunamente la respuesta a las acciones de tutela y documentos requeridos para los trámites de dichas acciones cuando versen sobre temas del grupo.

11. Garantizar y responder por la articulación permanente con los demás grupos de trabajo de la Dirección Administrativa y Financiera, y con las otras instancias de la entidad con las cuales se debe retroalimentar el cumplimiento de las funciones y la función del SENA.

12. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1871 de 1 de noviembre de 2013, 'por la cual se modifica la Conformación de los Grupos de Servicios Generales y Adquisiciones y el Grupo de Normalización de Cartera Adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera y se dictan otras disposiciones'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 2o. El Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado “Grupo de Normalización de Cartera”, tendrá las siguientes funciones:

1. Identificar los procesos y procedimientos que generan la cartera misional del SENA, fiscalización, contrato de aprendizaje y agotamiento de vía gubernativa referentes a las contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje, con el fin de revisarlos, mejorarlos y garantizar que dicha cartera sea efectivamente recaudable.
2. Definir las estrategias de recuperación de cartera misional del SENA en sus etapas de

fiscalización y agotamiento de vía gubernativa, incluyendo los incumplimientos de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.

3. Atender requerimientos de entidades de control relacionados con contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.

4. Garantizar que los sistemas de información para la administración de la cartera misional se ejecuten acordes a la normatividad vigente y a la tecnología que se requiera para su adecuado funcionamiento.

5. Mantener una óptima y eficaz comunicación con los empleadores con el fin de estar actualizando los cambios presentados relacionados con contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.

6. Diseñar y establecer las directrices, estrategias, metodologías, políticas y herramientas necesarias para la implementación y operación de las políticas de cobro persuasivo en el proceso de agotamiento de vía gubernativa.

7. Coordinar con la Dirección de Empleo y trabajo la implementación y actualización del registro de aprendices y cuotas de aprendizaje en el Servicio Público de Empleo, implementando las acciones que deban adoptarse para el cumplimiento de los indicadores estratégicos, tácticos y operativos a nivel nacional, de acuerdo al Plan Estratégico de la Entidad.

8. Determinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la formulación y aplicación de indicadores de gestión en los procesos del grupo y responder por las metas e indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

9. Elaborar los informes que solicite la Dirección General, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.

10. Programar y realizar comités de cartera en las regionales del SENA con el fin de revisar la administración y gestión de la cartera misional, proponiendo acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de los indicadores estratégicos, tácticos y operativos.

11. Responder oportunamente las comunicaciones peticiones, y demás actuaciones administrativas, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al Grupo, suscribir oportunamente la respuesta a las acciones de tutela y documentos requerido para los tramites de dichas acciones cuando versen sobre temas del grupo.

12. Garantizar y responder por la articulación permanente con los demás grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y con las otras instancias de la entidad con las cuales se debe retroalimentar el cumplimiento de las funciones y la función del SENA.

13. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.



ARTÍCULO 3o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO PERMANENTE DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA. <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1871 de 2013> Funciones del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado Normalización de Cartera: El Coordinador del Grupo denominado “Normalización de Cartera” tendrá las siguientes funciones:

1. Asignar y orientar a los servidores públicos del Grupo las tareas necesarias para el cumplimiento de las funciones del mismo, velando por la formulación en conjunto con el equipo de trabajo los planes para el desarrollo de proyectos a su cargo.
2. Identificar los procesos y procedimientos que generan la cartera misional, referentes a las contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de (as empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje, con el fin de revisarlos, mejorarlos y garantizar que dicha cartera sea efectivamente recaudable manteniendo los volúmenes de recuperación de cartera misional SENA.
3. Construir y presentar para aprobación al Comité Nacional de Normalización de Cartera los indicadores estratégicos, tácticos y operativos para el seguimiento integral a todos los conceptos de cartera misional del SENA.
4. Responder requerimientos de entidades de control relacionados con contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.
5. Garantizar que las mejoras y ajustes necesarios a los aplicativos misionales se ejecuten acordes a la normatividad vigente y a la tecnología que se requiera para su adecuado funcionamiento
6. Asistir a los diferentes eventos delegados por parte del Director(a) Administrativo y Financiero.
7. Coordinarla elaboración de los informes que solicite el Director(a) Administrativo y Financiero.
8. Evaluar el desempeño de los servidores públicos asignados al grupo de trabajo y proponer los cambios que se consideren pertinentes.
9. Responder oportunamente las comunicaciones peticiones, y demás actuaciones administrativas, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al Grupo, suscribir oportunamente la respuesta a las acciones de tutela y documentos requerido para los tramites de dichas acciones cuando versen sobre temas del grupo.
10. Coordinar la formulación y aplicación de indicadores de gestión en los procesos del grupo y responder por las metas y los indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la Dirección Administrativa y Financiera, contando con la asesoría de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.

11. Responder por las funciones asignadas al grupo mediante la presente resolución.
12. Presentar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión asignados al grupo.
13. Presentar plan de acción en caso que los indicadores no alcancen las metas establecidas.
14. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1871 de 1 de noviembre de 2013, 'por la cual se modifica la Conformación de los Grupos de Servicios Generales y Adquisiciones y el Grupo de Normalización de Cartera Adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera y se dictan otras disposiciones”

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 3o. El Coordinador del Grupo de Normalización de Cartera, tendrá las siguientes funciones;

1. Asignar y orientar a los servidores públicos del Grupo las tareas necesarias para el cumplimiento de las funciones del mismo, velando por la formulación en conjunto con el equipo de trabajo los planes para el desarrollo de proyectos a su cargo.
2. Identificar los procesos y procedimientos que generan la cartera misional, referentes a las contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje, con el fin de revisarlos, mejorarlos y garantizar que dicha cartera sea efectivamente recaudable manteniendo los volúmenes de recuperación de cartera misional SENA.
3. Construir y presentar para aprobación al Comité Nacional de Normalización de Cartera los indicadores estratégicos, tácticos y operativos para el seguimiento integral a todos los conceptos de cartera misional del SENA.
4. Responder requerimientos de entidades de control relacionados con contribuciones parafiscales, multas impuestas por el Ministerio de Trabajo, Fondo para la Industria de la Construcción-FIC y multas por incumplimiento de cuota de aprendizaje de las empresas reguladas respecto al contrato de aprendizaje.
5. Garantizar que las mejoras y ajustes necesarios a los aplicativos misionales se ejecuten acordes a la normatividad vigente y a la tecnología que se requiera para su adecuado funcionamiento.
6. Asistir a los diferentes eventos delegados por parte del Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas.
7. Coordinar la elaboración de los informes que solicite el Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas.

8. Evaluar el desempeño de los servidores públicos asignados al grupo de trabajo y proponer los cambios que se consideren pertinentes.

9. Responder oportunamente las comunicaciones peticiones, y demás actuaciones administrativas, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al Grupo, suscribir oportunamente la respuesta a las acciones de tutela y documentos requerido para los tramites de dichas acciones cuando versen sobre temas del grupo.

10. Coordinar la formulación y aplicación de indicadores de gestión en los procesos del grupo y responder por las metas y los indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, contando con la asesoría de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.

11. Responder por las funciones asignadas al grupo mediante la presente resolución.

12. Presentar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión asignados al grupo.

13. Presentar plan de acción en caso que los indicadores no alcancen las metas establecidas.

14. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.



ARTÍCULO 4o. Crear el Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado “Servicio a la Empresa”, adscrito a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, el cual quedará conformado por los siguientes servidores públicos:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	GRADO
Ximena Rizo Angulo	Director de Área	10
Gloria Estela Gómez Cuartas	Profesional	18
Luis Fernando Osorio Garcés	Profesional	12
Esperanza Quintero Cortés	Profesional	12



ARTÍCULO 5o. <Artículo derogado por el [18](#) de la Resolución 329 de 2016>.

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [18](#) de la Resolución 329 de 1 de marzo de 2016, 'por la cual se reorganizan y se crean los Grupos internos de Trabajo Permanente en la Dirección de Empleo y Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones.'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 5. El Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado “Servicio a la Empresa”, tendrá las siguientes funciones:

1. Establecer las necesidades o insumos requeridos para la identificación y diseño de estrategias y programas que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de las empresas,



y/o gremios y/o Estado.

2. Fortalecer la capacidad de gestión con el objeto de apoyar las acciones encaminadas a la atención efectiva al empresario, respuesta de quejas y reclamos, coordinación de contact center, actualización de sistemas a empresarios en articulación con las dependencias de la Dirección General, Regionales del SENA y Centros de Formación Profesional.
3. Segmentar los clientes internos y externos con el fin de formular y ejecutar estrategias de acuerdo con las características de los mismos.
4. Promover y consolidar en coordinación con el área correspondiente, instrumentos para la generación de acuerdos, alianzas estratégicas, convenios interadministrativos y demás estrategias que contribuyan a la prestación oportuna y eficaz de los servicios ofrecidos por el SENA.
5. Proponer e implementar la participación del SENA en ferias, seminarios, foros, congresos y demás certámenes de carácter nacional e internacional en los que se requiera la promoción de los servicios institucionales, en articulación con las otras dependencias de la Dirección General, Regionales y la Oficina de Comunicaciones de la Dirección General. En el caso de certámenes internacionales se coordinara con el Grupo de Relaciones Internacionales y Cooperación adscrito a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.
6. Proponer y ejecutar políticas y estrategias para la elaboración del portafolio de servicios institucional, nacional e internacional en articulación con la Dirección de Formación Profesional, Dirección de Empleo y Trabajo, Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, las Direcciones Regionales y la Oficina de Comunicaciones de la Dirección General con base a los requerimientos de las empresas.
7. Proponer en coordinación con la Oficina de Comunicaciones las políticas, estrategias de promoción, mercadeo, campañas publicitarias, comunicaciones y desarrollar la estrategia de posicionamiento de la marca SENA.
8. Determinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la formulación y aplicación de indicadores de gestión en los procesos del grupo y responder por las metas y los indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.
9. Elaborar los informes que solicite la Dirección General, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, y los diferentes entes de control.
10. Garantizar y responder por la articulación permanente con los demás grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y con las otras instancias de la entidad con las cuales se debe retroalimentar el cumplimiento de las funciones del SENA.
11. Proponer e implementar canales de comunicación alternativos para los empresarios.
12. Mantener actualizada la información del portal y de los diferentes sistemas de información.
13. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia



ARTÍCULO 6o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO DE SERVICIO A LA EMPRESA. <Artículo derogado por el [18](#) de la Resolución 329 de 2016>.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [18](#) de la Resolución 329 de 1 de marzo de 2016, 'por la cual se reorganizan y se crean los Grupos internos de Trabajo Permanente en la Dirección de Empleo y Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones.'

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 6o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO DE SERVICIO A LA EMPRESA. Son funciones del Coordinador del Grupo de Servicio a la Empresa las Siguientes:

1. Hacer seguimiento semanal a las Regionales y a los gestores (tableros individuales).
2. Asignar y orientar a los servidores públicos del Grupo las tareas necesarias para el cumplimiento de las funciones del mismo.
3. Responder por el cumplimiento eficaz y oportuno de las funciones asignadas al grupo.
4. Participar con el equipo de trabajo en la elaboración de propuestas y en la ejecución de políticas sobre las funciones del Grupo.
5. Responder oportunamente las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al Grupo, suscribir oportunamente la respuesta a las tutelas y documentos requeridos para los trámites de dichas acciones cuando versen sobre temas del grupo.
6. Elaborar para visto bueno o firma del Director de Área, las comunicaciones, circulares, directrices, respuestas y orientaciones de carácter específico en los temas del Grupo.
7. Adelantar las gestiones para la creación y actualización del sistema de indicadores y de información sobre el cumplimiento de metas, programas y acciones del grupo, en coordinación con las demás áreas y oficinas respectivas.
8. Elaborar los informes que solicite la Dirección General, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.
9. Garantizar y responder por la articulación permanente con los demás grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y con las otras instancias de la entidad con las cuales se debe retroalimentar el cumplimiento de las funciones y la misión del SENA.
10. Evaluar el desempeño de los servidores públicos asignados al grupo de trabajo y; proponer los cambios que se consideren pertinentes.
11. Presentar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión asignados al grupo.
12. Presentar plan de acción en caso que los indicadores no alcancen las metas establecidas.

13. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.



ARTÍCULO 7o. <Artículo derogado por el [18](#) de la Resolución 329 de 2016>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [18](#) de la Resolución 329 de 1 de marzo de 2016, 'por la cual se reorganizan y se crean los Grupos internos de Trabajo Permanente en la Dirección de Empleo y Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones.'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 7o. .El Grupo Interno de Trabajo Permanente “Servicio al Cliente’ estará conformado por los siguientes servidores públicos:

NOMBRES Y APELLIDOS

CARGO GRADO

Luisa Alejandra Parra Rodríguez

Profesional 10

Martha Cecilia Rincón Montenegro

Asesora 10

Olga Cecilia Díaz Romero

Profesional 01

Ludwig Arnold Wagner Casas

Técnico 01



ARTÍCULO 8o. <Artículo derogado por el [18](#) de la Resolución 329 de 2016>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [18](#) de la Resolución 329 de 1 de marzo de 2016, 'por la cual se reorganizan y se crean los Grupos internos de Trabajo Permanente en la Dirección de Empleo y Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones.'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 8. El Grupo Interno de Trabajo Permanente “Servicio al Cliente’ tendrá en adelante las siguientes funciones:

1. Formular y divulgar la política de servicio al cliente mediante la construcción de elementos teóricos, conceptuales y metodológicos, que permitan la mejora de la gestión institucional, de conformidad con lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico de la Entidad.
2. Proponer la normatividad necesaria para la implementación y operación de la política institucional de servicio al ciudadano.
3. Proponer y ejecutar estrategias de servicio al cliente en articulación con las diferentes Direcciones, Oficinas y Regionales del SENA.
4. Presentar planes de mejoramiento para prestar un mejor servicio al cliente a nivel nacional y velar por su debida ejecución y cumplimiento.
5. Administrar las herramientas y canales desarrolladas para mejorar la accesibilidad a los servicios y trámites que brinda la entidad a los diferentes públicos objetivos.
6. Coordinar con la Secretaría General la realización de programas de sensibilización y capacitación de los servidores públicos de la entidad con el propósito de mejorar el servicio al cliente.
7. Coordinar y controlar la recepción y oportuna respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos de los servicios y trámites de la entidad.
8. Preparar y presentar informes relacionados con los resultados del seguimiento y el avance del proceso de implementación de PQRS en la periodicidad y términos solicitados por la Dirección General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.
9. Implementar las mejoras que se requieran al proceso de PQRS, en la fase I sin aplicativo de CRM y en la fase II con aplicativo de CRM.
10. Definir el perfil para los grupos de trabajo dedicados al Servicio al Cliente a nivel nacional, orientando su formación a un perfil por competencias.
11. Establecer la metodología de medición de satisfacción al cliente de acuerdo con los canales de atención y a los públicos objetivos.
12. Diseñar e implementar los prototipos de puntos de servicio al ciudadano de acuerdo con las asignaciones presupuestales disponibles.
13. Garantizar y responder por la articulación permanente con los demás grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y con las otras instancias de la entidad con las cuales se debe retroalimentar el cumplimiento de las funciones y la misión institucional del SENA.
14. Determinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la formulación y aplicación de indicadores de gestión en los procesos del grupo y responder por las metas e indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.
15. Elaborar los informes que solicite la Dirección General, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.

16. Promover y consolidar en coordinación con el área correspondiente, instrumentos para la generación de acuerdos, alianzas estratégicas, convenios interadministrativos y demás estrategias que contribuyan a la prestación oportuna y eficaz de los servicios ofrecidos por el SENA.

17. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.



ARTÍCULO 9o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO PERMANENTE “SERVICIO AL CLIENTE”.<Artículo derogado por el [18](#) de la Resolución 329 de 2016>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [18](#) de la Resolución 329 de 1 de marzo de 2016, 'por la cual se reorganizan y se crean los Grupos internos de Trabajo Permanente en la Dirección de Empleo y Trabajo del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA se establece su conformación y funciones y se dictan otras disposiciones.'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 9o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO PERMANENTE 'SERVICIO AL CLIENTE' El Coordinador del Grupo de Trabajo Servicio al Cliente, realizará en adelante las siguientes funciones:

1. Asignar y orientar a los servidores públicos del Grupo las tareas necesarias para el cumplimiento de las funciones del mismo.
2. Responder por el cumplimiento eficaz y oportuno de las funciones asignadas al grupo.
3. Participar con el equipo de trabajo en la elaboración de propuestas y en la ejecución de políticas sobre las funciones del Grupo.
4. Responder oportunamente las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al Grupo, suscribir oportunamente la respuesta a las tutelas y documentos requeridos para los trámites de dichas acciones cuando versen sobre temas del grupo.
5. Elaborar para visto bueno o firma del Director de Área, las comunicaciones, circulares, directrices, respuestas y orientaciones de carácter específico en los temas del Grupo.
6. Garantizar y responder por la articulación permanente con los demás grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y con las otras instancias de la entidad con las cuales se debe retroalimentar el cumplimiento de las funciones y la misión institucional del SENA.
7. Elaborar los informes que solicite la Dirección General, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.
8. Presentar mensualmente los resultados de los indicadores de gestión asignados al grupo.

9. Presentar plan de acción en caso que los indicadores no alcancen las metas establecidas

10. Evaluar el desempeño de los servidores públicos asignados al grupo de trabajo y proponer los cambios que se consideren pertinentes.

11. Las demás que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.



ARTICULO 10. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1550 de 2019>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1550 de 27 de agosto de 2019, 'por la cual se crean grupos internos de trabajo, se establece la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones.'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 10. El Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado “Relaciones Internacionales y Cooperación”, quedará conformado por los siguientes servidores públicos:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	GRADO
Diana Patricia Guzmán Gómez	Asesor	11
Edgar Adrián Zambrano Tamayo	Profesional	13
Inés Carlota Carriazo de Paz	Profesional	06
Mónica Gasea Monsalve	Técnico	07
Johanna Cubillos Pulido	Técnico	07
Cedy Angélica Rey Tirado	Técnico	03



ARTÍCULO 11. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1550 de 2019>

#### Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1550 de 27 de agosto de 2019, 'por la cual se crean grupos internos de trabajo, se establece la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones.'

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 122 de 2012:

ARTÍCULO 11. Las funciones del Grupo de Relaciones Internacionales y Cooperación serán las establecidas en el artículo [5o](#) de la Resolución No 0025 del 12 de enero de 2007 y las funciones del Coordinador de dicho Grupo serán las establecidas en el artículo [6o](#) de la citada Resolución.



ARTÍCULO 12. Designar a los siguientes servidores públicos para que ejerzan las funciones de Coordinación de los siguientes Grupos Internos de Trabajo, así:

GRUPO	NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	GRADO
SERVICIO AL CLIENTE	Martha Cecilia Rincón Montenegro	Asesor	10
RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN	Diana Patricia Guzmán Gómez	Asesor	11

PARÁGRAFO. Las personas designadas como Coordinadores de los citados Grupos Internos de Trabajo no recibirán el pago de reconocimiento por coordinación a que se refieren el artículo 4 del Decreto 248 de 2004 y 6o del Decreto 1019 de 2011, por pertenecer a cargos del nivel Asesor.



ARTÍCULO 13. Mientras se designa el respectivo Coordinador para los Grupos Internos de Trabajo de “Normalización de Cartera” y de “Servicio a la Empresa”, las comunicaciones y documentos que se generen dentro de la gestión que adelanten los mismos, serán suscritas por la Directora de Área Grado 10 de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA.



ARTÍCULO 14. Comunicar la siguiente Resolución a la Secretaria General, a los Directores de Área, a los Jefes de Oficina, a los Directores Regionales y a las Doctoras Martha Cecilia Rincón Montenegro y Diana Patricia Guzmán Gómez.



ARTÍCULO 15. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones anteriores que le sean contrarias, en especial los artículos [2o](#), [3o](#), [4o](#), [7o](#), [8o](#), [9o](#), [10](#) y [11](#) de la Resolución 0025 de 2007, modificada por la Resolución [1936](#) de 2009 y la Resolución [2272](#) del 2 de agosto de 2010.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá, D.C, a los 06 Febrero 2012

CAMILO EDUARDO BERNAL HADAD

Director General



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)

