

RESOLUCIÓN 1936 DE 2009

(Julio 16)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA

Por la cual se modifica los artículos [1](#), [2](#), [3](#), [4](#) y [14](#) – numerales 2 y 12 de la Resolución No. 000025 de 2007

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA,

En ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las contenidas en el artículo [40](#) – numeral 23 y el artículo [32](#) del Decreto 249 de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998 determina que: “El Gobierno Nacional aprobará las plantas de personal de los organismos y entidades de que trata la presente ley de manera global. En todo caso el director del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, las necesidades de la organización y sus planes y programas.// Con el fin de atender necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo. // 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.” (El resaltado es nuestro).

Que mediante Decreto [249](#) del 28 de enero de 2004 se modificó la Estructura del SENA y se reorganizan las funciones de sus dependencias.

Que mediante Decreto [250](#) del 28 de enero de 2004, el Gobierno Nacional adoptó la planta de personal del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Que el numeral 23 del artículo [40](#) del Decreto 249 de 2004, determina como función del Director General del SENA: “Crear Comités, Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios y definir su composición, su coordinación y funciones”;

Que el artículo [32](#) del mismo Decreto 249 de 2004, establece que: “El Director General podrá crear Grupos Internos de Trabajo permanente o transitorios y definir su composición, su coordinación y funciones”.

Que mediante la Resolución No. 000025 del 12 de enero de 2007, se reorganizaron los Grupos Internos de Trabajo Permanente de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General, se asignaron las funciones de coordinación de los mismos y se reorganizaron los Grupos de Promoción y Relaciones Corporativas en las Regionales del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

Que en el artículo [10](#) de la Resolución No. 000025 del 12 de enero de 2007 se reorganizaron los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas del SENA, denominados “Servicio al Cliente”, “Relaciones Internacionales y Cooperación” y “Mercadeo”, señalando en el artículo 3o las funciones del Grupo Interno de Trabajo Permanente “Servicio al

Cliente”.

Que es procedente modificar el nombre del Grupo Interno de Trabajo “Servicio al cliente”, por “Servicio al Ciudadano” y así mismo modificar la expresión servicio al cliente por servicio al ciudadano, anotado en el texto de la Resolución 00025 de 2007.

Que conforme lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1o. Modificar el Artículo [1o](#) de la Resolución No. 0025 del 12 de enero de 2007, el cual queda así:

“Artículo [1o](#): REORGANIZACION. Reorganizar los Grupos Internos de Trabajo Permanente de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, los cuales, a partir de la expedición de la presente resolución se denominaran “Servicio al Ciudadano”, “Relaciones Internacionales y Cooperación” y “Mercadeo”.

ARTÍCULO 2o. Modificar el artículo [3o](#) de la Resolución No. 0025 de 2007, el cual queda así:

“ARTÍCULO [3](#): FUNCIONES DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO PERMANENTE “SERVICIO AL CIUDADANO” El Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado "Servicio al Ciudadano" tendrá las siguientes funciones:

1. Proponer, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, políticas, estrategias y acciones de promoción y comunicaciones con el fin de garantizar una adecuada satisfacción a los ciudadanos.
2. Proponer y ejecutar estrategias de Servicio al Ciudadano y administrar las herramientas y canales desarrollados para el efecto, como centro de contacto, buzones virtuales, portal y demás canales que se desarrollen.
3. Diseñar, desarrollar; recomendar e implementar acciones para el logro de los objetivos y las metas propuestas en el Plan Estratégico de la Entidad en cuanto a Servicio al Ciudadano.
4. Promover en coordinación con la Dirección de Formación Profesional, la generación de acuerdos, alianzas, convenios interadministrativos, con las demás instituciones y con otras entidades de formación a fin de generar estrategias que contribuyan a la prestación oportuna y eficaz de los servicios ofrecidos por el SENA.
5. Dirigir el desarrollo de acciones de promoción que conlleven a la divulgación del portafolio de servicios de la entidad.
6. Mantener una óptima y eficaz comunicación con los empleadores para identificar necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA con el fin de implantar medidas efectivas que las atiendan.
7. Efectuar el seguimiento y evaluar los resultados de las visitas realizadas por los asesores corporativos de la Dirección General, Regionales y Centros de Formación en pro de la satisfacción al ciudadano.
8. Establecer mecanismos de Servicio al Ciudadano, en articulación con la Dirección de Formación Profesional, la Dirección de Empleo y Trabajo, la Dirección del Sistema Nacional de

Formación para el Trabajo y demás áreas misionales del SENA.

9. Servir como canal integrador y único contacto con el ciudadano, siendo facilitador con el área de mercadeo, en procura de la satisfacción del ciudadano.

10. Evaluar y determinar el grado de satisfacción de los usuarios del SENA, a través de los mecanismos establecidos en el área para tal fin, por el grupo interno de mercadeo.

11. Coordinar la divulgación de las políticas, resultados, oportunidades y servicios, que el SENA ofrece, mediante la utilización de los medios de comunicación pertinentes para cada sector.

12. Coordinar con la Secretaría General la realización de programas de capacitación y sensibilización de los servidores públicos del SENA, con el propósito de mejorar el servicio a los ciudadanos.

13. Coordinar y controlar la recepción y oportuna respuesta de reclamos, quejas sugerencias y peticiones que presenten ciudadanos, usuarios y clientes de los servicios de la Entidad.

14. Coordinar la realización y 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 otras Direcciones de Área, Direcciones Regionales y la Oficina de Comunicaciones de la Dirección General: En el caso de certámenes internacionales se coordinará con el grupo de relaciones internacionales y cooperación de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

15. Preparar y presentar informes relacionados con los resultados del seguimiento y el avance del proceso de Servicio al Ciudadano, en la periodicidad y términos solicitados por la Dirección General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

16. Diseñar estrategias para la regulación y seguimiento al cumplimiento de todas las obligaciones de los empleadores, respecta al pago de aportes parafiscales al Servicio Nacional de Aprendizaje - Sena, Fondo de la Industria de la Construcción - FIC, cuota de monetización, contrato de aprendizaje.

17. Consolidar y analizar los informes de empresas visitadas por regiones y sectores económicos, con base en la información que reporten las Direcciones Regionales.

18. Consolidar y elaborar los reportes mensuales sobre el comportamiento del contrato de aprendizaje, incluyendo la monetización.

19. 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.

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

21. Dirigir y controlar los procesos de seguimiento del cumplimiento de las obligaciones económicas y del contrato de aprendizaje de las empresas y empleadores de los sectores público y privado obligados en el marco de lo establecido legalmente.

22. Diseñar las estrategias y procedimientos necesarios para implementar las políticas de seguimiento a nivel nacional previa participación y consenso de los Grupos de Relaciones Corporativas e internacionales de las Regionales y Centros de Formación Profesional conectoras de su región y de las necesidades frente a la lucha contra la evasión, efusión y morosidad de aportes al SENA, regulación de la cuota de aprendizaje y monetización, aportes FIC.

23. Proponer los diagramas de procesos, manuales del asesor corporativo Integral, que permita a los Asesores Corporativos la ejecución de visitas de una manera clara, ágil, oportuna y con unidad de criterio procedimental.

24. Proponer las directrices normativas necesarias para la implementación y operación de las políticas de contrato de aprendizaje y seguimiento, diseño de estrategias para la regulación y seguimiento al cumplimiento de todas las obligaciones de los Empleadores frente al SENA, consolidar y analizar los informes de empresas visitadas por regiones y por sectores económicos, con base en la información que reporten las Direcciones Regionales y todas las responsabilidades de seguimiento.

25. Apoyarse en los servicios ofrecidos por el contact center como herramienta de contacto y difusión de los clientes internos y externos del SENA.

26. Diseñar y divulgar oportunamente los manuales y formatos que considere pertinentes para la mejora de los procesos de seguimiento y control al contrato de aprendizaje.

27. 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 misión institucional.

28. Atender oportunamente la respuesta y el trámite de las tutelas que tengan relación con los procesos, procedimientos, programas, actuaciones y temas a cargo del Grupo; responder las comunicaciones, las peticiones y las demás actuaciones administrativas que le correspondan, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al grupo de trabajo a solicitud del Directora de Promoción y Relaciones Corporativas u otras entidades.

29. Las demás que le sean asignadas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.”

ARTÍCULO 3o. Modificar el artículo [4o](#) de la Resolución No. 000025 de 2007, el cual queda así:

"ARTÍCULO [4](#). FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO PERMANENTE DE SERVICIO AL CIUDADANO. El Coordinador del Grupo Interno de Trabajo Permanente denominado "Servicio al Ciudadano" 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.
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 los temas 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 de Trabajo; suscribir oportunamente la respuesta a las tutelas y los documentos que se requieran para los demás trámites de las mismas acciones, cuando versen sobre temas del Grupo.
5. Elaborar para visto bueno o firma del Director de Área, comunicaciones, circulares, orientaciones y directrices de carácter específico en los temas del Grupo.
6. Adelantar gestiones para mantener actualizada la información necesaria para el desarrollo de las funciones asignadas al Grupo.
7. Adelantar 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. Las demás que le sean asignadas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de la dependencia.

ARTÍCULO 4o. Modificar los numerales 1, 2 y 12 del Artículo [14](#) de la Resolución No. 0025 de 2007, relacionados con las funciones del “Grupo Internos de Trabajo Permanente de Relaciones Corporativas e Internacionales en las Regionales y Distrito Capital del SENA”, los cuales quedan así:

"1. Cumplir las políticas y estrategias formuladas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas relacionadas con Servicio al Ciudadano, Mercadeo y Relaciones Internacionales y Cooperación.

2. Formular y elaborar planes, programas y proyectos de servicio al ciudadano, Mercadeo y Relaciones internacionales y Cooperación, en el marco de la metodología de evaluación de proyectos definida por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, de acuerdo con las funciones asignadas a estos grupos en la presente resolución.

(...)

12. Coordinar y gestionar el servicio al ciudadano con los empresarios, gremios, alumnos, la comunidad, usuarios internos y externos del SENA, con el propósito de lograr un acercamiento y asocio con el medio interno y externo para la ampliación de cobertura de nuestros servicios”.

ARTÍCULO 5o. Comunicar la presente Resolución a la Secretaría General, a las Áreas, Oficinas, Direcciones Regionales y Subdirecciones de Centro, así como a la Coordinadora del Grupo de “Atención al Ciudadano” de la Dirección Promoción y Relaciones Corporativas.

ARTÍCULO 6o. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y modifica los artículos [1](#), [2](#), [3](#), [4](#) y [14](#) - numerales 1, 2 y 12 de la Resolución 000025 de 2007, así como todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los

DARIO MONTOYA MEJÍA

Director General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 31 de diciembre de 2023 - (Diario Oficial No. 52.604 - 9 de diciembre de 2023)

