



COE SENA 2015

COE SENA 2015



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL





Optimista porque el sueño colombiano de la paz parece hoy una realidad, me complace ratificar el compromiso firmado por el SENA en 2013 para apoyar el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diez principios universales. Nos comprometemos además a difundir este documento a través de los canales de comunicación con nuestros grupos de interés.

Esta COE, o comunicación de nuestro involucramiento en la iniciativa global, describe avances del SENA en su esfuerzo por incorporar esos principios a la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas adelantadas por la entidad en cada rincón del país, al formar el talento humano de sus ciudadanos, incentivar el emprendimiento productivo y la generación de empleo formal y decente hacia el desarrollo económico y social de las regiones.

Durante la gestión de los dos últimos años, se iniciaron y consolidaron actividades en los ejes temáticos de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción. Presentamos acá algunas experiencias de cobertura nacional como muestra de un ejercicio institucional que contribuye decisivamente al desarrollo sostenible de nuestra nación.

En el escenario de reconciliación que vive el país, el SENA comparte con Naciones Unidas la convicción de que las prácticas empresariales basadas en los principios universales generan mercados más estables, equitativos e incluyentes y fomentan sociedades más prósperas. En esa dirección, se compromete con la internalización del Pacto Global entre colaboradores, usuarios y demás grupos de interés, así como a participar de sus eventos y unirse a los proyectos o grupos de trabajo de la Red Local que beneficien la generación de una paz estable y duradera para Colombia.

Alfonso Prada
Director General



1

EL SENA

EL SENA

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, es un establecimiento público del orden nacional con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo de Colombia. Ofrece formación gratuita a millones de colombianos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios, enfocados al desarrollo económico, social y tecnológico, a través de la actividad de empresas e industria, hacia la productividad y competitividad del país en los mercados globalizados.

Por años, reconocida como la entidad más querida por los colombianos y con favorabilidad de confianza entre los empresarios, el SENA impacta la productividad de las regiones y las empresas a través de programas inclusivos que reducen la pobreza y la inequidad.

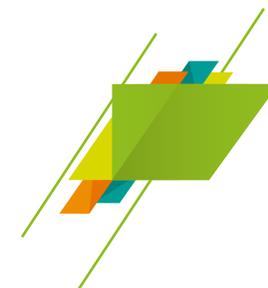
En 2014, 6.821.779 millones de personas se formaron en el SENA; se crearon 455 empresas, con un número potencial de empleos de 2.561, a través del Fondo Emprender; se firmaron 260.181 contratos de aprendizaje con las empresas y 180.081 mil personas fueron colocadas a través de la Agencia Pública de Empleo - APE.



Durante varios años el SENA ha ocupado el primer lugar como la entidad más querida por los colombianos en la encuesta realizada por la firma privada Yanhass entre colombianos residentes en varias ciudades del país y que contempla la percepción hacia instituciones públicas, privadas y medios de comunicación, entre otros organismos.

Misión

El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de intervenir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.



Visión

En 2020, el SENA será una entidad de clase mundial en formación profesional integral y en el uso y apropiación de tecnología e innovación al servicio de personas y empresas; habrá contribuido decisivamente a incrementar la competitividad de Colombia a través de:

- Aportes relevantes a la productividad de las empresas.
- Contribución a la efectiva generación de empleo y la superación de la pobreza.
- Aporte de fuerza laboral innovadora a las empresas y las regiones.
- Integralidad de sus egresados y su vocación de servicio.
- Calidad y estándares internacionales de su formación profesional integral.
- Incorporación de las últimas tecnologías en las empresas y en la formación profesional integral.
- Estrecha relación con el sector educativo (enseñanza media y superior).
- Excelencia en la gestión de sus recursos (humanos, físicos, tecnológicos y financieros).

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol SIGA

El SENA cuenta con el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, SIGA, instrumento de gestión para la mejora continua que contribuye al cumplimiento de los objetivos y la estandarización de los Procesos a través de cuatro subsistemas, planes de mejoramiento, gestión del riesgo e indicadores, entre otros instrumentos que buscan integrar los equipos de trabajo en función de la mejora institucional.

La implementación y mejoramiento del SIGA es componente del SENA para el desarrollo de la política de eficiencia administrativa de las entidades públicas del país, contenida en el Decreto 2482 de 2012.

Certificaciones

El 3 de octubre de 2014 el Icontec otorgó al SENA los certificados en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública GP-CER339688: NTCGP 1000:2009 y de las normas internacionales SC-CER 339681: ISO 9001:2008 y CO- SC-CER 339681 IQNet.

En Auditoría de seguimiento realizada en 2015, el Icontec decidió mantener la certificación del sistema de gestión del SENA.



Promesa de Valor - Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

El SENA a través del mejoramiento continuo de sus servicios de formación profesional integral, de generación de ingresos y empleabilidad para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas, se compromete con sus clientes y grupos de interés a generar una cultura de Calidad con Calidez, mediante un Sistema Integrado de Gestión, centrado en las personas, con la siguiente promesa de valor:



Prestación de servicios con calidad, oportunidad, pertinencia, innovación, estándares internacionales e inclusión social, que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.



Aplicación de buenas prácticas ambientales, para la prevención de la contaminación y protección de los recursos naturales.



Implementación de ambientes de trabajo y de aprendizaje con condiciones que contribuyan a la seguridad y salud ocupacional, para el bienestar de las personas.



Desarrollo y buen uso de las tecnologías de información y comunicación, para la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional.

Con este reto de Excelencia, el SENA con Amor y Disciplina, cumple los requisitos de sus clientes, los legales y demás aplicables, para ser una entidad de Clase Mundial.

Objetivos del SIGA

Objetivos Subsistema de Gestión de Calidad

1. Incrementar la calidad, oportunidad, pertinencia y calidez, en la prestación de los servicios de formación, a través de programas y ofertas que respondan a las necesidades y expectativas de aprendices y sector productivo.
2. Aumentar las oportunidades de generación de ingresos y empleabilidad, para la incorporación y el desarrollo de las personas con enfoque de inclusión social, en actividades productivas.
3. Incrementar acciones de gestión del conocimiento que conduzcan a la innovación, competitividad, excelencia y desarrollo tecnológico, que contribuyan al posicionamiento internacional del SENA como entidad de clase mundial.



Objetivos Subsistema de Gestión Ambiental

4. Fortalecer la aplicación de buenas prácticas ambientales en los procesos, servicios y sedes del SENA, para la protección de los recursos naturales.
5. Incrementar el compromiso con la medición de huella de carbono y con acciones que contribuyan a la compensación ambiental.
6. Incrementar la generación de conductas amigables con el medio ambiente, entre los colaboradores del SENA y los diferentes grupos de interés.



Objetivos del SIGA



Objetivos Subsistema Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

7. Incrementar la generación de conductas amigables con el medio ambiente, entre los colaboradores del SENA y los diferentes grupos de interés.
8. Mejorar las condiciones de seguridad y salud ocupacional en los ambientes de trabajo y aprendizaje.
9. Controlar medidas que afecten el bienestar ergonómico y psicosocial de los trabajadores.



Objetivos Subsistema Gestión de Seguridad de la Información

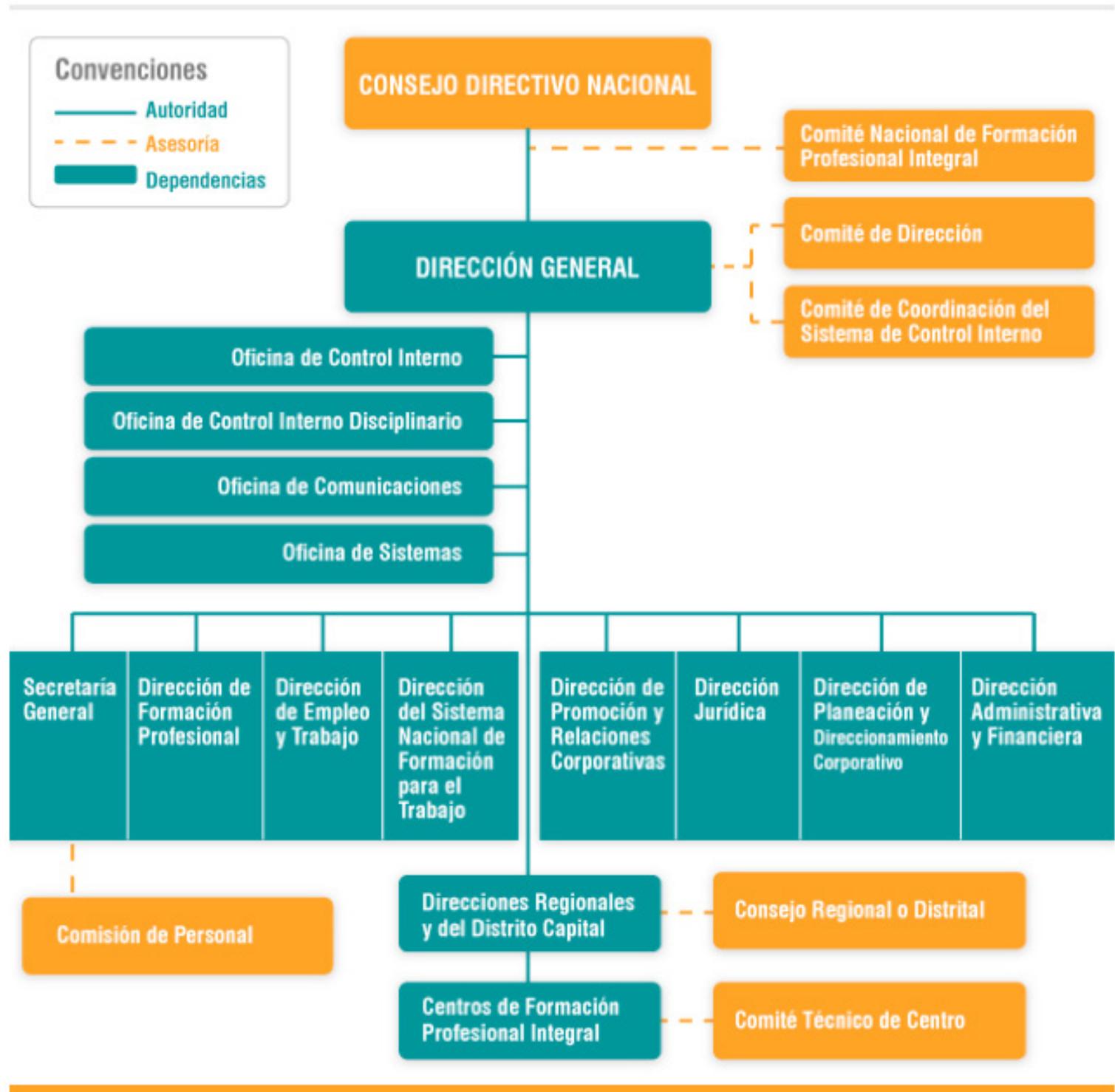
10. Incrementar la capacidad, el desarrollo y buen uso de las tecnologías de información y comunicación.
11. Fortalecer los controles que aseguren la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información institucional.
12. Incrementar la integración de la información de los diferentes procesos y servicios de la Entidad.

Red de Procesos Sistema Integrado de Gestión



- Procesos Estratégicos
- Procesos de Soporte
- Procesos Misionales

Estructura Orgánica del SENA



Presencia en el Territorio Nacional

El SENA hace presencia en la geografía nacional, en cada uno de los departamentos y municipios del país, a través de sus 33 Regionales. Su objetivo es brindar a los colombianos la posibilidad de formarse, técnica y tecnológicamente, para el trabajo o la creación de empresa, de acuerdo con las necesidades socio económicas de las regiones.



- **33 Regionales**
1.102 municipios de Colombia
117 Centros de Formación

San Andres (1)

Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios

**Bolívar (4)**

Centro Agroempresarial y Minero
 Centro Internacional Náutico, Fluvial y Portuario
 Centro para la Industria Petroquímica
 Centro de Comercio y Servicios

Sucre (1)

Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios

Córdoba (2)

Centro Agropecuario y de Biotecnología el Porvenir
 Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba

Atlántico (4)

Centro para el Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial
 Centro Nacional Colombo Alemán
 Centro Industrial y de Aviación
 Centro de Comercio y Servicios

Magdalena (2)

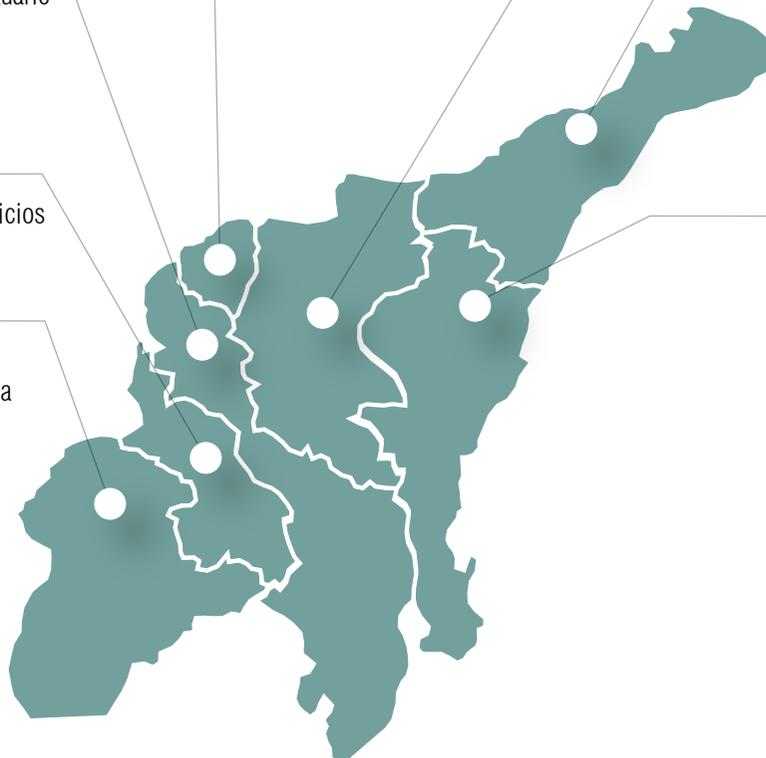
Centro Acuícola y Agroindustrial de Gaira
 Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena

Guajira (2)

Centro Industrial y de Energías Alternativas
 Centro Agroempresarial y Acuícola

Cesar (3)

Centro Biotecnológico del Caribe
 Centro Agroempresarial
 Centro de Operación y Mantenimiento Minero
 Tecnoparque



Chocó (1)

Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad

Valle del Cauca (10)

Centro Agropecuario de Buga
 Centro Latinoamericano de Especies Menores
 Centro Náutico Pesquero de Buenaventura
 Centro de Electricidad y Automatización Industrial -CEAI
 Centro de la Construcción
 Centro de Diseño Tecnológico Industrial
 Centro Nacional de Asistencia Técnica a la Industria -ASTIN
 Centro de Gestión Tecnológica de Servicios
 Centro de Tecnologías Agroindustriales
 Centro de Biotecnología Industrial
 Tecnoparque

Cauca (3)

Centro Agropecuario
 Centro de Teleinformática y Producción Industrial
 Centro de Comercio y Servicios

Nariño (3)

Centro Sur Colombiano de Logística Internacional
 Centro Internacional de Producción Limpia - Lope
 Tecnoacademia



Cundinamarca (6)

Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial de Soacha
 Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial
 Centro Agroecológico y Empresarial
 Centro de la Tecnología de Diseño y la Productividad Empresarial
 Centro de Biotecnología Agropecuaria
 Centro de Desarrollo Agroempresarial

Tecnoacademia
 Tecnoparque

Antioquia (16)

Centro de los Recursos Naturales Renovables -La Salada
 Centro del Diseño y Manufactura del Cuero
 Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda.
 Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción
 Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada.
 Centro Tecnológico del Mobiliario
 Centro Tecnológico de Gestión Industrial
 Centro de Comercio
 Centro de Servicios de Salud
 Centro de Servicios y Gestión Empresarial
 Complejo Tecnológico para la Gestión Agroempresarial
 Complejo Tecnológico Minero Agroempresarial
 Centro de la Innovación, la Agroindustria y el Turismo
 Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico
 Complejo Tecnológico, Turístico y Agroindustrial del Occidente Antioqueño
 Centro Minero Ambiental del Bajo Cauca

Tecnoacademia
 Tecnoparque (2)

Caldas (5)

Centro para la Formación Cafetera
 Centro de Automatización Industrial
 Centro de Procesos Industriales
 Centro de Comercio y Servicios
 Centro Pecuario y Agroempresarial

Tecnoacademia
 Tecnoparque

Risaralda (3)

Centro Atención Sector Agropecuario
 Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
 Centro de Comercio y Servicios

Tecnoparque

Quindío (3)

Centro Agroindustrial
 Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria
 Centro de Comercio y Turismo

Tolima (3)

Centro Agropecuario la Granja
 Centro de Industria y Construcción
 Centro de Comercio y Servicios
 Tecnoparque

Norte de Santander (2)

Centro de Formación para el Desarrollo Rural y Minero
 Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios
 Tecnoparque

Santander (8)

Centro Atención Sector Agropecuario
 Centro Industrial de Mantenimiento Integral
 Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
 Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
 Centro Industrial y del Desarrollo Tecnológico
 Centro Agroturístico
 Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes
 Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente
 Tecnoparque (2)

Boyacá (4)

Centro de Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial
 Centro Minero
 Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial
 Centro Industrial de Mantenimiento y Manufactura

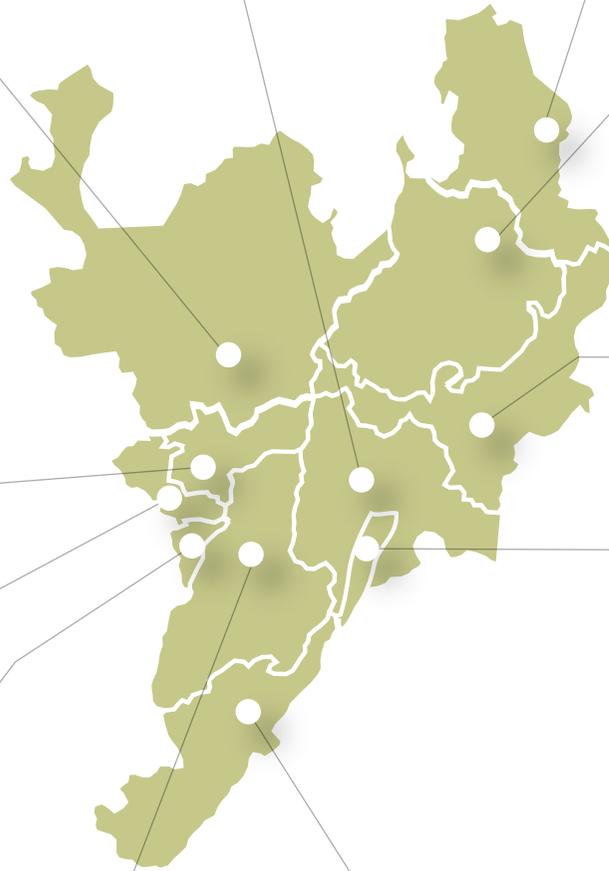
Distrito Capital (15)

Centro de Tecnologías para la Construcción y la Madera
 Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones
 Centro de Gestión Industrial
 Centro de Manufactura en Textil y Cuero
 Centro de Tecnologías del Transporte
 Centro Metalmecánico
 Centro de Materiales y Ensayos
 Centro de Diseño y Metrología
 Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica
 Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
 Centro de Formación de Talento Humano en Salud
 Centro de Gestión Administrativa
 Centro de Servicios Financieros
 Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos
 Centro de Formación en Actividad Física y cultura
 Tecnoparque

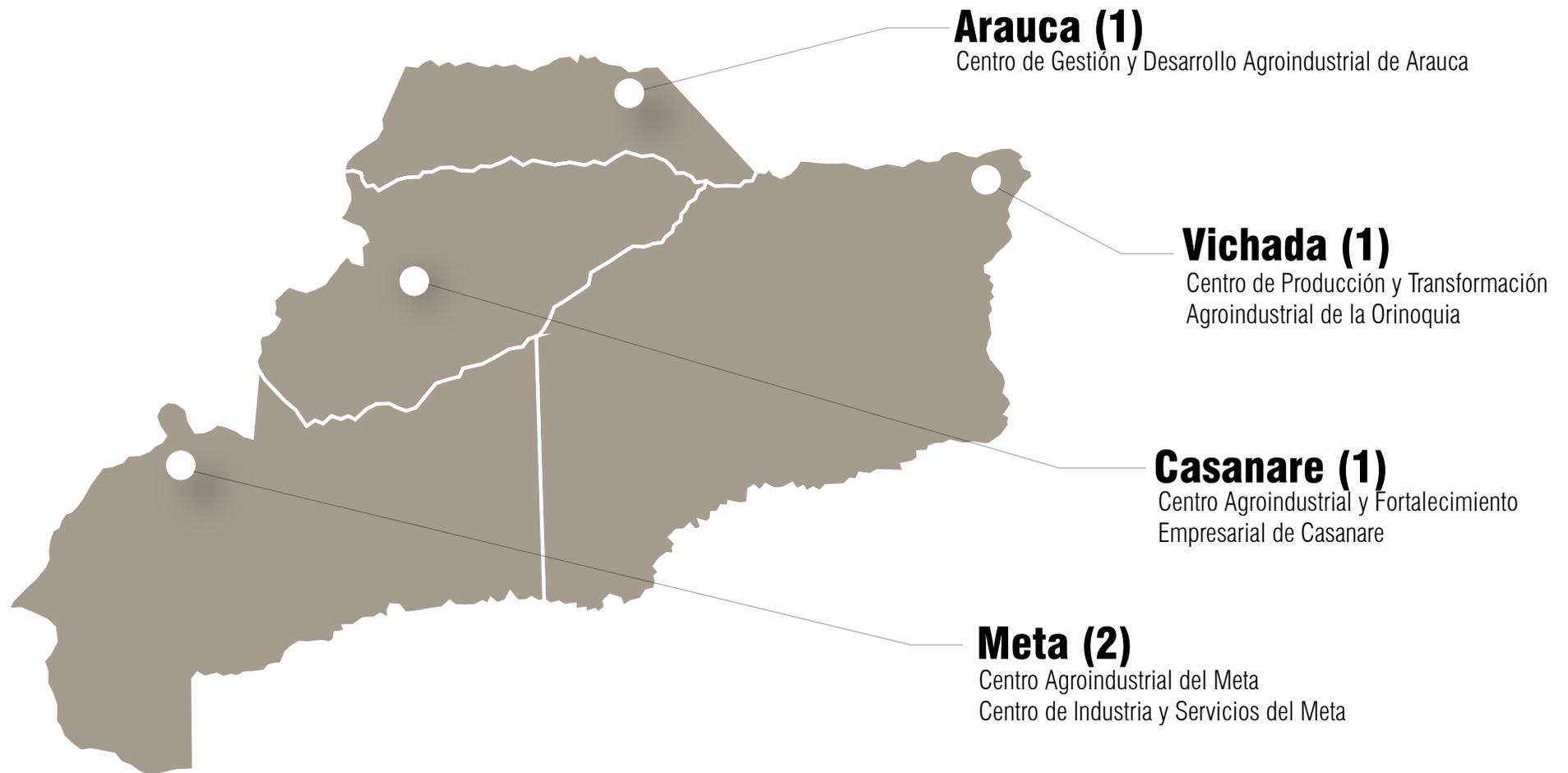
Huila (5)

Centro de Formación Agroindustrial
 Centro Agroempresarial y Desarrollo Pecuario del Huila
 Centro de Desarrollo Agroempresarial y Turístico del Huila
 Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios
 Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano

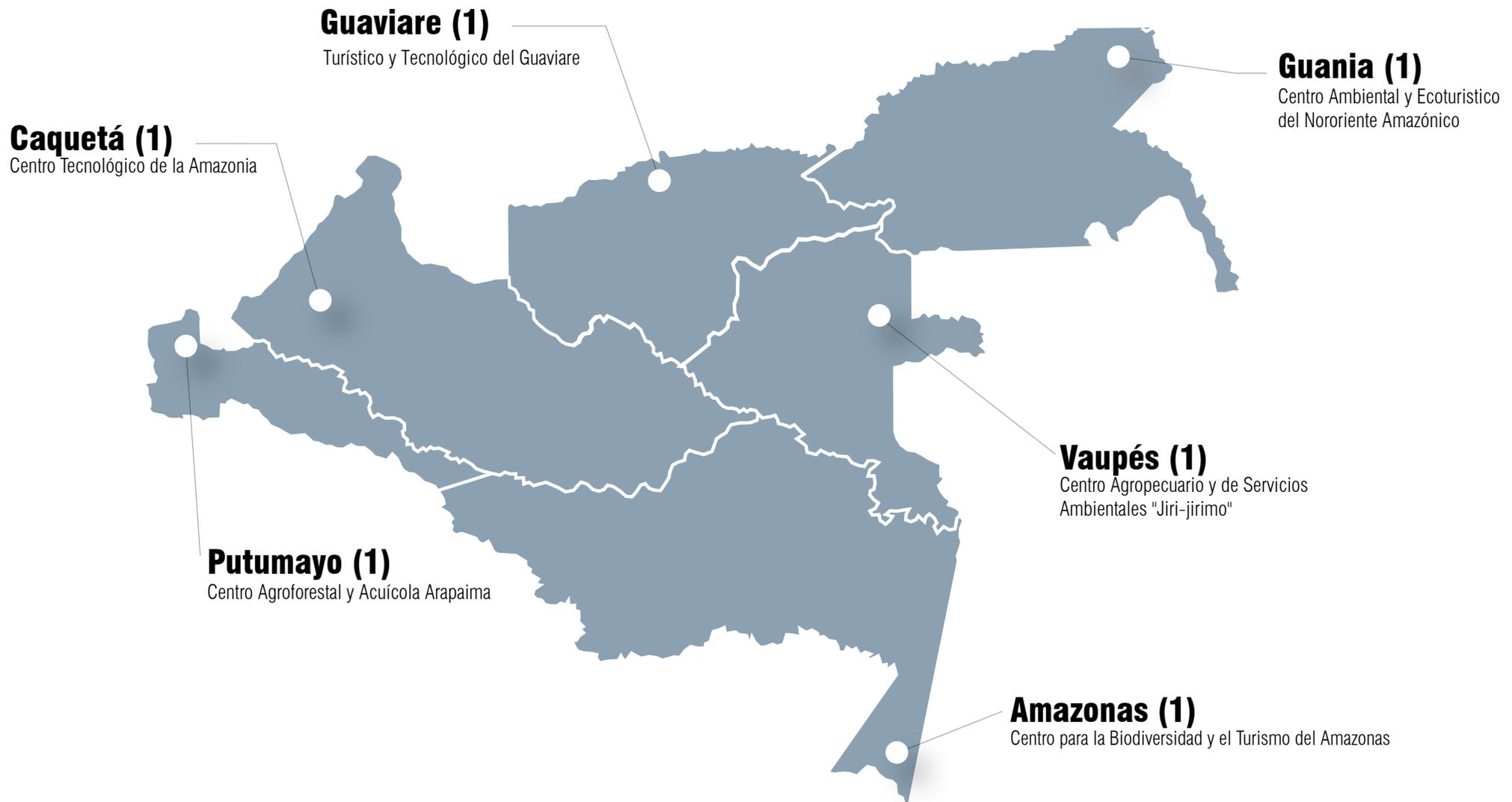
Tecnoacademia
 Tecnoparque (3)



Zona *Orinoquía*



Zona *Amazónica*



Grupos de *interés*



Clientes-Usuarios

● Internos:

Servidores públicos que prestan sus servicios en el SENA.
Particulares que ejercen funciones públicas como asesores o contratistas que prestan sus servicios al SENA.

● Externos:

-El Aprendiz: Toda persona que reciba formación en el SENA, sea en programas de formación titulada, complementaria o virtual.
-Las empresas y sus empleados que reciben los servicios de evaluación y certificación de competencias.
-Las personas naturales (desempleados e independientes) que utilizan el Servicio Público de Empleo o solicitan certificación por competencias.

● Partes interesadas:

-Sociedad
-Proveedores
-Organismos de vigilancia y control
-Medios de comunicación
-Entidades de educación
-El Estado a través de la Presidencia de la República, sus ministerios y entes territoriales.
-Instituciones y organizaciones empresariales y educativas con las que el SENA ha suscrito convenios de Cooperación Interinstitucional.
- Los sindicatos de la entidad.
-Aliados y cooperantes internacionales.



Servicios

- Asesoría para creación de empresas
- Asesoría para crecimiento y escalabilidad empresarial
- Evaluación y certificación de competencias laborales
- Formación profesional integral
- Gestión para el empleo
- Normalización de competencias laborales
- Programas de investigación aplicada, innovación y desarrollo tecnológico.





2

EL SENA

y los Objetivos de

Desarrollo del Milenio

El SENA como gestor de desarrollo social y económico del país contribuye a la consolidación del Estado Social de Derecho y la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, ODM, reconociendo la diversidad étnica, cultural y ambiental, en el marco de los Diez Principios del Pacto Global, las declaraciones, convenciones y los tratados universales ratificados por Colombia y la Constitución Política Nacional.

Hacia el fin, dentro de la misión institucional a través de su oferta, el SENA despliega acciones de formación profesional integral, acompañando las competencias en el Saber y el Hacer con formación en el Ser, que integra la ética, el liderazgo y el compromiso social para brindar a la sociedad personas capacitadas, líderes y emprendedoras, en procura de su vinculación productiva a proyectos de emprendimiento social y empresarial o mediante la incorporación laboral en empresas de los entornos urbanos y rurales del territorio colombiano.

Derechos Humanos

El SENA desarrolla diferentes estrategias de promoción, prevención y restitución de derechos, integrando y dinamizando la oferta institucional en beneficio de personas y comunidades en condición o riesgo de vulnerabilidad, así como de poblaciones beneficiarias de los programas del Gobierno Nacional para la Inclusión Social.

El SENA contribuye a la disminución de la pobreza extrema y al fortalecimiento del capital humano, armonizando su oferta con políticas, programas y estrategias estatales, diseñando e implementando acciones intersectoriales e interinstitucionales que inciden en la inclusión socio-laboral y productiva de poblaciones vulnerables, entre las que se encuentran:

Desplazados por la violencia, Víctimas del conflicto armado, Desplazados por fenómenos naturales, Población con discapacidad, Adolescente desvinculado de grupos armados, Adolescente en conflicto con la ley penal, Adolescente trabajador, Grupos étnicos (Negritudes, Afrocolombianos, Raizales, Palenqueros, Población indígena, Pueblo ROM), Población preliberada (Inpec), Adolescentes y jóvenes vulnerables, Mujer cabeza de hogar, Personas en proceso de reintegración, Población víctima de minas Antipersonal, Adulto mayor y Comunidad LGBTI.



Pacto Global: Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.

Avances en la atención diferencial de poblaciones vulnerables SENA periodo 2013 – 2015

Atención Programa Derechos Humanos

Dentro del Plan Nacional de Educación en Derechos Humanos, Planedh, el SENA desarrolla estrategias y acciones de articulación institucional en la promoción y garantía del goce efectivo de los derechos humanos para toda la población Colombiana, particularmente para los grupos sujetos de especial protección por parte del Estado.

Con el Programa Presidencial en Derechos Humanos, actual Consejería, y la Vicepresidencia de la República, en el marco del proceso de Paz, se genera Promoción y Ejercicio de los Derechos Humanos para una Cultura de Paz y Reconciliación, programa de Formación Titulada, tendiente a formar líderes en la cultura de paz y los derechos humanos.

Inicia en septiembre de 2014. A diciembre de 2014, se certifican 832 aprendices. Un año después, a octubre de 2015, 2.070 personas están certificadas, 189 pendientes por certificar y 1.299 se encuentran en proceso de formación.

En el año 2013, el SENA hace parte activa del proceso participativo de construcción de los lineamientos para la política pública nacional en derechos humanos y derecho internacional humanitario, generado a partir de mesas de trabajo, con entidades de orden nacional y el Programa Presidencial en Derechos Humanos, en las subcategorías de DESCAs (Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales) y en el marco de Empresa y Derechos Humanos, como respuesta a las solicitudes de información sobre los recursos jurídicos y administrativos con los que cuenta la entidad para asegurar que las operaciones empresariales cumplan con: garantizar una participación diferenciada de las comunidades, generar empleo y contratación local de bienes o servicios, dar atención específica a grupos vulnerables y no discriminar.

Todo el proceso es condensado en el documento 'De la violencia a la sociedad de los derechos. Propuesta de Política Integral de Derechos Humanos 2014-2034', entregado por el señor Presidente de la República el 10 de diciembre de 2013.



En el marco del Sistema de Alertas Tempranas –SAT- y la Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas, el SENA viene participando en los espacios de seguimiento y articulación a fin de implementar acciones dirigidas a prevenir o mitigar los riesgos que advierten los Informes de Riesgo y las Notas de Seguimiento, elaborados por la Defensoría del Pueblo, en materia de derechos humanos y derecho internacional humanitario, acatando así las recomendaciones que, en esta dirección, emite el Ministerio del Interior.

La implementación de recomendaciones expresadas dentro de la Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas, ha permitido fortalecer sinergias interinstitucionales y con autoridades territoriales, en donde el rol del SENA en la implementación de planes de contingencia y la construcción de planes de acción relacionados con la prevención del reclutamiento forzado, la atención a población víctima de la violencia, ampliación de cobertura en oferta de programas, cupos y empleabilidad, es central.



Acciones con enfoque diferencial para la prestación de servicios del SENA

En el Plan de Acción 2015, el SENA flexibiliza los perfiles y la contratación de instructores para las Regionales Chocó, San Andrés, Sucre, Arauca, Casanare, Guaviare, Vichada, Vaupés, Amazonas, Guainía, Caquetá y Putumayo, territorios con dinámicas especiales y los mayores asentamientos de grupos étnicos. En adelante, personas de la región con perfil étnico, dominio de lenguas nativas, que cuenten con experiencia laboral relacionada con el área de formación podrán ser contratados como Instructor SENA.

Esta es una acción afirmativa para la inclusión de estas poblaciones con miras a la sostenibilidad de los proyectos desarrollados.

Durante el periodo 2014-2015, se genera el proceso de construcción de Ruta de Atención Diferencial, dirigida a Instructores SENA y se crean cinco Programas de Formación encaminados a fortalecer las competencias para el abordaje de grupos étnicos y comunidades vulnerables: Caracterización y autodiagnóstico de comunidades, Formulación participativa de proyectos, Organización de comunidades, Ejecución participativa de proyectos y Sistematización.

En septiembre de 2015, la Escuela Nacional de Instructores Rodolfo Martínez Tono del SENA capacitó los primeros 14 Instructores Formadores en esta Ruta de Atención Diferencial.

Esta Ruta se implementará en el territorio nacional, para mejorar la pertinencia en la formación para el empleo y contribuir con la generación de ingresos, aportando al desarrollo local.

Pueblos indígenas



Hacia el goce efectivo de los derechos de los pueblos indígenas en el territorio nacional, el SENA adelanta acciones de formación de manera concertada con las comunidades, teniendo en cuenta su cosmovisión, usos y costumbres.

El SENA atiende los pueblos Hitnú y Makaguán del Departamento de Arauca, a través de programas de formación complementaria y Jóvenes Rurales Emprendedores, en áreas como Huertas caseras auto-sostenibles, Artesanías, Producción orgánica, Seguridad alimentaria y autoconsumo.

En articulación con la ONG Italiana Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli, dentro del Convenio CISP-SENA se atiende, a 2013, un total de 445 Aprendices indígenas.

Para la vigencia 2015, se participa en la Mesa Técnica de los Pueblos Indígenas de Arauca: Betoy, Inga, Hitnu, Makaguan y Kishua, en el marco de los Planes de Salvaguarda, Reparación integral y Decenal de salud. Bajo la coordinación del Ministerio de Salud, se acuerda definir una ruta de atención en Salud, en la que el SENA brindará formación titulada y complementaria, previa concertación e identificación de las necesidades con las comunidades.

Pueblos indígenas



En el marco del conflicto armado y los Procesos de Retorno Diferenciales, hacia el retorno de las familias Emberá Katío y Chamí de Risaralda y Choco, la entidad adquiere el compromiso de brindar formación en las áreas: Salud intercultural, Sistemas de producción agropecuaria y Autoconstrucción de vivienda.

A las familias de Pueblo Rico y Mistrato, la Regional Risaralda del SENA, para los años 2013 y 2014, impartió formaciones en: Buenas prácticas agrícolas, Manejo integrado de plagas y Enfermedades en plantaciones forestales, Construcción de estructuras básicas en guadua y Aplicación de herramientas ofimáticas con Microsoft, Excel y Word. En el primer semestre de 2015, se da inicio al Programa Técnico en Salud Pública en la Vereda Dokabu, Santa Cecilia de Pueblo Rico.

De acuerdo con el Auto 004 de 2011, la entidad ha venido participando en el proceso de formulación de los 34 Planes de Salvaguarda, como también en la definición de programas y proyectos en el marco del Plan de Garantía de Derechos, proceso liderado por el Ministerio del Interior. Asimismo, el SENA ha participado en el proceso de concertación de la ruta de implementación de los Planes de Salvaguarda ya formulados: Yanacona, Totoroez, Huitoto, Siona, Cofan, Wounan, Kichwa, Arhuaco, Emberá, Awa, Uwa, Misak, Kamentsa.

Población Víctima

El SENA en cumplimiento de los artículos 51 y 130 de la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, otorga acceso preferente a programas de Formación Titulada a la población caracterizada como víctima, incluida en el Registro Único de Víctimas, RUV.

El 20% del total de cupos de Formación Titulada del SENA son otorgados a la población víctima de la violencia.

De manera periódica, el Fondo Emprender abre convocatorias exclusivas para víctimas de la violencia, lo que aumenta las posibilidades de los emprendedores de esta población para acceder a los recursos de capital semilla ofrecidos por la entidad. Todas las Unidades de Emprendimiento del SENA, además, ofrecen asistencia y asesoría gratuita en la formulación de los planes de negocio.

Durante el periodo 2013–2014 se dio apertura a las Convocatorias 19 y 23, otorgando recursos por valor de \$4.726 millones de pesos a 69 proyectos presentados por la población víctima de la violencia y a la primera convocatoria con enfoque de género, con recursos por valor de \$1.939 millones de pesos a 29 iniciativas.



Población con Discapacidad

Para brindar atención a la población con discapacidad, a través de la Resolución 1726 de agosto de 2014 se aprobó la Política Institucional para la Atención de Personas con Discapacidad, que promueve el acceso efectivo de este grupo poblacional a los servicios del SENA, identifica e implementa los ajustes necesarios para la adecuación de procesos, procedimientos y prácticas institucionales para impactar de manera pertinente, de acuerdo con la dinámica del mercado laboral abierto, en la productividad y mejoramiento de la calidad de vida de éste grupo poblacional.

A 2015, a través de alianzas y convenios suscritos con Programa Ágora, Pacto de Productividad, Fundación Bets Buddies e Insor, el SENA avanza en el diseño e implementación de programas con enfoque diferencial hacia esta población:

- Ajuste en el diseño curricular de cinco programas de Formación Titulada para población con discapacidad cognitiva.
- Ajustes metodológicos y pedagógicos a 234 programas de Formación Titulada y Complementaria, para la inclusión educativa de personas con discapacidad visual, auditiva, sordo ceguera y cognitiva.
- Diseño de un curso de formación complementaria virtual para cualificar y brindar herramientas pedagógicas a las personas con discapacidad y sin discapacidad expertas en Jaws.

Como herramientas para que cada colombiano pueda interactuar adecuadamente con personas de esta población, el SENA ha elaborado:

1. Dos programas de Formación Complementaria Virtual, en funcionamiento, denominados:

- Interacción con personas con discapacidad: dirigido a colombianas y colombianos interesados en el tema de discapacidad y adquirir técnicas de abordaje a esta población.

Total personas formadas, a agosto de 2015: 5.199.

- Orientación de procesos formativos a personas con discapacidad: dirigido a Instructores, docentes y capacitadores, entre otros, con el fin de brindar herramientas técnico pedagógicas durante un proceso de formación con personas discapacitadas.

Total personas formadas, a agosto de 2015: 7.026.

2. Un Programa de Formación Complementaria Virtual Básico en lengua de señas, dirigido a colombianas y colombianos interesados en tener herramientas básicas de comunicación con las personas sordas.

3. El programa de Formación Titulada Cuidado básico de personas con dependencia funcional, según las disposiciones de la Ley 1618 de 2013.

<i>Incremento en la asignación de recursos para la contratación de servicios de intérpretes en apoyo a los procesos de formación de los aprendices sordos:</i>	Año	Valor asignado	No. Intérpretes
	2013	\$224.000.000	13
	2014	\$748.000.000	32
	2015	\$1.531.000.000	65

Formación SENA a población vulnerable

La gráfica muestra la cifra de aprendices pertenecientes a poblaciones vulnerables formados por el SENA durante los periodos 2013, 2014 y 2015.

TIPO POBLACION	2013 Ejecución Aprendices	2014 Ejecución Aprendices	2015 Ejecución Aprendices
Desplazados por la violencia	416.582	521.772	467.898
Desplazados por fenómenos naturales	36.042	36.260	27.894
Discapacitados	23.049	20.310	16.488
Indígenas	65.416	61.783	49.459
Inpec	28.678	35.903	27.026
Jóvenes vulnerables	561.881	680.322	530.854
Adolescente en conflicto con ley penal	9.150	9.364	8.462
Mujer cabeza de hogar	344.459	324.831	228.669
Negritudes	64.093	74.417	51.772
Afrodescendientes negro mulato	64.846	42.040	19.966
Raizales	8.805	3.542	2.962
Palenqueros	1.441	1.188	462
Reintegrados y adolescentes desvinculados de grupos armados organizados al margen de la ley	8.074	9.063	5.897
Tercera edad	42.127	48.866	38.467
Adolescente trabajador	136.422	136.361	104.309
Remitidos por el PAL	18.231	19.004	10.433
Soldados campesinos	16.524	20.610	13.466
Sobrevivientes Minas antipersonales	1.822	1.855	1.697
Rom	1.726	271	21
Minas antipersonal, Munición sin explotar y Artefacto Explosivo improvisado	388	430	629
Secuestro	1.175	1.394	934
Tortura	273	169	103
Vinculación de niños, niñas y adolescentes a actividades relacionadas con grupos armados	622	151	125
Abandono o despojo forzado de tierras	4	99	113
Actos: Terrorista/Atentados/Combates/ Enfrentamientos/Hostigamientos	2.096	3.483	2.802
Amenaza	798	1.423	1.575
Delitos contra la libertad y la integridad sexual en desarrollo del conflicto armado	117	163	215
Desaparición Forzada	3.740	6.175	4.863
Homicidio / Masacre	25.962	40.414	30.018
TOTAL VULNERABLE	1.884.543	2.101.663	1.647.579

Fuente: SENA - Dirección de Planeación y Direccionamiento Estratégico, Grupo Interno de Trabajo Gestión de la Información y Evaluación de Resultados - Aplicativo Sofía Plus.

Estándares laborales

La observación de los principios y derechos fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, han orientado el devenir del SENA. El respeto a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, por mencionar el primero de estos principios, se evidencia en la garantía del libre ejercicio de los sindicatos de la entidad.

En su marco de acción, siendo referente en el área del aprendizaje para el trabajo, el SENA apoya también la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la abolición efectiva del trabajo infantil y aporta hacia la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación con la disminución de barreras para el acceso a la formación y promoviendo el trabajo formal y decente de los colombianos.



Pacto Global: Principio 6: Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Programa Jóvenes Rurales Emprendedores

Con Jóvenes Rurales Emprendedores, el programa de generación de ingresos para la población joven del sector rural y las poblaciones vulnerables sin límite edad, el SENA hace un aporte significativo a la inclusión social, en contra de formas de discriminación en el empleo o la ocupación productiva. A través de esta iniciativa los pequeños, medianos productores y los trabajadores del campo acceden a recursos productivos, se integran a lo largo de la cadena de producción y comercialización y potencian sus capacidades y competencias para generar o mejorar sus ingresos. El proyecto acompaña y fortalece desarrollos rurales orientados al autoconsumo, el emprendimiento y la creación de empresa, con programas de formación que incluyen componentes de buenas prácticas, responsabilidad ambiental y estimulan el uso de tecnologías eficientes para la optimización de los recursos disponibles.

Como características especiales el Programa cuenta con:

- Desarrollo de proyectos en ambientes productivos propios del sector rural. El SENA se traslada hacia los territorios en los cuales residen los beneficiarios.
- Flexibilidad de horarios de acuerdo con la disponibilidad de tiempo de los beneficiarios.
- Formación por proyectos que aprovechan los saberes previos y el aprender haciendo.
- Entrega de materiales para la formación práctica.
- Ejecución que no obedece a calendarios académicos o restricciones por escolaridad.





Programa Jóvenes Rurales Emprendedores

Resultado Periodos 2013, 2014 y 2015

	2.013	HOMBRES	MUJERES	2.014	HOMBRES	MUJERES	2015	HOMBRES	MUJERES
Aprendices formados	238.852	98.460	140.392	227.832	101.856	125.976	186.798	103.224	186.798
Unidades productivas creadas	6.966			6.585			2.182		
Unidades productivas fortalecidas	1.491			2.540			0		
Empresas rurales creadas	265			482			106		
Personas vinculadas a UP	15.844	6.685	9159	64.774	29.305	35.469	23.321	9.998	13.323

Nota: Con corte a agosto 31 de 2015

Resultados del Componente de acompañamiento técnico-empresarial a pequeños productores rurales en 2014

ACOMPAÑAMIENTO A PEQUEÑOS PRODUCTORES - 2014	TOTAL
Municipios Atendidos	703
Nº Visitas Técnicas	19.699
Nº Productores visitados	6.232
Nº Visitas Fortalecimiento empresarial	4.100
Diagnóstico Asociaciones agropecuarias	1.600
TOTAL ACOMPAÑAMIENTO (visitas+diagnósticos+fortalecimiento)	25.399

El acompañamiento se realiza mediante visitas a iniciativas productivas de pequeños productores para incidir en la mejora y afianzamiento de las técnicas de manejo del sistema productivo, el esquema de negocio y la adopción de normas del sector, a fin de mejorar la productividad, calidad y los procesos de comercialización de productos del sector rural. Para el propósito se acude a la herramienta MyCoop para la Gestión de Cooperativas Agropecuarias, formulada por la Organización Internacional del Trabajo, OIT, y adaptada por el SENA y la red de promoción de la metodología para Colombia entre 2013 y 2014.

Fuente: Líderes Jóvenes Rurales Emprendedores de centro de formación, reportes mensuales 2014



Programa Jóvenes Rurales Emprendedores

Logros 2014

Producto del acompañamiento del SENA, los productores, en especial las asociaciones y las Unidades Productivas del Programa Jóvenes Rurales Emprendedores, asumieron la importancia de adoptar las normas de producción y cualificación de sus productos. Se referencian los logros obtenidos en 2014, de acuerdo con el tipo de explotación:

LOGROS ACOMPAÑADOS	CANTIDAD	LOGROS ACOMPAÑADOS	CANTIDAD
ASOCIACIONES	270	UNIDADES PRODUCTIVA JRE	936
Implementa las Buenas Prácticas Agrícolas	33	Implementa las Buenas Practica Agrícolas	179
Se certifica en comercio justo	11	Se certifica en cafés especiales	48
Se certifica en HACCP Análisis de Riesgos y Puntos Críticos	2	Se certifica en comercio justo	48
Se certifica en INVIMA	19	Se certifica en Análisis de Riesgos y Puntos Críticos	2
Implementa producción ecológica	38	Se certifica en INVIMA	15
Se formaliza la unidad	95	Implementa producción ecológica	73
Se registra un vivero comercial	13	Se formaliza la unidad	384
EXPLOTACIONES INDEPENDIENTE	1339	Se registra un vivero comercial	11
Implementa las BPA	307	COOPERATIVAS	17
Se certifica en cafés especiales	33	Implementa las Buenas Prácticas Agrícolas	1
Se certifica en comercio justo	83	Se certifica en HACCP Análisis de Riesgos y Puntos Críticos	1
Se certifica en HACCP Análisis de Riesgos y Puntos Críticos	2	Implementa producción ecológica	1
Se certifica en INVIMA	15	Se formaliza la unidad	2
Implementa producción ecológica	240		
Se formaliza la unidad	589		
Se registra un vivero comercial	22	Total general	2562

Resultados del proceso de fortalecimiento comercial y acceso a fuentes de financiación de Unidades Productivas del Programa Jóvenes Rurales Emprendedores:

Durante 2014 se llevan a cabo 790 encadenamientos comerciales: 92% representados en 724 acuerdos directos y 8% en 66 redes de proveeduría.

Estos 790 encadenamientos comerciales significan ingresos de \$3.913.768.572 millones, para las 819 unidades productivas comprometidas, de las que devengan ingresos más de 10.500 personas.

Programa Jóvenes Rurales Emprendedores

Gestión para el acceso de fuentes de financiación Año 2014

Fuente	Proyectos aprobados	Total Recursos (\$)	Unidades Productivas impactadas	Total Beneficiarios
Ministerio Agricultura y Desarrollo Rural – programa Alianzas productivas	27	\$21,283,188,000	27	1.447
Ministerio Agricultura y Desarrollo Rural – programa Oportunidades Rurales	307	\$12.177.247.500	912	7.889
Ministerio Agricultura y Desarrollo Rural – programa Fortaleciendo Capacidades Empresariales	35	\$311.821.040,00	75	598
Fundación Bavaria- Destapa Futuro Joven Rural	8	\$100.000.000	8	150
Departamento para la Prosperidad Social – Capitalización y Mujeres ahorradoras -	108	\$2.886.111.087	292	1.168
SENA – Fondo Emprender	126	\$10.353.530.973	126	225 (calculado *2)
Otras fuentes de financiación – capital social en territorio -	1970	\$25.224.074.081	1970	11.479
TOTAL	2581	\$72.235.972.681	3410	22.856

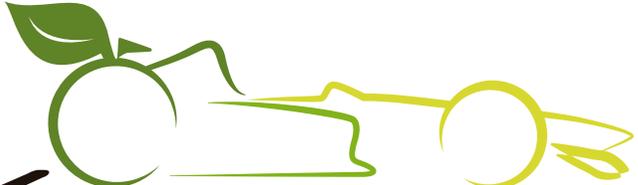
Fuente: Grupo Interno de Trabajo Generación de Ingresos para jóvenes del sector rural y población vulnerable



Medio Ambiente

El SENA muestra su compromiso ambiental con diversas actividades como la implementación del Subsistema de Gestión Ambiental para proteger los recursos naturales con la aplicación de buenas prácticas en sus procesos, servicios y sedes e incrementar la generación de conductas amigables con el medio ambiente, entre los colaboradores del SENA y los diferentes grupos de interés.

La Fórmula SENA ECO se constituye en una particular estrategia, su objetivo principal es generar desarrollo tecnológico que impacte positivamente la movilidad con un criterio de sostenibilidad ambiental. En ella participan 10 escuderías, compuestas por 20 personas, entre aprendices e instructores de diferentes disciplinas, de 24 regionales del país, para un total de 200 personas asociadas directamente al proyecto. Porque acude a técnicas y herramientas innovadoras, diseña autos eléctricos y compite en dos válidas al año, con esta iniciativa el SENA fomenta el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

FÓRMULA
SENA - ECO



Red de Conocimiento Ambiental SENA

El SENA cuenta con las Redes de Conocimiento, estrategia de gestión que permite vigilar, adquirir, administrar, compartir, transferir, desarrollar, almacenar y proteger conocimiento formativo y técnico, con perspectiva humanista. Cada Red tiene como referente un área de conocimiento común y está compuesta por equipos de instructores, aprendices o funcionarios expertos e interesados en el tema, que comparten su conocimiento e interactúan con conocimiento afín, incorporado y desincorporado en los ambientes de formación, en los procesos, proyectos, publicaciones y en su relación con fuentes de conocimiento externa.

“Una red de conocimiento sectorial SENA es el grupo de comunidades de conocimiento internas y de instituciones expertas externas, que trabajan en conjunto con un objetivo común, fortaleciendo sus capacidades mutuas”. Resolución SENA 335 de 2012.

La Red de Conocimiento Ambiental del SENA articula las políticas ambientales de orden regional, nacional e internacional, para ofrecer programas de formación profesional integral de alta calidad, soportada con estándares nacionales e internacionales, fomento al empleo y al emprendimiento, a través de la transferencia de conocimiento y tecnologías, que permitan el incremento de la productividad de las empresas y las regiones y la inclusión social de las personas y comunidades, en el marco del desarrollo sostenible y la protección del ambiente.

La red de conocimiento ambiental del SENA cuenta con cinco líneas temáticas: Biodiversidad, Gestión Ambiental Sectorial y Urbana, Gestión Integral del Recurso Hídrico, Bosques y Agroecología y desarrollo rural. Todas orientadas al Cambio Climático: adaptación y gestión del riesgo.

Las temáticas se subdividen en líneas de acción, que definen el alcance de la red, tal como se presenta en la figura:



Bajo ésta estructura se han definido 15 centros de formación estratégicos, líderes de los programas y las líneas que, de acuerdo con su ubicación en zonas de alta biodiversidad, cuentan con expertos en el ámbito de conocimiento de la red ambiental, promueven la investigación aplicada, el desarrollo y la transferencia tecnológica, la innovación y el relacionamiento sectorial y regional, entre otras características.

Centros pertenecientes a la Red Ambiental

- Centro Acuicola y Agroindustrial de Gaira
- Centro Agropecuario y de Servicios Ambientales "Jirí-Jirimo"
- Centro Ambiental y Ecoturístico del Nororiente Amazónico
- Centro Internacional de Producción Limpia - Lope
- Centro de Desarrollo Agroindustrial y Empresarial - Centro Agroecológico y Empresarial - Centro de Gestión Industrial
- Centro de Desarrollo Agroindustrial, Turístico y Tecnológico del Guaviare
- Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano
- Centro de Producción y Transformación Agroindustrial de la Orinoquía
- Centro de los Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad
- Centro de los recursos naturales renovables - La Salada
- Centro para La Formación Cafetera
- Centro para el desarrollo agroecológico y agroindustrial
- Centro para la biodiversidad y el turismo del Amazonas



15 Centros de Formación

Incidencia de la Red de Conocimiento Ambiental en el País

En sus objetivos de establecer estándares de calidad y pertinencia de los programas de formación técnicos y tecnológicos con enfoque ambiental, la Red de Conocimiento incide en los 33 departamentos del país.

Formación Titulada

La Red de Conocimiento ambiental oferta Tecnólogos y Especializaciones Tecnológicas en pro de la formación para la educación superior, la clasificación según línea temática es la siguiente:

LÍNEA TEMÁTICA	NOMBRE PROGRAMA DE FORMACIÓN	DURACIÓN (MESES)
Biodiversidad	Tecnólogo Gestión sostenible de la biodiversidad vegetal	24
	Tecnólogo Gestión de recursos naturales	24
Gestión ambiental sectorial y urbana	Tecnólogo Sistemas de gestión ambiental	24
	Tecnólogo Control ambiental	24
	Especialización tecnológica Producción y consumo sostenible	6
Gestión integral del Recurso hídrico	Tecnólogo Agua y saneamiento	24
Agroecología y desarrollo rural	Tecnólogo Producción agropecuaria ecológica	24
	Tecnólogo Gestión en comunidades étnicas de proyectos agropecuarios sostenibles	24
Bosques	Tecnólogo Silvicultura y Aprovechamiento de Plantaciones Forestales.	24
	Tecnólogo Manejo y Aprovechamiento de Bosques Naturales	24

Formación para el trabajo y el desarrollo humano

La Red de Conocimiento ambiental oferta Técnicos Laborales hacia la formación para el trabajo y el desarrollo humano, la clasificación según línea temática es la siguiente

LÍNEA TEMÁTICA	NOMBRE PROGRAMA DE FORMACIÓN	DURACIÓN (MESES)
Biodiversidad	Técnico Aprovechamiento sustentable de la biodiversidad vegetal	15
	Técnico Conservación de recursos naturales	15
Gestión ambiental sectorial y urbana	Técnico Vigilancia y control de los factores de riesgo del consumo y del ambiente. (saneamiento)	12
	Técnico Manejo integral de residuos sólidos	12
	Técnico Operación de sistemas de tratamiento de vertimientos líquidos	12
	Técnico Manejo ambiental	12
	Técnico Promotoría socioambiental en grupos étnicos	15
Gestión integral del Recurso hídrico	Técnico Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua para pequeñas comunidades	12
	Técnico Operación de sistemas de potabilización de agua	12
Agroecología y desarrollo rural	Técnico Sistemas Agropecuarios Ecológicos	15

Anticorrupción

Para el SENA es trascendental la búsqueda de eficiencia, integridad y transparencia, como elementos que afianzan un comportamiento organizacional acorde con la confianza que los diferentes grupos de interés han depositado en la Entidad.

Pacto Global: Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano SENA

El SENA elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión institucional. En él se establecen actividades que permiten a la entidad prevenir actos de corrupción, mejorar la calidad y accesibilidad de trámites y servicios, generar espacios de interlocución con la ciudadanía y establecer mecanismos para una mejor atención al ciudadano y todos los grupos de interés.



Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Avance en la administración de riesgos de corrupción – SENA 2015

Riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Dentro de este componente se aplican los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la entidad y los respectivos controles orientados a prevenirlos o evitarlos. La principal fuente de información para el desarrollo de las actividades que se ejecutan durante la vigencia, es la matriz de riesgos elaborada el año anterior. No obstante, los registros históricos, informes de años anteriores y, en general, toda la memoria institucional del SENA son fuentes importantes para la identificación de los riesgos y la aplicación de controles hacia mitigar causas de ocurrencia en situaciones que vulneren el cumplimiento de la misión institucional.

Periodo	Avances
I semestre de 2015	Las Dependencias, Regionales y Centros de Formación Inician el Ciclo de Administración del Riesgo, con una batería compuesta por nueve riesgos parametrizados en CompromISO[1].
II Semestre de 2015	Se realiza diagnóstico cuantitativo de los riesgos de corrupción de la entidad en todo el país, evidenciando el estado del ciclo y la Identificación de los riesgos en los 17 Procesos SENA.
	Inicia la gestión para todos los procesos, con base en la Guía Administración del Riesgo, construida por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Estratégico.
	En diagnóstico realizado, a agosto de 2015, se verifica que cada Proceso SENA, tiene por lo menos un riesgo registrado y todos los riesgos de corrupción de la entidad están estandarizados bajo la batería propuesta.
	Se adelanta seguimiento y monitoreo a Dependencias de Dirección General, Despachos Regionales y Centros de Formación que no han culminado las fases de administración del riesgo.
Año 2006	Respecto al estado del Ciclo de Gestión del Riesgo, de acuerdo con el cronograma previsto, para finales del cuarto trimestre se completarán las etapas de identificación, análisis, valoración y tratamiento para empezar uno nuevo en 2016.
	Para la próxima vigencia se dará inicio a un nuevo ciclo, atendiendo las oportunidades de mejora evidenciadas durante el ejercicio del último año, los requerimientos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 y demás requisitos normativos, hacia la estandarización de una batería de causas y efectos que permitan, a futuro, unificar controles en toda la entidad.

Plataforma desde donde se administra en el país el Sistema Integrado de Gestión SIGA del SENA

Rendición de cuentas

El SENA asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente y sistemática ante diferentes instancias como el Consejo Directivo Nacional, los Consejos Regionales, las Mesas Sectoriales y demás grupos de interés. Algunos de los canales a través de los cuales se ejecuta la estrategia de rendición de cuentas son: plenarios locales y regionales; Acuerdos para la prosperidad, organizados por la Alta Consejería Presidencial para las Regiones; audiencias públicas, sectoriales e institucionales, de rendición de cuentas a la ciudadanía; programas de televisión y radio; portal web; carteleras digitales y en la planta física de la entidad.

De acuerdo con el Furag,⁽¹⁾ para 2014, la entidad presenta una mejora en este componente, respecto a la calificación del año 2013, de siete puntos porcentuales y una tendencia inferior de cinco puntos porcentuales, respecto de la media de las entidades del sector.



Con la información del Furag, en 2015 el SENA se asegura de contemplar los mecanismos para convocar a los diferentes grupos de interés en la formulación y ejecución de programas, proyectos, ejercicios de innovación abierta, promoción del control social y apertura de datos, además de fijar los indicadores que dan cuenta de su intervención efectiva dentro de la estrategia de participación de la entidad.

⁽¹⁾ Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión. Herramienta en línea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales, de las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, en el marco de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Estrategia **Anti trámites**

El SENA tiene identificados y registrados en el Sistema Único de Trámites, cuatro procedimientos racionalizados mediante su automatización: Información inscripción de aspirantes a programas de formación profesional, Solicitud de certificados y constancias académicas, Contratación virtual de aprendices SENA y Solicitud de paz y salvo de aportes parafiscales. Estos se realizan a través de plataformas tecnológicas como el Sistema de Información de Gestión Virtual de Aprendices y Certiportes SENA - Sofía Plus.



Mecanismos para mejorar *la atención al ciudadano*

En el marco del Programa Nacional de Atención al Ciudadano, la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y la Estrategia de Gobierno en Línea, el SENA ha venido fortaleciendo los mecanismos de atención para sus clientes – usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general, documentando dentro de su Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol, SIGA, los lineamientos institucionales para desarrollar las iniciativas de orden legal y técnico para la atención del ciudadano, apalancados en la implementación de una herramienta tecnológica de tipo CRM, que contribuye al seguimiento, monitoreo y control de la atención de las peticiones, quejas y reclamos.

Transparencia, participación y servicio al ciudadano

Servicio al Ciudadano

Avances desarrollados Período octubre 2014 a septiembre de 2015:

1. Protocolo de Servicio al Cliente: Herramienta utilizada para estandarizar las acciones de atención y servicio a todos los grupos de interés. Oficializada en CompromISO en febrero de 2015 y dada a conocer a clientes – usuarios internos, a través del Sistema Nacional de Videoconferencia. En forma presencial, en la Regional Antioquia y a los agentes del Contact Center.
2. Carta de Trato Digno. Elaborada a finales de 2014, aparece publicada en la página web de la entidad y en lugares visibles de las Regionales.
3. Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Iniciativa liderada por DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, que articula a las Entidades de la Administración Pública con el propósito de acercar al territorio el Estado y con el fin de facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las diferentes entidades.

REGIONAL	LUGAR	FECHA	CIUDADANOS ATENDIDOS
Valle del Cauca	Cartago	18 octubre de 2014	59
Antioquia	Turbo	14 marzo de 2015	274
Huila	Pitalito	25 de abril de 2015	309
Valle del Cauca	Buenaventura	11 de julio de 2015	85
Risaralda	La Virginia	22 de agosto de 2015	38
Meta	Acacías	26 de septiembre de 2015	Sin datos

4. Cualificación del Talento Humano:

ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS
Certificación NCL Interactuar con clientes de acuerdo con sus necesidades y con las políticas y estrategia de servicios de la organización.	10 de 12 servidores del Grupo de Servicio al Cliente.
Taller Cultura del Servicio, videoconferencia 10 de junio	1. Conectados en línea 82 PC a nivel nacional 2. Conectados a la videoconferencia 16 sedes, aprox. 80 personas 3. En sitio de emisión presencial 22 personas
Talleres Cultura del Servicio en el marco de las ferias de servicio al ciudadano	Servidores de las Regionales: Valle del Cauca, Risaralda y Meta
Elaboración con la asesoría del DNP, de perfil de servicio al ciudadano en el canal presencial.	Todas las Regionales

5. Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios 2015: La DNP-PNSC, priorizó 22 entidades del sector oficial, entre las que se encuentra el SENA, con el fin de elaborar un diagnóstico y hacer acompañamiento integral para desarrollar mejores prácticas de servicio para revisar los componentes: Estructura administrativa, Canales de servicio, Talento humano, Normatividad/Procedimientos, Relacionamiento con el ciudadano.

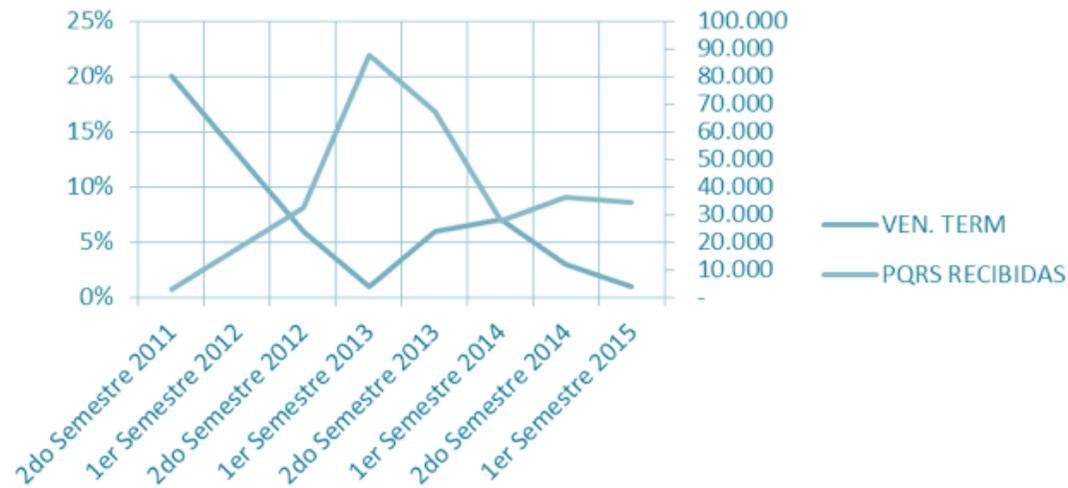
Para la primera fase, se trabaja en la Regional Distrito Capital, Punto de Servicio al Ciudadano. Se entregan los avances del diagnóstico de accesibilidad, presentados en agosto por DNP-PNSC y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible, CIDCCA, al equipo Regional y se inician los primeros ajustes, relacionados con la infraestructura del Punto de Atención (baño para discapacidad, inicio de trámites con IDU para ajuste de rampa, señalización, entre otros).

6. Actualización página web categoría Atención al Ciudadano 2015: Se actualiza la Categoría Servicio al Ciudadano y se enlaza con link al normograma de la entidad, toda la normatividad de la categoría.

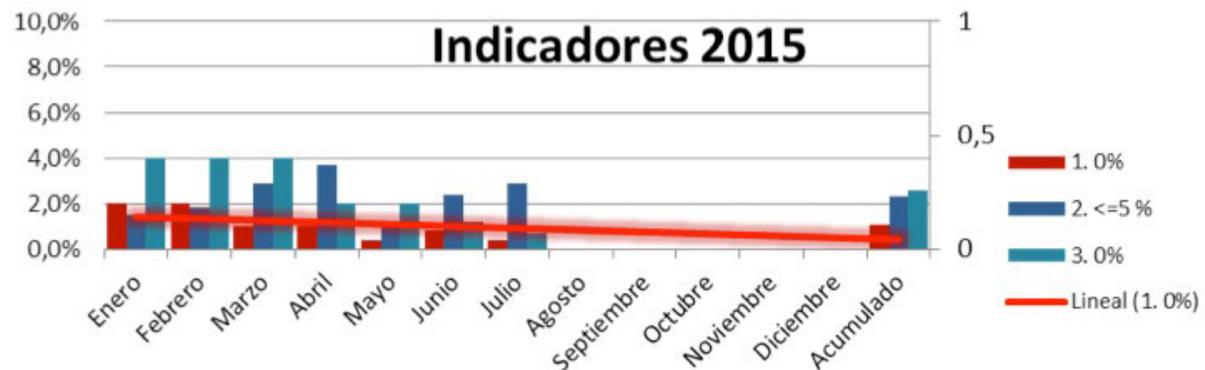
La estrategia PQRS busca el cumplimiento normativo al 100% de las PQRS que se radican en la entidad. Los indicadores se han fundamentado en el objetivo, por ello el de mayor relevancia ha sido el que busca la respuesta dentro de los términos máximos establecidos en las normas.

INDICADORES DE GESTIÓN	Meta	MES
1. Controlar las PQRS que no se responden dentro de los términos de ley.	0%	0,4%
2. Medir las PQRS archivadas sin gestión	<=5 %	2,9%
3. Controlar las PQRS que están pendientes de gestión	0%	0,7%

Lo anterior trae como logro importante la reducción de PQRS que no se responden en términos máximos y que hoy el SENA se encuentre en un promedio del 1%.



Esto ha sido posible, entre otros, por el logro más representativo para el año 2015: cada Regional del país cuenta con su Líder Regional PQRS, que realiza capacitación en sitio al cliente interno y externo para darle a conocer sus derechos, hace seguimiento a las PQRS radicadas y acompaña la gestión de los competentes. Comportamiento significativo en el avance que ha tenido la entidad en la gestión de las PQRS:



Participación Ciudadana en la Gestión

De acuerdo con el Furag, el SENA presenta un buen desempeño en este componente durante el 2014, subiendo 47 puntos porcentuales respecto de 2013 y ubicándose por encima del promedio del sector, en 18 puntos porcentuales.



Fuente: Informe FURAG 2014 Departamento Administrativo de la Función Pública

Proyecto Hacia una opinión favorable de los Estados Financieros SENA

Es un proyecto liderado por la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad, que por su importancia ha sido elevado a reto institucional. Tiene como objetivo la implementación de las acciones de mejora necesarias para garantizar la confiabilidad y sostenibilidad de la información financiera y contable que soporta los Estados Financieros del SENA. Iniciado en abril de 2015, en atención al reto que representa, el proyecto cuenta para su desarrollo, desde septiembre de este año, con el apoyo técnico de una de las firmas más reconocidas en el mundo, la Pricewaterhousecoopers –PWC-, con quien se trabaja de la mano, a efectos de determinar las causas que afectan la razonabilidad de los Estados Financieros y con el propósito de obtener dictamen favorable de los mismos por parte de la Contraloría General de la República.

1. ¿Cuál va a ser el impacto del proyecto?



Mayor confianza en la gestión de la Entidad

Mejores prácticas para realizar el trabajo



Fortalecimiento de los procesos contables y administrativos para lograr **efectividad y trazabilidad**

Concientización de la importancia y el rol que juega cada área involucrada en los procesos financieros y contables a nivel nacional, regionales y centros



Concientización del rol que juegan los Directores Nacionales, Regionales y Centros de Formación en la información que soporta los estados financieros

Desarrollo de los aplicativos de apoyo administrativo financiero



2. ¿Cuál será el resultado?



Una **opinión favorable** de los estados financieros de la Entidad **por parte de la Contraloría General de la República**

3. ¿Quiénes están participando?



El Director General y la Dirección Administrativa y Financiera, quienes lideran el proyecto



Los Directores Nacionales, Regionales y Centros de Formación, los cuales generan la información que soporta los procesos financieros



Todos los funcionarios y contratistas del SENA, quienes como cuentadantes se encargan de la custodia de los bienes entregados, asegurando la calidad del inventario

4 ¿Cuándo culmina el proyecto?



Rubén Darío Carvajal Pardo
Coordinador Grupo de Contabilidad



Alfonso Prada
Director General del SENA



Piedad Jiménez Montoya
Directora Administrativa y Financiera



Manuel Fernando Monsalve Ahumado
Coordinador Grupo de Recaudo y Cartera



Yaneth Ruth López Chaparro
Coordinadora Grupo de Presupuesto

Este es el Equipo que está trabajando en sinergia con todas las áreas de la Entidad, a nivel nacional, regional y centros



Juan Carlos Pote Ojueñas
Coordinador Grupo de Servicios Generales



Edward Yesid Santos Buitrago
Coordinador Grupo de Construcciones



Andrea E. Granja Zambrano
Asesora OAF



Óscar Javier Castro Anaya
Coordinador Grupo de Tesorería



Carlos Andrés García
Líder de Conciliaciones Bancarias



Flavio Ortiz Alarcón
Coordinador Grupo de Almacén e Inventarios



3

EL SENA

y su compromiso

con el Pacto Global

SENA
SALUD
TÉCNICO EN SERVICIOS
FARMACÉUTICOS

SENA
SALUD
LOGO EN
TENCIA DE
MACIA

SENA SALUD

La voluntad del SENA de incorporar a su cultura, sus acciones y como parte importante de la estrategia para el desempeño de su objetivo misional los derechos fundamentales, sociales, económicos y culturales, evidencian la contribución de la entidad hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, ODM, y el apoyo a los diez principios que promueve el Pacto Global en las temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.



APOYAMOS
AL PACTO MUNDIAL

Apoyo al Pacto Global

Como institución adherida al Pacto Global, y en el momento de reconciliación que propicia el posconflicto, el SENA comparte con Naciones Unidas la convicción de que las prácticas empresariales basadas en los principios universales generan mercados más estables, equitativos e incluyentes y fomentan sociedades más prósperas. Por esto, la entidad, en declaración de su Director General, reafirma su apoyo a la iniciativa mundial y se compromete a avanzar en la internalización del Pacto Global entre colaboradores, usuarios y demás grupos de interés, así como a participar de eventos y unirse a proyectos y grupos de trabajo de la Red Pacto Global Colombia que beneficien la generación de una paz estable y duradera para el país.

Retos de un compromiso

El SENA, líder en la formación de los colombianos para el trabajo desde 1957, participará más activamente del Pacto Global con las acciones específicas que se sugieren para entidades del sector público.

Unirse o proponer proyectos de alianza

En cumplimiento de su política de internacionalización, el SENA contará con Pacto Global de Naciones Unidas y su red promotora en Colombia como aliados potenciales para la formalización de alianzas o la realización conjunta de proyectos enmarcados en los cuatro ejes de los principios universales, en derechos Humanos, medio ambiente, estándares Laborales y anticorrupción.

Hacia el fin, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y su Grupo de Trabajo de Relaciones Internacionales y Cooperación, estarán prestos a identificar iniciativas con propósitos comunes para unirse o proponer alianzas o proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios del Desarrollo Sostenible.



Internalizar el Pacto Mundial y comprometer a las empresas

A través de las Mesas Sectoriales, donde se decide conjuntamente con los sectores productivo, gubernamental y académico el fortalecimiento del talento humano, conforme a las necesidades de las empresas del país, el SENA abrirá espacios de divulgación y sensibilización del Pacto Global y los temas que promueve, en procura de un mayor compromiso con el desarrollo sostenible de los sectores participantes, en particular del sector empresarial.

Mesas Sectoriales

Espacios de concertación con el sector productivo, gubernamental y académico con el fin de fortalecer las competencias del **talento humano** de acuerdo con las necesidades de las empresas.

Actualmente el país cuenta con **85** mesas sectoriales



Además hay **11 consejos sectoriales** donde convergen sector productivo, gobierno y academia



Durante el último año se han vinculado **2.685 organizaciones**



Existen **102 Normas de Competencia Laboral**, aprobadas por las mesas sectoriales



1.430 Normas Sectoriales de Competencia Laboral soportan 550 programas de nivel titulado y 5.735 de formación complementaria en el SENA

Unirse y apoyar iniciativas especiales y grupos de trabajo

A partir de 2015, el SENA participa de la Mesa de Trabajo PRME, a través de la cual la Red Pacto Global Colombia promueve la discusión sobre la responsabilidad social y la adopción de los Principios Responsables en Educación en Gestión entre instituciones de educación superior, escuelas de negocios, empresas, sector público e instituciones de la sociedad civil. En adelante, el SENA procurará la participación en otras instancias del Pacto Global, específicamente en la Mesa Ambiental, por medio de las Redes de Conocimiento, como estrategia fundamental dentro de la gestión del conocimiento y hacia los estándares internacionales para el incremento de la productividad empresarial de las regiones colombianas y la inclusión social de sus comunidades, en el contexto del desarrollo sostenible y la protección del ambiente.

Participar en eventos globales, regionales y locales

Ya en 2015 el SENA participa del 4th PRME Regional Meeting Latin America and Caribbean, como integrante de la Mesa PRME del Pacto Global. Con mayor compromiso, en 2016, participará en los espacios que promuevan los Principios Responsables en Educación en Gestión, asumiendo el liderazgo del sector público para enfrentar condiciones de pobreza desde la formación profesional integral para el empleo y el emprendimiento, especialmente en el marco del posconflicto. En este camino, la entidad inició los pilotos de tres programas de formación para la paz, orientados a atender los retos de la convivencia pacífica del país.





COE SENA 2015

@SENA
COMUNICA
Televisión

Canal Institucional
Domingos 10:30 a.m.



SENA comunica



SENA 8+

www.sena.edu.co

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Dirección General Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C - PBX (57 1) 5461500
Línea gratuita de atención al ciudadano Bogotá 5925555 – Resto del país 018000 910270
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm

