



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**2016
VERSIÓN 01**

GC-F-005 V. 01





Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Términos y definiciones.....	3
4. Normatividad aplicable a la participación ciudadana	5
5. Esquema de participación ciudadana en el SENA	7
6. Mecanismos de participación ciudadana en el SENA.....	7
7. Escenarios de participación ciudadana	11
7.1 PQRS.....	11
7.2 Solicitudes Empresariales	12
7.3 Trámites y servicios.....	12
7.4 Correspondencia.....	14
7.5 Eventos organizados por el SENA	14
8. Descripción de los medios de participación	15
8.1 Presencial.....	15
8.2 Telefónico	15
8.3 Virtual.....	16
8.3.1 Sitio Web: www.sena.edu.co	16
8.3.2 Chat.....	16
8.4 Redes sociales	16
8.5 Correo electrónico	19
9. Cronograma de Eventos	19



INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un derecho constitucional, que garantiza el desarrollo de la democracia participativa en tanto le concede al ciudadano la facultad y la responsabilidad de hacerse presente en la dinámica de la gestión estatal que involucra intereses de la comunidad.

Le permite además involucrarse desde diferentes niveles a la gestión estatal para participar en las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública, recibir información oportuna y veraz para poder ejercer las acciones de participación, y recibir capacitación para una mayor comprensión de la gestión pública y las políticas públicas, entre otros.

El plan de participación ciudadana del SENA, recoge los escenarios dispuestos por la entidad para que la ciudadanía ejerza su derecho a la participación, de conformidad con las disposiciones normativas relacionadas con los deberes y derechos ciudadanos, con el objeto de facilitar el acceso a los servicios que presta la entidad, e informar los diferentes escenarios de participación que propician la interacción de la entidad con sus grupos de interés.

Finalmente es importante destacar que para la elaboración del presente Plan de participación ciudadana se tuvo como marco de referencia los lineamientos establecidos en la Estrategia de Gobierno en Línea, con el objeto de facilitar la relación de los ciudadanos con la entidad.

1. Objetivo

Dar a conocer los escenarios dispuestos por la entidad para que la ciudadanía ejerza su derecho a la participación.

2. Alcance

Propiciar una comunicación bidireccional entre el SENA y los ciudadanos a través de los escenarios de participación con que cuenta la entidad, de manera que se fortalezca su uso y se aumente la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la entidad, así como la evaluación de la gestión pública.

3. Términos y definiciones

Canal de comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.



Ciudadano: sujeto de derechos y deberes políticos, que interviene con el Estado ejerciéndolos de manera íntegra. Dentro de la política nacional del servicio al ciudadano en semejanza con los conceptos de cliente, usuario y consumidor, este se considera como el fin de la prestación del servicio público el cual recoge las diferentes acepciones.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información Pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Lenguaje claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

Página web: es un documento electrónico, que cuenta con información específica y es almacenada en un sitio web. Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Participación ciudadana: Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

Receptor: Es aquella persona que es destinatario y recibe un mensaje de interés.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Sitio web: Hace referencia al conjunto de archivos electrónicos y páginas web que se refieren a un tema particular. Este sitio está localizado en la World Wide Web o red de informática mundial y contiene una página inicial con una dirección y un nombre de dominio.



Transparencia: El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca la ley 1712 de 2014.

Trámite: Un trámite es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando se activa el aparato público a través de una petición o solicitud y termina cuando la Entidad se pronuncia sobre este, aceptando o denegado la solicitud.

4. Normatividad aplicable a la participación ciudadana

Normatividad	Observaciones
Constitución Política de 1991	Adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responder por sus actos
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 152 de 1994	<i>Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo</i>
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 489 de 1998	<i>Organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.</i>
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas
Ley 1474 de 2011	<i>Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</i>
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición



Ley 1757 de 2015	<i>Promoción y protección del derecho a la participación democrática.</i>
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los ciudadanos. Reglamentario de la ley 190 de 1995
Decreto 1538 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997" (por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones)
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Servicio Nacional de Atención al Ciudadano
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	<i>Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</i> Incluye la estrategia de participación ciudadana en la gestión como uno de los componentes de la Política de <i>Transparencia, participación y servicio al ciudadano.</i>
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
CONPES 3072 de 2000	Agenda de Conectividad
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
CONPES 3650 de 2010	Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea
CONPES 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
CONPES 3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del

	ciudadano
Directiva Presidencial 02 de 2000	Políticas y estándares para publicar información del Estado en Internet.
Directiva Presidencial 10 de 2002	Por la cual se establece que cada entidad deberá crear un sistema que garantice el acceso permanente a la información por parte del ciudadano

5. Esquema de participación ciudadana en el SENA

El esquema de participación ciudadana del SENA involucra los servicios misionales de la Entidad y el ciudadano con su respectiva interacción de suministro de información a través de los canales habilitados para la participación ciudadana.



6. Mecanismos de participación ciudadana en el SENA

El SENA ha puesto a disposición de sus Grupos de Interés los siguientes mecanismos de participación consagrados en la Ley, buscando que se conviertan en una herramienta ágil y sencilla que les permita ejercer sus derechos y deberes:

- a) **Audiencia Pública Participativa:** Es un mecanismo de rendición de cuentas para evaluar la gestión y los resultados de la entidad. Su propósito es presentar, evaluar y retroalimentar con los ciudadanos la gestión realizada. .



- b) **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este ejercicio tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.
- c) **Elaboración del Plan Estratégico:** Como parte de la construcción de los lineamientos que hacen parte del direccionamiento de la Entidad y a través de espacios previstos (reuniones de trabajo, grupos focales y aplicación de una encuesta virtual) se recoge el conocimiento, opiniones y expectativas de los diversos grupos de interés internos y externos de la Entidad: empresarios, poblaciones vulnerables, aprendices, egresados, instructores y funcionarios, de todas las regiones del país.



- d) **Ferias nacionales de servicio al ciudadano:** Espacio abierto al ciudadano que tiene como objetivo articular la oferta institucional, departamental y municipal en un solo lugar para toda la comunidad. Atendiendo en una jornada establecida desde a las 8 a.m. hasta las 3 de la tarde y que permite a los ciudadanos acceder a los servicios y trámites de la entidad sin intermediación de terceros.
- e) **Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales.** El SENA lidera la gestión de las Mesas Sectoriales y en desarrollo de la estrategia para su fortalecimiento busca contar con un mayor número de entidades y empresas representativas, razón por la cual promueve activamente la vinculación de todas las organizaciones del País interesadas en participar en la articulación de acciones conjuntas para fortalecer la formación profesional y la Gestión Integral del Desarrollo Humano del País.

La página web del SENA contiene mayor información sobre las Mesas Sectoriales, en el siguiente vínculo: www.sena.edu.co, sección *Empresarios/Alianzas para el Trabajo/Mesas Sectoriales - Participe en el desarrollo de su Sector Productivo*.

Para ser parte de una Mesa Sectorial, los interesados deben suscribir un Acuerdo de Voluntad, disponible en la página Web del SENA y enviarlo al correo gcompetencialaboral@sena.edu.co

Las Normas de Competencias Laboral Colombianas están disponibles para consulta pública en la dirección <http://certificados.sena.edu.co/claborales>.

- f) **Gestión de Certificación de Competencias Laborales**



La evaluación de certificación de competencias laborales es el proceso mediante el cual los centros de formación profesional del SENA evalúan el conocimiento y el desempeño de las personas en un área del conocimiento específica, con el fin de reconocer y promover el aprendizaje y la experticia adquirida a lo largo de la vida laboral de una persona.

La página web del SENA contiene mayor información sobre la evaluación y certificación de competencias laborales, en el siguiente vínculo: www.sena.edu.co, sección *Empresarios/Alianzas para el Trabajo/Certificación de Competencias Laborales*.

Los candidatos interesados en la evaluación y certificación de su competencia laboral, acceden voluntariamente a cualquiera de los Centros de Formación del SENA, por cuenta propia o presentados por la empresa. Para acceder al servicio se debe contar con mínimo un (1) año de experiencia en la función productiva a evaluar.

En el link <http://certificados.sena.edu.co/claborales/> en la sección "Normas y Titulaciones" se pueden consultar la Mesa Sectorial y las Normas de Competencia de interés.

g) Programa de Formación Continua Especializada y Programa de Reentrenamiento Laboral

Los Programas de Formación Continua Especializada y de Reentrenamiento Laboral se realizan a través de convocatoria pública nacional, y su divulgación se hace a través de diversos medios de comunicación masivos y de la página web del SENA (www.sena.edu.co), sección *Empresarios*, vínculo *Convocatorias Vigentes*, donde se publica el pliego de condiciones correspondiente.

En el Programa de Formación Continua Especializada pueden participar empresas, gremios, federaciones gremiales, asociaciones representativas de empresas, centrales obreras o de trabajadores legamente constituidas, aportantes al SENA, mediante el personal vinculado o perteneciente a la cadena productiva de todos los niveles ocupacionales, que requieran actualización y formación especializada, que redunde en elevar su cualificación y el incremento de la competitividad de la empresa.

En el Programa de Reentrenamiento Laboral se pueden presentar entidades sin ánimo de lucro con representatividad en el sector productivo, tales como: Gremios o agremiaciones, Federaciones, Asociaciones, Sindicatos y/o organizaciones representativas de trabajadores e Instituciones de Educación Superior con Acreditación Institucional de Alta Calidad.

h) PQRS: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y reconocimientos, denuncias, entre otros.

El SENA ha dispuesto al servicio de los diferentes grupos de interés de la entidad (Empresarios, Aprendices, Egresados, Gobierno, Comunidad en General, Otros), una



alternativa para facilitar la radicación de PQRS que comprenden Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias entre otros, a través de una plataforma que permite registrar cualquier tipo de requerimiento y efectuar su seguimiento.

De igual forma cada uno de estos requerimientos pueden orientarse a los siguientes temas: aportes, certificación de cursos, contrato de aprendizaje, cursos virtuales, emprendimiento, oferta educativa, servicio al ciudadano, Agencia Pública de Empleo, Sofia Plus, solicitud de certificaciones de rete Fuente y rete ICA y solicitudes de paz y salvo de aportes, entre otros.

Los PQRS del SENA se describen a continuación:

- **PETICIÓN:** Son las actuaciones, solicitudes o requerimientos que hacen los grupos de interés de la entidad, dirigidos de forma respetuosa al SENA o a un colaborador SENA con el propósito de requerir su intervención y respuesta al respecto.
 - **QUEJA:** Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que se pone en conocimiento del SENA, por conductas irregulares realizadas por sus colaboradores SENA en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo la prestación de un servicio público de la entidad. En esta tipología encontramos también DENUNCIAS.
 - **RECLAMO:** Es una exigencia que se realiza por ausencia irregular o mala prestación de un servicio después de que la entidad ha prestado el mismo, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo del SENA.
 - **SUGERENCIA:** Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de plantear una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso de la Entidad.
 - **RECONOCIMIENTO O FELICITACIÓN:** Manifestación que utiliza el ciudadano para expresar su satisfacción frente a los servicios SENA, la entidad o colaborador SENA.
- i) **Veedurías ciudadana:** Constituidas para ejercer vigilancia sobre la gestión pública de la entidad.
- j) **Micro rueda de empleo:** Son espacios generados para acercar la oferta y la demanda de empleo. El empresario oferta sus vacantes y realiza las entrevistas a quienes llevan su hoja de vida a la Agencia Pública de empleo del SENA con los perfiles requeridos para hacer posteriormente el proceso de preselección. El cronograma de las micro ruedas de empleo puede consultarse en el siguiente link https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/Paginas/CronogramaMicroruedadeEmpleoAPE_SENA2015.aspx



- k) **SER - SENA Emprende Rural.** Es un programa que busca promover la generación de ingresos para la población rural, a través del desarrollo de sus capacidades y competencias, así como el acompañamiento y fortalecimiento de las iniciativas productivas rurales orientadas al autoconsumo, los emprendimientos y/o la creación empresa.
- l) **Solicitudes de Empresarios:** El SENA ofrece a los empresarios, este espacio, con el fin de facilitar de una manera más ágil y efectiva, la interacción del sector productivo con la entidad.

Los empresarios encontrarán aquí un formulario para ingresar las solicitudes de formación u otros servicios, las cuales serán atendidas de manera expedita en cualquiera de nuestras 33 Regionales o 117 Centros de Formación en todo el territorio nacional, previo un proceso de concertación.

El formulario direcciona su solicitud a la persona encargada de su empresa en cada regional en donde será atendida y gestionada oportunamente.

7. Escenarios de participación ciudadana

El SENA con el propósito de generar espacios adecuados de participación e interacción con sus Grupos de Interés ha establecido diferentes canales de comunicación como son: presencial, telefónico y virtual, a través de los cuales pueden acceder a la información de la entidad **así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas**, entre otros.

A continuación se relacionan los escenarios por tipo de petición:

7.1 PQRS

a. Canal Presencial

- **Buzón de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias):** Urna de comunicación física donde el ciudadano puede depositar su PQRS.
- **Personalmente:** Se puede realizar directamente en las Regionales o Centros de Formación en las dependencias facultadas para la recepción de PQRS o en actividades donde participe la entidad.
- **Horario de atención: De acuerdo con lo dispuesto en cada Regional.**

b. Canal Virtual

- **Atención al Ciudadano – Pagina Web:** Está dispuesto el **aplicativo PQRS** que se encuentra en la URL: <http://sciudadanos.sena.edu.co/Opciones.aspx> en la cual se



puede hacer la radicación en línea directamente por los grupos de interés. Horario de atención permanente.

7.2 Solicitudes Empresariales

- **Canal Presencial:** Los empresarios pueden realizar sus solicitudes empresariales por medio de los Gestores o los Puntos de Servicio al Ciudadano en las 33 regionales y 117 centros de formación.

- **Canal telefónico: Línea de atención empresarial:** Empresas atendidas por Contact Center-Solicitudes empresariales. Bogotá **4049494** gratuita nacional: **018000 910 682**

- **Canal Virtual:** Para acceder al formulario de Solicitudes Empresariales se encuentra habilitado el siguiente link:

<http://solicitudesempresarios.sena.edu.co>

7.3 Trámites y servicios

a. Inscripción de Aspirantes a Programas de Formación Profesional.

- Canal Virtual

Portal de oferta educativa. Se realiza el Ingreso a través de uno de los siguientes enlaces:

<http://www.sena.edu.co> o <http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/> y <https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T4538>

- Canal Telefonico:

A través del Centro de Contacto en el evento en que requiera asesoría: Bogotá 592 55 55 o desde la línea nacional gratuita al 01-8000-910270.

b. Solicitud de Certificados y Constancias Académicas

- Canal Virtual – Certificado Digital

Documentos académicos vigencia 2010 y posteriores. Se realiza el ingreso a través de <http://certificados.sena.edu.co> y <https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T1033>

- Canal Presencial

Documentos académicos vigencia 2009 y anteriores. Se entrega la consignación y el formato diligenciado, dirigirse a oficina de registro y certificación académica del centro de formación donde cursó el programa.



c. Solicitud de Paz y Salvo de Aportes Parafiscales

- Canal Virtual

A través de la página <https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T1034>

- Canal Presencial

-Se radica la Solicitud de paz y salvo de aportes, Fic, monetización, contrato de aprendizaje, multas y cartera. Dirigirse a la oficina de la entidad, Direcciones Regionales del Sena ubicadas en las capitales de departamento.

-Se reclama el certificado de paz y salvo. Dirigirse a oficina de la entidad, Regional donde presentó la solicitud.

d. Contratación virtual de Aprendices SENA

- Canal Virtual

Se solicita la activación de la cuenta de empresa en el Sistema de Gestión Virtual de Aprendices (SGVA) <http://caprendizaje.sena.edu.co>.

- Canal Presencial

Se notifica de la resolución a que haya lugar en la Dirección Regional del domicilio principal de la empresa, a esta diligencia asistirá el Representante Legal.

e. Pagos en línea

- Canal Virtual

Se realiza a través del ingreso a la siguiente URL: https://www.e-collect.com/p_express/secure/loginUser.aspx



7.4 Correspondencia

a. Canal presencial

La Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA se encuentra ubicada en la Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C, la cual cuenta con un horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm

En el siguiente link se encuentra la ubicación y horarios de atención de las sedes del SENA en el territorio nacional:

http://www.sena.edu.co/transparencia/ley1712/Documents/ubicacion_horarios_sedes_area_s-sena_v2.pdf

b. Medición de la Satisfacción:

La Medición de la satisfacción en el SENA, se realiza por medio de la Encuesta Nacional de Satisfacción, la cual es un mecanismo de escucha a los clientes, que la institución ha establecido con el fin de identificar el nivel de satisfacción de las partes interesadas pertinentes (cliente externo) del subsistema de gestión de la calidad, comprendiendo su percepción, necesidades y expectativas con relación a los servicios, sub servicios y canales de atención que presta la Entidad, como insumo para la toma de acciones de mejoramiento en los centros de formación y regionales a nivel nacional.

Para la ejecución de la encuesta se contemplan diversos medios: presencial, virtual y por último el telefónico a través del Contact Center institucional y de esta manera aumentar la efectividad en la cantidad de encuestados.

7.5 Eventos organizados por el SENA



c. Canal presencial

Se realizan audiencias, mesas sectoriales, consejo directivo, consejos regionales, rendición de cuentas entre otros eventos a nivel Nacional, de acuerdo con la programación establecida en el cronograma de actividades de cada vigencia.

Algunas regionales realizan eventos para la divulgación de la oferta educativa como SENA AL PARQUE, ya que por contexto regional, los habitantes muchas veces no tienen acceso a TV, internet, radio, entre otras.

Participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano lideradas por el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP-PNSC), allí el SENA lleva todo su portafolio de Servicios, en este espacio el ciudadano es atendido y se le da respuesta a cualquier solicitud que presente a la entidad.

Participación del SENA en las Ferias de Justicia, Paz y Derecho lideradas por el Ministerio de Justicia y donde la entidad presenta todo el portafolio de servicios y se hace la atención al ciudadano.

d. Canal virtual

Se habilitan plataformas virtuales de participación como las redes sociales y la página web de la Entidad.

8. Descripción de los medios de participación

8.1 Presencial

La Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA se encuentra ubicada en la Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C, la cual cuenta con un horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm

En el siguiente link se encuentra la ubicación y horarios de atención de las sedes del SENA en el territorio nacional:

http://www.sena.edu.co/transparencia/ley1712/Documents/ubicacion_horarios_sedes_areas-sena_v2.pdf

8.2 Telefónico

A través de este medio de contacto la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, programas de formación que desarrolla el SENA. Se han dispuesto las siguientes líneas de atención:



Línea de atención al ciudadano: Información a los grupos de interés y ofertas educativas. Bogotá **5925555** gratuita nacional: **018000 910 270**

Conmutador Nacional: Traslado de llamadas a extensiones de servidores. **5461500**

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm y sábados de 8:00 am – 1:00 pm en jornada continua.

Adicionalmente, en el siguiente link se encuentra el contacto telefónico y los horarios de atención de las sedes del SENA en el territorio nacional:

http://www.sena.edu.co/transparencia/ley1712/Documents/ubicacion_horarios_sedes_area_s-sena_v2.pdf

8.3 Virtual

8.3.1 Sitio Web: www.sena.edu.co

Es el escenario que el SENA ha puesto a disposición de sus grupos de interés con información referente a su gestión así como, información básica de la entidad, normatividad, noticias, trámites, servicios, programas, proyectos, políticas públicas de inclusión entre otro tipo de información; promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la democracia en línea.

8.3.2 Chat

Es uno de los canales de comunicación establecido por la Entidad para recibir información que necesita de forma instantánea y gratuita a través de Internet.

A través del Chat, la Entidad asesora sobre el uso de la página de Internet del SENA o sobre cualquiera de sus servicios. Por este medio no se solicita información confidencial.

Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:00 am -7:00 pm Sábado 8:00 am - 1:00 pm

8.4 Redes sociales

El SENA cuenta en las redes sociales con sitios oficiales para la divulgación de sus actividades y la atención al cliente habilitadas de forma permanente:

- **En Facebook el fan page: SENA Comunica**



- En Facebook la página oficial SENA es www.facebook.com/senacolombiaoficial

En Twitter el SENA tiene las siguientes cuentas oficiales:

- @SENAComunica Cuenta institucional, para interactuar con los seguidores.



- En Youtube el SENA tiene a disposición del público el Canal SENA TV



En Instagram: senacomunica



También se encuentran disponibles los Blogs de los Centros de Formación, por ejemplo (<http://centroagroindustrialdelmeta.blogspot.com.co/> y <http://industriayserviciosdelmeta.blogspot.com.co/>), entre otros.

Línea empresaria donde el sector productivo realiza solicitudes como formación, publicación de vacantes, contrato de aprendizaje, información, etc., Tel 4049494 en Bogotá, para el resto del país al 018000910682.



Link en nuestra página web <http://www.sena.edu.co/empresarios/servicios-complementarios/Paginas/Solicitudes-a-Empresarios3.aspx>.

8.5 Correo electrónico

El SENA pone a disposición de los grupos de interés el siguiente correo electrónico institucional para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@sena.edu.co

9. Cronograma de Eventos

	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
1	FUNDACIÓN HAY FESTIVAL DE COLOMBIA	HAY FESTIVAL CARTAGENA DE INDIAS 2016	Enero 29 al 01 Febrero	Cartagena / Diferentes Espacios
2	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS	CONGRESO NACIONAL DE MUNICIPIOS 2016	Marzo 9 al 11	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de Indias
3	REGIONAL ANTIOQUIA - SENA	13° FERIA M&M	Marzo 9 al 12	Bogotá / Corferias
4	REGIONAL ATLÁNTICO - SENA	12° PLATAFORMA K	Marzo 17 al 18	Barranquilla / Country Club
5	CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A. USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA - CORFERIAS	FERIA DEL LIBRO - FILBO 29	19 Abril al 2 de Mayo	Bogotá / Corferias
6	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO	13° CONGRESO ANDINO DE CONTACT CENTERS Y CRM	Abril 20 al 21	Bogotá / Cubo Colsubsidio
7	REGIONAL CESAR - SENA	6° FESTIVAL GASTRONÓMICO 2016	Abril 24, 25 y 26	Valledupar / Plazoleta de la Biblioteca Departamental 'Rafael Carrillo Lúquez'
8	REGIONAL VALLE - SENA	EXPONEGOCIOS 2016	5 de Mayo	Cali / Centro de Eventos Valle del Pacifico



	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
9	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	6° OUTSOURCING SUMMIT	Mayo 25 al 27	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de Indias
10	FEDERACIÓN NACIONAL DE CULTIVADORES DE PALMA DE ACEITE - FEDEPALMA	XLIV CONGRESO NACIONAL DE CULTIVADORES DE PALMA DE ACEITE 2016	Mayo 25 al 27	Bucaramanga / Cenfer
11	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	CARIBE MUNDIAL	Mayo 26 y 27	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de Indias
12	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ORGANIZACIONES SOLIDARIAS	FERIA ECONOMÍA SOLIDARIA	31 de Mayo	Bogotá / Edificio Bochica
13	FUNDACIÓN LIDERES Y EMPRENDEDORES DE LA U	12° FORO LIDERES Y EMPRENDEDORES DE LA U 2016	Junio 2 y 3	Bogotá / Cámara Comercio Sede Salitre
14	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	FORO FARMACEUTICO	Junio 8 y 9	Cartagena / Hotel Hilton
15	CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONSTRUCCIÓN - CAMACOL	CONGRESO COLOMBIANO DE LA CONSTRUCCIÓN 2016	Junio 8 al 10	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de Indias
16	CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A. USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA - CORFERIAS	IX ALIMENTEC	Junio 8 al 11	Bogotá / Corferias
17	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	FORO PUERTOS Y CONTENEDORES	Julio 7 y 8	Barranquilla / Hotel Dann Carlton
18	DIRECCIÓN FORMACIÓN	7° BOGOTÁ AUDIOVISUAL MARKET - BAM	Julio 11 y 15	Bogotá / Gimnasio Moderno



	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
19	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	7° CONGRESO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	Julio 14 y 15	Bogotá / Centro Social de Oficiales Policía Nacional
20	SODIMAC	FERIA DE CAPACITACIÓN	Julio 14 y 15	Bogotá / Cafam Floresta
21	FUNDACIÓN INSTITUTO PARA LA EXPORTACIÓN Y LA MODA - INEXMODA	COLOMBIA MODA 2016	Julio 26 al 28	Medellín / Plaza Mayor
22	SOCIEDAD DE AGRICULTORES DE COLOMBIA - SAC	VIII SEMINARIO DE PERIODISTAS ECONÓMICOS	Agosto 6 y 7	Ibagué / Hotel Estelar Altamira
23	ASOCIACIÓN NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR - ANALDEX	XII EXPOLOGÍSTICA	Agosto 10 al 12	Bogotá / Corferias Gran Salón
24	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	72° ASAMBLEA NACIONAL DE LA ANDI	Agosto 11 y 12	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de Indias
25	FUNDACIÓN CORAZÓN VERDE PARA LA FAMILIA DE LOS POLICIAS DE COLOMBIA	ALIMENTARTE 2016 FOOD FESTIVAL EN BOGOTÁ	Agosto 15 al 25	Bogotá / Parque el Virrey
26	REGIONAL ATLÁNTICO - SENA	SABOR A BARRANQUILLA 2016	Agosto 19 al 21	Barranquilla / Centro de Eventos del Caribe
27	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	FORO PROVEEDORES RETAIL	24 de Agosto	Bogotá / Hotel Marriot
28	FUNDACIÓN SOLIDARIDAD POR COLOMBIA	XXXVIII CAMINATA DE LA SOLIDARIDAD	28 de Agosto	Bogotá / Parque Nacional a Centro Alto Rendimiento
29	ASOCIACIÓN NACIONAL DE COMERCIO EXTERIOR - ANALDEX	XXVIII CONGRESO NACIONAL DE EXPORTADORES	Agosto 30 y 31	Cali / Hotel Intercontinental
30	CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EN TECNOLOGÍAS DE LA	CONGRESO INTERNACIONAL DE TIC - ANDICOM 2016	Agosto 31, Septiembre 1 y 2	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de



	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
	INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES - CINTEL			Indias
31	CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CÁMARAS DE COMERCIO - CONFECÁMARAS	53° CONGRESO ANUAL DE CONFECÁMARAS	Septiembre 1 y 2	Cartagena / Hotel Hilton
32	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	CONGRESO AGROINDUSTRIAL	Septiembre 1 y 2	Bucaramanga / Cenfer
33	PROYECTOS AGROPECUARIOS DE COLOMBIA S.A.S	X VERSIÓN DE LA CONVENCION Y EXPOSICION INTERNACIONAL EXPO AGROFUTURO	Septiembre 7 al 9	Medellín / Centro de Convenciones Plaza Mayor
34	REGIONAL SAN ANDRES - SENA	GREEN MOON FESTIVAL	Septiembre 12 al 17	San Andres Islas
35	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA INDUSTRIA DE LA COBRANZA - COLCOB	12° CONGRESO INTERNACIONAL DE CRÉDITO Y COBRANZA	14 de Septiembre	Bogotá / Club El Nogal
36	REGIONAL ATLANTICO - CÁMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA	CARIBE BIZ FÓRUM 2016	septiembre 14 y 15	Barranquilla / Centro de Eventos del Caribe
37	REGIONAL BOLIVAR - SENA	IV CONGRESO IBEROAMERICANO y VI NACIONAL POR UNA EDUCACION DE CALIDAD	septiembre 14 al 16	Cartagena / Centro de Convenciones Cartagena de Indias
38	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	ENCUENTRO DE GERENTES DE LOGISTICA	Septiembre 22 y 23	Cali / Centro de Eventos Valle del Pacifico
39	CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A. USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA - CORFERIAS	XXXI FERIA INTERNACIONAL DE BOGOTÁ	Septiembre 26 al 30	Bogotá / Corferias



	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
40	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	FERIA MINERA	Septiembre 26 al 30	Bogotá / Corferias
41	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	EXPO METÁLICA	Septiembre 26 al 30	Bogotá / Corferias
42	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	2° MARKET PLACE SOCIAL	27 de Septiembre	Bogotá / Cubo Colsubsidio
	GRUPO BIENESTAR	PAZ A DIA	Octubre 3 al 7	Bogotá / Plaza de Artesanod
43	FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSPORTADORES DE CARGA POR CARRETERA - COLFECAR	41° CONGRESO INTERNACIONAL DE TRANSPORTE DE CARGA Y SU LOGÍSTICA	Octubre 5 al 7	Cartagena / Hotel Las Américas
44	REGIONAL SANTANDER - SENA	WATCHBO	Octubre 4 y 5	Bogotá / Corferias
45	FUNDACIÓN INSTITUTO PARA LA EXPORTACIÓN Y LA MODA - INEXMODA	5° FORO DE ESTRATEGIA AMÉRICA LATINA MODA Y NEGOCIOS 2016	6 de Octubre	Medellín / Plaza Mayor
46	COLOMBIA STARTUP COMPANY S.A.S	4° COLOMBIA STARTUP & INVESTOR SUMMIT 2016	Octubre 6 y 7	Bogotá / Cámara Comercio Sede Salitre
47	CENTRO DE FORMACIÓN Y ESTUDIOS EN LIDERAZGO Y GESTIÓN S.A.S	EXPOGESTIÓN 2016	11 de octubre	Bogotá / Hall 74
	GRUPO EMPRENDIMIENTO	COLOMBIA 3.0	Octubre 12 al 14	Bogotá / Corferias
48	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	LIDERAZGO EMPRESARIAL FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO	20 de Octubre	Bogotá / Hotel JW Marriot
49	IDEARTES	FESTIVAL HIP HOP	Octubre 22 y 23	Bogotá / Parque Simón Bolivar
50	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	ENCUENTRO EMPRESARIAL IBEROAMERICANO	octubre 27 y 28	Cartagena / Centro de Convenciones Cartagena de Indias



	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
51	ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	28° CONGRESO ASOCAJAS	Octubre 27 y 28	Cartagena / Hotel Hilton
	GRUPO EMPRENDIMIENTO	EXPO EMPRENDEDORA	Octubre 28 y 29	Bogotá / CC Gran Estación
52	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	FORO INTERNACIONAL DE DISPOSITIVOS MEDICOS	10 de Noviembre	Bogotá / El Cubo Colsubsidio
53	CENTRO DE FORMACIÓN Y ESTUDIOS EN LIDERAZGO Y GESTIÓN S.A.S	EXPOGESTIÓN ORINOQUÍA 2016	Noviembre 16 y 17	Villavicencio / Hotel GHL
54	LEGIS INFORMACION PROFESIONAL S.A	HUMAN RESORCE WORKSHOP	24 de Noviembre	Bogotá / Hotel Cosmos
	GRUPO SER	EXPO RURALES 2016	Noviembre 4 y 5	Cartagena / Centro Convenciones Cartagena de Indias
55	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	INNOVATION LAND	Noviembre 23 y 24	Medellín / Plaza Mayor
56	FEDERACIÓN NACIONAL DE PRODUCTORES DE PANELA - FEDEPANELA	XVII CONGRESO NACIONAL PANELERO	Noviembre 23 al 25	Bogotá / Corferias
57	CÁMARA COLOMBIANA DE LA INFRAESTRUCTURA - CCI	13° CONGRESO NACIONAL DE LA INFRAESTRUCTURA	Noviembre 23 al 25	Cartagena / Centro Convenciones
58	ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESARIOS DE COLOMBIA - ANDI	FORO ENERGIAS RENOVABLES	Noviembre 28 y 29	Barranquilla /
59	CENTRO DE FORMACIÓN Y ESTUDIOS EN LIDERAZGO Y GESTIÓN S.A.S	EXPOGESTIÓN ORIENTE 2016	1 de diciembre	Bucaramanga / Cenfer
60	CORPORACIÓN DE FERIAS Y EXPOSICIONES S.A. USUARIO OPERADOR DE ZONA FRANCA - CORFERIAS	EXPOARTESANÍAS 2016	Diciembre 8 al 21	Bogotá / Corferias



	EMPRESA ORGANIZADORA	NOMBRE EVENTO 2016	FECHA 2016	LUGAR
61	CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONFECCIÓN Y AFINES	TEJIENDO A COLOMBIA V	Por definir	Por definir