



Direccionamiento Estratégico

Formato plantilla para diligenciar el Informe de Gestión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la Regionales

**INFORME DE GESTIÓN**

**AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS SEPTIEMBRE 2019**

**Regional Risaralda**

Noviembre 2019

---

**Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol**

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Marco normativo</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Infomación Institucional</b>	<b>3</b>
3.1	Misión y Visión del SENA	3
3.2	Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende	3
<b>4</b>	<b>Gestión Administrativa y Financiera</b>	<b>5</b>
4.1	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción	5
4.2	Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión	14
4.3	Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas	20
4.4	Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción	25
4.5	Ejecución presupuestal	26
4.5.1	Dificultades en la ejecución	27
<b>5</b>	<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>28</b>
5.1	Planta de personal y número de contratistas	28
<b>6</b>	<b>Gestión Institucional</b>	<b>31</b>
6.1	Tranparencia en la Contratación	31
<b>6.2</b>	<b>Prevención de hechos de corrupción</b>	<b>32</b>
6.3	Plan de mejoramiento institucional	33
6.4	Trámites SENA	34
<b>6.5</b>	<b>Participación ciudadana</b>	<b>35</b>
6.6	Resultados de la atención a las PQRSD	36
<b>7</b>	<b>Compromiso por la paz</b>	<b>38</b>
<b>8</b>	<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>40</b>

## 1 Introducción

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, establecimiento público perteneciente al Sector Trabajo, en cumplimiento a lo establecido en las Leyes 489 de 1998, 1474 de 2011 y 1757 de 2015 y en el marco de la Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad, comparte y publica el informe de gestión y avance en el cumplimiento de las metas institucionales 2018- 2022.

La Entidad más querida por los colombianos funciona en permanente alianza entre Gobierno, empresarios y trabajadores, desde su creación, con el firme propósito de lograr la competitividad de Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones.

El objetivo del presente informe es dar a conocer los avances en la gestión de la entidad, de manera que, a través de la evaluación y control, la ciudadanía participe y ejerza control ciudadano sobre la gestión institucional del SENA.

## 2 Marco normativo

Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas

## 3 Infomación Institucional

### 3.1 Misión y Visión del SENA

**Misión:** El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir 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:** El SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

### 3.2 Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende

Según la ley 119 DE 1994, En el artículo cuatro:

- Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales éticos, culturales y ecológicos.

- Velar por el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el contrato de aprendizaje.
- Organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación profesional integral, en coordinación y en función de las necesidades sociales y del sector productivo.
- Velar porque en los contenidos de los programas de formación profesional se mantenga la unidad técnica.
- Crear y administrar un sistema de información sobre oferta y demanda laboral.
- Adelantar programas de formación tecnológica y técnica profesional, en los términos previstos en las disposiciones legales respectivas.
- Diseñar, promover y ejecutar programas de formación profesional integral para sectores desprotegidos de la población.
- Dar capacitación en aspectos socioempresariales a los productores y comunidades del sector informal urbano y rural.
- Organizar programas de formación profesional integral para personas desempleadas y subempleadas, y programas de readaptación profesional para personas en situación de discapacidad.
- Expedir títulos y certificados de los programas y cursos que imparta o valide, dentro de los campos propios de la formación profesional integral, en los niveles que las disposiciones legales le autoricen.
- Desarrollar investigaciones que se relacionen con la organización del trabajo y el avance tecnológico del país, en función de los programas de formación profesional.
- Asesorar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la realización de investigaciones sobre recursos humanos y en la elaboración y permanente actualización de la clasificación nacional de ocupaciones, que sirva de insumo a la planeación y elaboración de planes y programas de formación profesional integral.
- Asesorar al Ministerio de Educación Nacional en el diseño de los programas de educación media técnica, para articularlos con la formación profesional integral.
- Prestar servicios tecnológicos en función de la formación profesional integral, cuyos costos serán cubiertos plenamente por los beneficiarios, siempre y cuando no se afecte la prestación de los programas de formación profesional.

## 4 Gestión Administrativa y Financiera

### 4.1 Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción

La Regional Risaralda orienta sus esfuerzos a garantizar la articulación entre la estrategia y la operación, mediante el diseño e implementación de estrategias, objetivos, actividades, indicadores y productos que permitan alcanzar las metas que nos hemos trazado para la presente vigencia, con el fin de aportar a la generación de ingresos de las personas, la productividad de las empresas e incidir positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución al nuevo plan de desarrollo “El Pacto por Colombia.”

Nuestro compromiso para la vigencia 2019 es focalizar los esfuerzos y recursos para desarrollar acciones de formación profesional que permitan mejorar y ampliar las oportunidades de vinculación laboral, especialmente en la de nuestros aprendices, así como las de los pobladores rurales y las poblaciones vulnerables, además de aportar a la competitividad sectorial y al desarrollo tecnológico del Departamento.

La Entidad, tiene cobertura a lo largo y ancho del Departamento, a través de 3 centros de formación e innumerables estrategias que permiten llegar a los sitios más alejados de la geografía de Risaralda, con mecanismos como aulas móviles, desplazamiento directo de instructores o formación bajo la modalidad virtual que permite a cualquier colombiano, adelantar su proceso de formación sin salir de casa.

Durante la vigencia 2018, en la Regional Risaralda se atendieron 266.774 aprendices en Formación Titulada y Complementaria con una ejecución del 112,43% con respecto a la meta de 237.288 aprendices.

Durante la vigencia 2019 y con corte al 30 de Septiembre, se han brindado acciones de formación a 204.713 aprendices en Formación Titulada y Complementaria como se describe a continuación:

FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL - EJECUCIÓN TOTAL			
Dependencias	Metas	Ejecución	% Ejecución
Vigencia 2018	237.288	266.774	112,43%
Vigencia 2019 Corte Septiembre 30	242.897	204.713	84,28%

- **Educación Superior**

El SENA imparte formación en los niveles de tecnólogo, y especialización tecnológica con el objetivo de que los aprendices puedan continuar su formación hasta el nivel profesional y de forma simultánea puedan acceder al mercado laboral.

Durante la vigencia 2018, la Regional Risaralda atendió en Formación en Educación Superior 10.558 aprendices, logrando el cumplimiento del 99,76% de la meta establecida de 10.583 aprendices.

A mayo de 2018, la Regional Risaralda registra la atención en Formación en Educación Superior de 746 aprendices, como se observa en la siguiente gráfica que ilustra los niveles de ejecución:

EDUCACIÓN SUPERIOR						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Centro de Atención al Sector Agropecuario	1.794	1.794	100,00%	1.769	1.362	76,99%
Centro de Diseño e I. Tecnológica Industrial	3.926	3.846	97,96%	3.734	3.503	93,81%
Centro de Comercio y Servicios	4.465	4.489	100,54%	3.823	3.367	88,07%
Despacho Regional	398	493	123,87%	100	100	100,00%
Regional Risaralda	10.583	10.558	99,76%	9.426	8.332	88,39%

- **Formación Técnica Laboral y otros**

La formación Técnica Laboral y otros, se dirige a los estudiantes para que puedan continuar sus estudios hasta el nivel profesional y al mismo tiempo tengan la posibilidad de ingresar de manera paralela a un empleo. Está orientado a generar competencias y desarrollo intelectual, aptitudes, habilidades y destrezas, así como conocimientos técnicos necesarios para el desempeño laboral en una actividad o área específica de los sectores productivo y de servicios. Este nivel esta comprendido por la Formación Técnica SENA, Doble Titulación, Auxiliares, Operarios y Profundizaciones Técnicas.

En 2018, 20.761 aprendices accedieron a programas de formación técnica laboral y otros en la Regional Risaralda, con una ejecución del 98.45%.

Durante la vigencia 2019, con corte al mes de Septiembre de 2019 se han atendido 18.681 aprendices como se evidencia a continuación:

FORMACIÓN TÉCNICA LABORAL Y OTROS						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Centro de Atención al Sector Agropecuario	5.055	5.248	103,82%	5.317	4.717	88,72%
Centro de Diseño e I. Tecnológica Industrial	7.593	7.104	93,56%	7.057	6.216	88,08%
Centro de Comercio y Servicios	7.839	7.904	100,83%	7.769	7.132	91,80%
Despacho Regional	600	505	84,17%	600	616	102,67%
Regional Risaralda	21.087	20.761	98,45%	20.743	18.681	90,06%

- **Formación Complementaria**

Esta formación esta orientada a actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en oficios y ocupaciones requeridas en los diferentes niveles de fomraicon , con el propósito de mejorar su desempeño o permitir su movilidad, esten o no vinculadas al mercado laboral. La duración en promedio es de 40 horas.

En 2018, recibieron formación complementaria 235.455 aprendices, con una ejecución del 114,51%, de la meta establecida de 205.618 aprendices.

Durante la vigencia 2019, con corte al mes de Septiembre de 2019 se han atendido 17.700 aprendices, con una ejecución del 85,83% como se evidencia a continuación:

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Centro de Atención al Sector Agropecuario	67.729	79.027	116,68%	73.600	60.789	82,59%
Centro de Diseño e I. Tecnológica Industrial	64.129	71.933	112,17%	65.950	50.059	75,90%
Centro de Comercio y Servicios	73.250	82.120	112,11%	73.178	65.801	89,92%
Despacho Regional	510	522	102,35%	0	0	-
Regional Risaralda	205.618	235.455	114,51%	212.728	177.700	83,53%

- **Certificación**

La Certificación Académica es un procedimiento que hace parte del proceso de la Gestión de Formación Profesional Integral, por el cual el SENA expide los documentos académicos (títulos, certificados, actas de grado, constancias y duplicados) de aquellos aprendices que concluyeron de manera satisfactoria o no su proceso de formación de la Entidad, representa el componente final de la cadena que inicia con el ingreso y continua con la ejecución de la Formación Profesional Integral.

En la Regional Risaralda durante la vigencia 2018, se certificaron 143.961 aprendices en Formación Titulada y Complementaria, para una ejecución del 103,59% con una meta de 138.975 aprendices.

En lo corrido de la vigencia 2019, se han certificado 79.274 aprendices en Formación Titulada y Complementaria, para una ejecución del 51,15%, considerandose una ejecución vulnerable, por lo que desde las Coordinaciones se están estableciendo estrategias para lograr el cumplimiento de la meta.

CERTIFICACIÓN TOTAL						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Educación Superior	2.358	2.146	91%	2.652	1.081	40,76%
Tecnico Laboral y Otros	7.298	6.745	92%	8.195	1.694	20,67%
Complementaria	129.319	135.070	104%	144.125	76.499	53,08%
Regional Risaralda	138.975	143.961	104%	154.972	79.274	51,15%

- **Poblaciones Vulnerables**

La atención de las poblaciones vulnerables en el SENA, se enmarca en la misión institucional y en lo establecido en el Decreto 249 de 2004, el cual en su artículo 14 Numeral 8. Establece: son funciones de la Dirección de Empleo y Trabajo "Proponer en coordinación con la Dirección de Formación Profesional, programas de capacitación y actualización a desempleados, poblaciones vulnerables y demás grupos especiales, de acuerdo con las necesidades del mercado laboral, para el mejoramiento del empleo y la empleabilidad del país"

Las poblaciones vulnerables son sujetos de especial protección por parte del Estado y están constituidas por aquellas personas que, debido a su condición física, psicológica, social, cultural, política o económica, merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva.



A continuación se relacionan algunas de las poblaciones vulnerables que desde la Regional Risaralda se han atendido, para la vigencia 2018, se atendieron en total 133.041 personas en situación de vulnerabilidad para una ejecución del 178,44%; para la vigencia 2019, con corte al mes de Septiembre durante la vigencia 2019, se han atendido 96.480 personas con una ejecución del 114,41%

POBLACIONES VULNERABLES		
Poblaciones	% Ejecución 2018	% Ejecución 2019
Indigenas	1.797	1.672
Afrocolombianos	569	496
Mujer Cabeza de Familia	16.861	10.912
Discapacitados	841	445
Desplazados	18.304	15.994
Jovenes Vulnerables	34.625	30.941
Adolescente Trabajador	4.823	3.374

- **Contrato de Aprendizaje**

El contrato de aprendizaje es una figura contractual especial contemplada por la legislación laboral colombiana que permite a las empresas y empleadores contratar estudiantes del SENA, de universidades u otros institutos educativos para que realicen su etapa práctica de formación y como remuneración reciben un apoyo económico que no constituye salario.

La Regional Risaralda durante la vigencia 2018, se ejecutaron 7.477 contratos de aprendizaje para una ejecución del 88%, influenciado especialmente por el cierre de empresas del Sector Confecciones que se dio en el municipio de Dosquebradas.

Para la que va corrido de la vigencia 2019, se han ejecutado 5.355 contratos de aprendizaje para una ejecución del 79,58%.

RELACIONES CORPORATIVAS - CONTRATO DE APRENDIZAJE CENTROS						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Centro de Atención al Sector Agropecuario	962	1.034	107%	1.050	877	83,52%
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	2.960	2.119	72%	2.150	1.737	80,79%
Centro de Comercio y Servicios	3.555	3.431	97%	3.504	2.721	77,65%
Regional Risaralda	7.477	6.584	88%	6.704	5.335	79,58%

- **Evaluación y Certificación de Competencias Laborales**

La Evaluación de las Competencias Laborales es el proceso por medio del cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia (básico, intermedio o avanzado), para desempeñar una función productiva, centrándose en el desempeño real de las personas y con base en un referente que es la Norma de Competencia Laboral y/o el esquema de certificación.

Este procedimiento tiene como propósito promover y reconocer el aprendizaje y la experticia adquirida a lo largo de la vida laboral de aquellos colombianos que se encuentren vinculados laboralmente, que estén en búsqueda de empleo e independientes y que demuestren, como principal requisito, que tienen una experiencia laboral mínima de un año.

PERSONAS CERTIFICADAS EN COMPETENCIAS LABORALES						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Centro de Atención al Sector Agropecuario	1.210	1.486	123%	1.311	939	71,62%
Centro de Diseño e I. Tecnológica Industrial	1.285	1.489	116%	1.647	1.429	86,76%
Centro de Comercio y Servicios	1.285	1.628	127%	1.400	981	70,07%
Regional Risaralda	3.780	4.603	122%	4.358	3.349	76,85%

NÚMERO DE CERTIFICACIONES EXPEDIDAS EN COMPETENCIAS LABORALES						
Dependencias	Metas 2018	Meta Ejecutada 2018	% Ejecución 2018	Metas 2019	Meta Ejecutada Septiembre 2019	% Ejecución Septiembre 2019
Centro de Atención al Sector Agropecuario	1.517	1.704	112%	1.311	997	76,05%
Centro de Diseño e I. Tecnológica Industrial	1.611	1.907	118%	2.889	2.134	73,87%
Centro de Comercio y Servicios	1.611	1.650	102%	1.618	1.047	64,71%
Regional Risaralda	4.739	5.261	111%	5.818	4.178	71,81%

- **Agencia Publica de Empleo**

La Agencia Pública de Empleo del SENA presta un servicio de intermediación laboral público, gratuito, indiscriminado y sin intermediarios, para que los colombianos puedan participar de una oportunidad de empleo y los empresarios encuentren el talento humano que requieren para ocupar sus vacantes.

La Regional Risaralda durante la vigencia 2018, facilito la colocación de 11.113 personas para una Tasa de Colocación del 62% y brindo una orientación a cerca de 17.000 personas.

Durante la vigencia 2019 y a la fecha de corte de este informe, la APE, ha permitido la colocación de 11.310 personas para una Tasa de Colocación del 71% y ha brindado orientación a 15.000 personas.

AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO (APE)			AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO (APE)		
Descripción	% Ejecución 2018	% Ejecución	Descripción	% Ejecución 2019	% Ejecución
Inscritos	35.316	101,02%	Inscritos	18.509	75,83%
Vacantes	17.872	120,86%	Vacantes	15.839	87,75%
Colocados	11.113	102,52%	Colocados	11.310	89,51%
Tasa de Colocación	62%	85,18%	Tasa de Colocación	71,00%	102,01%
Orientados Desempleados	13.962	99,06%	Orientados Desempleados	12.853	89,30%
Orientados Desplazados	3.581	116,27%	Orientados Desplazados	3.418	92,53%

- **Emprendimiento y Empresarismo**

INFORME CAPITAL SEMILLA FONDO EMPRENDER 2019				
Empresas Vigentes	No. de Empresas	Valor	Empleos	Porcentaje
Proyectos Presentados	34	4.209.203.623	188	100%
Proyectos Viabilizados	30	3.714.687.434	166	88%

INFORME CAPITAL SEMILLA FONDO EMPRENDER AÑO 2019 - SECTOR ECONÓMICO				
Empresas Vigentes	No. de Empresas	Valor	Empleos	Porcentaje
Agroindustria	16	2.038.780.276	88	53%
Agropecuario	2	252.553.081	13	7%
Industrial	3	365.104.525	18	10%
Servicios	90	1.058.249.552	47	30%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>3.714.687.434</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

- **SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Las acciones del subsistema buscan un mayor compromiso con la protección del medio ambiente, y la disminución de impactos que puedan generar contaminación ambiental, con base en la norma NTC ISO 14001. Así, prioriza seis puntos importantes en cuanto a la gestión ambiental que se desarrolla en la Regional Risaralda, a saber:

- ✚ **Sensibilizaciones.**

En cuanto a las mediciones asociadas al fomento de la cultura de sostenibilidad ambiental, se hace referencia a la ejecución de sensibilizaciones, cuyo enfoque principal es en temas asociados a los aspectos ambientales significativos. En el reporte de sensibilizaciones se incluyen capacitaciones, talleres, jornadas, encuentros y divulgaciones de alto impacto para la implementación del Subsistema de Gestión Ambiental. En las sensibilizaciones se cuenta con la participación de los diferentes actores (aprendices, funcionarios, contratistas, personal de servicios y comunidad) y son diferentes a las que se realizan dentro de los programas de formación del SENA.

- ✚ **Cláusulas ambientales insertos en procesos de contratación con proveedores.**

El SENA, Regional Risaralda, consiente de su potencial de influencia en los ámbitos económico, ha documentado y aplica lineamientos en coherencia con la perspectiva del ciclo de vida que pretenden proporcionar herramientas para mejorar el conocimiento de las compras sostenibles en el marco de la legislación actual, de modo que la Entidad pueda convertirse en un referente de consumo responsable. Los proveedores se han clasificado de acuerdo con la actividad, producto o servicio prestado y se tienen definidos los aspectos ambientales, documentos, criterios técnicos y legales a evaluar cuando se elabore o realice seguimiento a los contratos que el SENA establezca.

- ✚ **Inversiones ambientales.**

Los recursos económicos destinados por el SENA Regional Risaralda, apuntan básicamente al cumplimiento normativo ambiental que le aplica y, a reducir o eliminar los impactos ambientales significativos; por ello, se

concentra en compra de tecnología para la eficiencia energética, la compra de materiales ambientalmente sostenibles; sistemas de ahorro de agua. También se ha procurado fomentar la instalación de tecnología LED, y compra de dispositivos para la separación en la fuente de residuos sólidos; el pago de gestores externos para la recolección, transporte y disposición de RESPEL; caracterizaciones de vertimientos y pagos de tramites o permisos ambientales, entre otros.

#### **Indicadores para medir la gestión ambiental.**

El SENA estableció como método sistemático la medición y monitoreo de ciertas variables ambientales que le permiten analizar y evaluar su desempeño ambiental en períodos de tiempo definidos. Los criterios bajo los cuales se determinó la necesidad de medición y monitoreo, se encuentran directamente asociados a los aspectos ambientales significativos identificados, los requisitos legales ambientales y las necesidades particulares de la Regional Risaralda y sus Centros de Formación. Consolidar esta información, permite determinar con precisión y fiabilidad los resultados del desempeño ambiental, el cual se comunica a las partes interesadas internas y externas y hacen parte de los indicadores de Gerente Público de la Entidad. Por tal, se presentan los comportamientos de: Consumo de agua, Consumo de energía y Generación de residuos ordinarios de la sede principal calle 26.

#### **Permisos y/o trámites y registros ambientales.**

Se concibe como Trámite Ambiental, el proceso que debe surtir cualquier usuario (persona natural o jurídica, pública o privada) ante la autoridad ambiental para acceder al uso, aprovechamiento o movilización de los Recursos Naturales Renovables o para el desarrollo de proyectos, obras o actividades de equipamiento e infraestructura dentro de la jurisdicción. Por tal, el SENA Regional Risaralda, ha adelantado trámites ante la Corporación Autónoma Regional de Risaralda, IDEAM y Alcaldía de Pereira, entre los que se mencionan: Permiso de vertimientos, concesión de aguas, Publicidad exterior, demarcación de zonas forestales y registros como generadores de residuos peligrosos y de aceites usados de cocina.

#### **Estado aspectos e impactos ambientales.**

De acuerdo con la Promesa de Valor Institucional, la Política Ambiental y el compromiso de la Entidad hacia el cuidado del medio ambiente, es vital la comprensión de cómo el SENA interactúa con el medio ambiente, incluyendo los elementos de sus actividades y servicios que pueden tener un impacto ambiental provenientes de éstos.

La identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales es un proceso continuo que se usa tanto para establecer como para implementar elementos del sistema de gestión ambiental, mantenerlos y mejorarlos con base en las circunstancias cambiantes y en los elementos de entrada y resultados propios del sistema de gestión ambiental, y sus respectivos controles operaciones y acciones de gestión desde una perspectiva de ciclo de vida, acorde con los requisitos de la Norma ISO 14001.

El resultado de la identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales son el insumo para la identificación de riesgos y oportunidades, requisitos legales ambientales y para establecer las prioridades de

la gestión ambiental de la Entidad, a partir de las cuales se definen objetivos, metas ambientales, programas y controles operacionales.

#### 4.2 Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión

##### Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial

El presupuesto asignado al Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial, se orienta a lograr como resultado una ejecución presupuestal eficiente, para el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción de cada vigencia y las metas de Gerente Público o Indicadores de Gestión del Centro.

##### Presupuesto Formación

El presupuesto asociado directamente al cumplimiento de las metas de formación del Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial, está compuesto por tres conceptos presupuestales: Contratación instructores, Materiales para formación profesional y Viáticos de los instructores.

El presupuesto de formación y su ejecución en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019), es el siguiente:

Concepto Presupuestal	Vigencia 2018	% Comprometido 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	% Comprometido 2019
Contratación de instructores	\$5.386.050.651	97.0%	\$5.421.498.211	97.68%
Materiales de formación	\$855.193.820	75.3%	\$487.275.000	7.70%
Viaticos instructores	\$138.027.313	56.46%	\$126.212.000	61.14%
Total presupuesto formación	\$6.379.271.781	93.22%	\$6.034.985.211	89.65%

##### Presupuesto Bienestar al Aprendiz

El presupuesto y su ejecución en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019) asociados a la realización de acciones para el bienestar de los aprendices, que buscan contribuir al desarrollo humano integral de estos son:

Concepto Presupuestal	Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	% Comprometido Vigencia 2019
Gastos de Bienestar Alumnos	\$382.680.000	92.47%	\$312.745.000	95.79%
Apoyos de Sostenimiento	\$822.672.762	55.25%	\$973.463.139	61.29%
Monitores	\$24.121.200	98.70%	\$24.866.000	98.24%
Total Presupuesto Bienestar al Aprendiz	\$1.229.493.962,00	67.69%	\$1.311.074.139,5	70.23%

### Presupuesto de Apoyo a la Gestión

Otros conceptos presupuestales importantes en el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial que permiten el cumplimiento de las metas de formación y metas de Gestión del Centro, son los relacionados con apoyo a la gestión, a continuación se presentan las ejecuciones en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019) de los rubros principales:

Conceptos Presupuestales	Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	% Comprometido Vigencia 2019
Contratación de servicios personales	\$2.140.952.265	96.4%	\$1.936.226.000	93.98%
Compra elementos de protección personal	\$110.739.226	99.53%	\$36.185.037	65.46%
Mantenimiento de maquinaria, equipo y vehículos	\$84.150.456	26.87%	\$72.836.000	62.14%
Impuestos (impuesto de vehículos y otros)	\$628.000	100%	\$648.000	59.57%
Maquinaria industrial	\$57.523.208	78.14%	\$1.725.000.318	4.6%
Mantenimiento de bienes inmuebles	\$81.491.226	99.53%	\$5.000.000	100%
Otros gastosa por impresos y publicaciones	\$2.823.829	100%	\$11.000.000	0%
Otros materiales y suministros	\$0	0%	\$21.497.186	70.07%
Otras compras de equipos	\$313.719.905	23.55%	\$90.500.000	92.45%
Viaticos administrativos	\$27.399.676	82.75%	\$ 33.350.134	76.30%
Software	\$5.366.900	100%	\$0	0%
Total presupuesto Apoyo a la Gestión	\$2.824.794.691	81.36%	\$3.932.242.675	53.21%

### Presupuesto SENNOVA

El presupuesto asignado para llevar a cabo las acciones que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en el sector productivo en el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica en la vigencia 2018 y 2019 son:

Concepto presupuestal	Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	% Comprometido Vigencia 2019
Presupuesto SENNOVA	\$789.908.712	85.45%	\$649.171.920	89.74%

En la vigencia 2019 los proyectos que se están ejecutando con recursos aprobados por Sennova.

LÍNEA	PROYECTOS 2019	PRESUPUESTO	No de Instructores asociados al proyecto
66	Estudio del desempeño de motores de combustión interna alimentados con combustibles verdes.	45.000.000	3
66	Implementación de laboratorio de investigación en realidad virtual para procesos de enseñanza en ingeniería y arquitectura (LIRVI).	46.000.000	5
82	Implementación de estrategias de corte efectivo en mecanizado de alta velocidad para máquinas CNC de gama media.	50.000.000	3
82	Implementación de un laboratorio de cableado eléctrico y cableado estructurado mediante el uso combinado de laboratorio físico y laboratorio de realidad mixta.	50.000.000	2
68	Fortalecimiento de la oferta de servicios tecnológicos del CDITI en ensayos mecánicos para aplicación en control de calidad de barras corrugadas.	215.436.000	4
65	Encuentros de divulgación SENNOVA dirigidos a aprendices, instructores del SENA CDITI, empresarios, y la comunidad científica y académica.	40.000.000	4
<b>TOTAL PRESUPUESTO PROYECTOS</b>		<b>446.436.000</b>	<b>21</b>

#### Centro de Atención al Sector Agropecuario

#### Presupuesto de Apoyo a la Gestión

Otros conceptos presupuestales importantes en el Centro de Atención Sector Agropecuario que permiten el cumplimiento de las metas de formación y metas de Gestión del Centro, son los relacionados con apoyo a la gestión, a continuación se presentan las ejecuciones en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019) de los rubros principales:

CONCEPTOS PRESUPUESTALES	Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	% Comprometido Vigencia 2019
Contratación de servicios personales	\$1.368.470.192	99,78%	\$1.942.034.158	99,62%
Compra de semovientes	\$12.949.888	100%	\$13.617.000	99,14%
Mantenimiento de maquinaria, equipo y vehículos	\$202.734.000	79,43%	\$145.028.892	46,96%
Impuestos (impuesto de vehículos, impuesto predial lembo y otros)	\$10.536.666	100%	\$10.592.129	100%
Mantenimiento de bienes muebles	\$8.984.800	100%	\$11.110.000	100%
Mantenimiento de bienes inmuebles	\$27.615.868	100%		
Impresos y publicaciones	\$15.000.000	99,98%		
Otros materiales y suministros	\$21.981.500	61,75%		
Viaticos administrativos	\$74.287.632	96,28%	\$119.807.886	74,47%
Total presupuesto apoyo a la gestión	\$1.742.560.546	96,80%	\$2.242.190.065	94,87%



### Presupuesto SENNOVA

El presupuesto asignado para llevar a cabo las acciones que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en el sector productivo en el Centro de Atención Sector Agropecuario en la vigencia 2018 y 2019 son:

Concepto presupuestal	Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	Comprometido Vigencia 2019	% Comprometido Vigencia 2019
Presupuesto SENNOVA	\$211.478.960	\$204.757.667	\$161.333.70	78,79%

En la vigencia 2019 son 4 los proyectos que se están ejecutando con recursos aprobados por Sennova

No.	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FINANCIADOS CON RECURSOS SENNOVA	PRESUPUESTO
1	Proyecto evaluación del proceso de obtención de glucosa por hidrólisis enzimática a partir del platano cultivado en la subsede agroindustrial del sena risaralda	\$13.800.000
2	Proyecto obtención de lactomiel y frutimiel en el apiario de la subsede agroindustrial del sena risaralda, como complemento alimenticio para la nutrición infantil	\$22.710.000
3	Proyecto comparación de parámetros productivos y reproductivos de razas cariocas, santandereanas y culimbas de gallinas criollas en la subsede centro atención sector agropecuario de santa rosa de cabal	\$50.690.000
4	Proyecto implementación de un plan de mejoramiento genético en abejas apis mellifera fase 1, como estrategia para fortalecer la unidad apícola de la subsede del centro de atención agropecuario el lembo en el municipio de santa rosa de cabal	\$21.343.000
		<b>\$108.543.000</b>

El Centro de Atención al Sector Agropecuario tiene a cargo el Tecnoparque Nodo Pereira, al cual cuenta con un importante presupuesto para cumplir con la función de apoyar el desarrollo de proyectos innovadores de base tecnológica, para generar productos y servicios que contribuyan al crecimiento económico y la competitividad del Departamento de Risaralda.

Para la vigencia 2018 y 2019 el Nodo Tecnoparque Pereira recibió y ha ejecutado el siguiente presupuesto:



Concepto Presupuestal	Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	Comprometido Vigencia 2019	% Comprometido Vigencia 2019
Pesupuesto Tecnoparque Nodo Pereira	\$ 717.433.477	100%	\$1.427.865.674	\$1.194.623.729	83,66%

### Centro de Comercio y Servicios

El presupuesto asignado al Centro de Comercio y Servicios, se orienta a lograr como resultado una ejecución presupuestal eficiente, para el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de acción de cada vigencia y las metas de Gerente Público o Indicadores de Gestión del Centro.

El presupuesto asociado directamente al cumplimiento de las metas de formación del Centro de Comercio y Servicios, está compuesto por tres conceptos presupuestales: Contratación instructores, Materiales para formación profesional y Viáticos de los instructores.

El presupuesto de formación y su ejecución en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019), es el siguiente:

PROYECTO	Vigencia 2018	Comprometido Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	\$ 5.218.676.317,00	% Comprometido Vigencia 2019
CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES	\$6.109.326.616,00	\$ 6.109.287.885,00	100,00%	\$ 5.265.502.899,00	\$ 5.218.676.317,00	99,11%
MATERIALES DE FORMACIÓN	392.818.649	\$ 387.283.261,50	98,59%	\$ 630.498.017,00	\$ 312.697.048,00	49,60%
VIATICOS INSTRUCTORES	\$ 249.048.548,00	\$ 247.566.195,00	99,40%	\$ 223.278.394,00	\$ 124.836.154,00	55,91%
<b>TOTAL PRESUPUESTO FORMACIÓN</b>	<b>\$6.751.193.813,00</b>	<b>\$ 6.744.137.341,50</b>	<b>99,90%</b>	<b>\$ 6.119.279.310,00</b>	<b>\$ 5.656.209.519,00</b>	<b>92,43%</b>

### Presupuesto Bienestar al Aprendiz

El presupuesto y su ejecución en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019) asociados a la realización de acciones para el bienestar de los aprendices, que buscan contribuir al desarrollo humano integral de estos son:

CONCEPTO PRESUPUESTAL	Vigencia 2018	Comprometido Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	Comprometido Vigencia 2019	% Comprometido Vigencia 2019
GASTOS DE BIENESTAR ALUMNOS	\$ 360.587.979,00	\$ 359.941.823,00	99,82%	\$ 340.428.000,00	\$ 301.586.095,00	88,59%
APOYOS DE SOSTENIMIENTOS	\$ 176.188.115,00	\$ 175.584.183,00	99,66%	\$ 194.621.061,00	\$ 86.758.952,00	44,58%
MONITORES	\$ 27.106.237,00	\$ 27.073.685,00	99,88%	\$ 25.803.000,00	\$ 24.477.706,00	94,86%
<b>TOTAL PRESUPUESTO FORMACIÓN</b>	<b>\$ 563.882.331,00</b>	<b>\$ 562.599.691,00</b>	<b>99,77%</b>	<b>\$ 560.852.061,00</b>	<b>\$ 412.822.753,00</b>	<b>73,61%</b>

### Presupuesto de Apoyo a la Gestión

Otros conceptos presupuestales importantes en el Centro de Comercio y Servicios que permiten el cumplimiento de las metas de formación y metas de Gestión del Centro, son los relacionados con apoyo a la gestión, a continuación se presentan las ejecuciones en la vigencia 2018 y 2019 (Corte a 30-09-2019) de los rubros principales:

PROYECTO	Vigencia 2018	Comprometido Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	Comprometido Vigencia 2019	% Comprometido Vigencia 2019
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES	\$ 1.808.047.908,00	\$ 1.802.949.134,00	99,72%	\$ 1.691.064.991,00	\$ 1.623.261.794,00	95,99%
MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO, VEHICULOS	\$ 104.955.480,00	\$ 103.089.718,00	98,22%	\$ 158.469.000,00	\$ 57.660.293,00	36,39%
IMPUESTOS (Impuesto de vehículos)	\$ 984.000,00	\$ 984.000,00	100,00%	\$ 861.000,00	\$ 861.000,00	
MANTENIMIENTO BIENES MUEBLES	\$ 5.343.125,00	\$ 5.187.805,00	97,09%	\$ 5.344.000,00	\$ -	0,00%
MANTENIMIENTO BIENES INMUEBLES	\$ 1.154.000,00	\$ 1.154.000,00	100,00%	\$ -	\$ -	NA
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	\$ 21.471.000,00	\$ 21.470.056,00	100,00%	\$ 7.900.000,00	\$ 3.775.200,00	NA
OTROS MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 165.000.000,00	\$ 163.857.763,00	99,31%	\$ 15.800.000,00	\$ 15.800.000,00	
VIATICOS ADMINISTRATIVOS	\$ 19.515.616,00	\$ 19.317.853,00	98,99%	\$ 33.191.221,00	\$ 28.115.066,00	84,71%
<b>TOTAL PRESUPUESTO FORMACIÓN</b>	<b>\$2.126.471.129,00</b>	<b>\$ 2.118.010.329,00</b>	<b>99,60%</b>	<b>\$ 1.912.630.212,00</b>	<b>\$ 1.729.473.353,00</b>	<b>90,42%</b>

### Presupuesto SENNOVA

El presupuesto SENNOVA asignado para llevar a cabo las acciones que contribuyan al fortalecimiento de los procesos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación en el sector productivo en el Centro de Comercio y Servicios en la vigencia 2018 y 2019 son:

PROYECTO	Vigencia 2018	Comprometido Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	Comprometido Vigencia 2019	% Comprometido Vigencia 2019
PRESUPUESTO SENNOVA	\$ 514.244.168,00	\$ 514.237.907,00	100,00%	\$ 554.576.881,00	\$ 453.068.249,00	81,70%

En la vigencia 2019 los siguientes proyectos que se están ejecutando con recursos aprobados por Sennova son los siguientes:

No.	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FINANCIADOS CON RECURSOS SENNOVA	PRESUPUESTO
1	Proyecto regular Tecnoacademia 2019	\$789.108.046
2	Proyecto de modernización de Tecnoacademia 2019	\$150.000.000
3	Laboratorio de investigación en rendimiento deportivo y actividad física	\$399.762.000
4	Fortalecimiento de las capacidades investigativas, divulgación de las investigaciones y publicación de resultados.	\$20.000.000
5	Análisis del Visual Merchandising en las ventas de las MiPymes del Área Metropolitana Centro Occidente AMCO – Risaralda	\$20.000.000
6	Construcción de instrumentos musicales a partir de elementos reciclados y no convencionales para el montaje de espectáculos artísticos	\$21.000.000
7	Síntesis, fabricación y caracterización de películas delgadas de óxido de zinc para la obtención de materiales semiconductores magnéticos	\$31.000.000

8	Evaluación de la concentración de CO y CO2 atmosférico y su efecto en el deterioro de la calidad del aire del centro de Pereira.	\$28.000.000
<b>TOTAL</b>		<b>\$1.458.870.046</b>

El Centro de Comercio y Servicios tiene a cargo la Tecnoacademia, al cual cuenta con un importante presupuesto para cumplir con la función de apoyar el desarrollo de proyectos innovadores de base tecnológica, para generar productos y servicios que contribuyan al crecimiento económico y la competitividad del Departamento de Risaralda.

Para la vigencia 2018 y 2019 La Tecnoacademia recibió y ha ejecutado el siguiente presupuesto:

PROYECTO	Vigencia 2018	Comprometido Vigencia 2018	% Comprometido Vigencia 2018	Vigencia 2019 Corte a 30-09-2019	Comprometido Vigencia 2019	% Comprometido Vigencia 2019
PESUPUESTO TECNOACADEMIA	\$ 515.871.859,00	\$ 509.382.192,00	98,74%	\$ 799.537.846,00	\$ 479.963.803,00	60,03%

#### 4.3 Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas

El SENA en este nuevo cuatrienio se posiciona como el vehículo para la transformación del país y su nuevo direccionamiento está fundamentado en cuatro pilares principales que enmarcan las apuestas estratégicas del Gobierno y se ven desplegadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, como son:

- **Doble Titulación:** el SENA viene trabajando en el rediseño del programa, de forma articulada con el Ministerio del Trabajo y el Ministerio de Educación Nacional. Para 2019 esperamos tener lista la nueva estrategia con el fin de garantizarles a nuestros jóvenes inclusión productiva, con vocación productiva en las regiones.
- **Sistema Nacional de Cualificaciones:** el SENA participa en su creación e implementación, el cual busca –para facilitar la coordinación efectiva de la institucionalidad para promover la articulación entre educación formal y formación profesional–, que responda a su vez a las necesidades del mercado de trabajo, la productividad y el desarrollo social del país.
- **Transformación empresarial:** con el fin de aportar a la productividad y competitividad del país, el SENA le apuesta al impulso de la cuarta revolución industrial para jalonar la modernización productiva de las empresas del país.
- **El SENA como brazo operativo de la Economía Naranja:** la entidad se compromete a fortalecer la calidad y pertinencia de sus programas de formación, de cara a la empleabilidad, el emprendimiento y las últimas tendencias para el fortalecimiento de la economía naranja en el país.



Desde la Regional Risaralda las proyecciones para la vigencia 2020 en concordancia para el cumplimiento de la Planeación Estratégica Institucional 2018-2022 son:

- ✚ Impactar en todos los municipios con el capital semilla Fondo Emprender nombrando un padrino del SENA-SBDC de la Regional.
- ✚ Realizar adhesión de capital semilla Fondo Emprender con la Gobernación y Comité de Cafeteros.
- ✚ Realizar alianzas con el Comité de Cafeteros y el Programa SER en recursos para las Unidades Productivas que se conforman de la Formación.
- ✚ Representación en el Comité de la Red de Emprendimiento del Departamento.
- ✚ Realizar la Feria SENA-Emprende integrada con la Red de Emprendimiento del Departamento.
- ✚ Fortalecimiento en la Atención al Ciudadano, se va a mejorar el Punto de Atención al Ciudadano de la Regional para prestar un mejor servicio.
- ✚ Fortalecer la atención a las empresas y realizar un seguimiento on line a todos los requerimientos de los mismos.
- ✚ Para el cumplimiento de las metas de formación, se establecerán estrategias orientadas a la promoción de la oferta, retención de aprendices y su vinculación al mercado laboral a través de la articulación interinstitucional con entes territoriales y sector privado, tales como la participación en los Comités Municipales de Desarrollo Rural (CMDR's), las Mesas Sectoriales, el relacionamiento corporativo, la agencia pública de empleo, convenios de cooperación y la atención directa a la empresa.

Así mismo se tienen las siguientes iniciativas proyectadas para la vigencia 2020 con el fin de mejorar la infraestructura del Despacho, Centros de Formación y Subsedes que beneficiara la formación de los aprendices, los recursos solicitados ascienden a \$15.000.000.000, su ejecución depende de la asignación presupuestal que desde la Dirección General se realice para la vigencia 2020.



No.	CENTRO DE FORMACIÓN	PROYECTO	OBJETIVO	VALOR APROXIMADO
1	Centro de Comercio y Servicios	Modernización del Centro, Cultural, Turístico y Gastronómico “Calle de la Fundación” del SENA-Risaralda con la dotación de equipos y mobiliarios	Desarrollar acciones de mejoramiento y capacidad instalada en equipos de sistemas, comunicaciones, audiovisuales, de formación, maquinaria, mobiliarios y enseres para el normal desarrollo de las actividades de formación en el Centro Cultural, Turístico y Gastronómicos “Calle de la Fundación” del SENA-Risaralda.	\$400.000.000
2	Centro de Comercio y Servicios	Adecuación para la Sala de Bienestar y de Lactancia Materna para los aprendices y funcionarios.	Generar un espacio en la infraestructura física de la Sede para garantizar el esparcimiento en las horas de descanso de sus funcionarios y espacios para la lactancia materna de los aprendices, que permita la productividad laboral y un ambiente laboral adecuado.	\$250.000.000
3	Centro de Comercio y Servicios	Modernización de Ambientes de Formación del Centro de Comercio y Servicios	Generar modernización de ambientes de formación en el Centro de Comercio y Servicios que permita garantizar espacios modernos, suficientes y adecuados permitiendo el acceso al conocimiento para la Formación Profesional.	\$304.323.000
4	Centro de Atención al Sector Agropecuario	Culminación de las obras para la consolidación de la Unidad Didáctica de Formación en ganadería en la Subsele El Lembo.	Realizar adecuaciones para consolidar y culminar la Unidad Didáctica de Formación en ganadería que permita la Formación Integral con calidad para los aprendices y contribuya a atender las nuevas exigencias laborales y económicas de la región en el Sector Pecuario.	\$600.000.000
5	Centro de Atención al Sector Agropecuario	Avanzar en la consolidación de la Subsele El Lembo con la construcción de cuatro ambientes de formación, bodega de insumos y cerramiento de la Subsele.	Realizar obras de infraestructura en la Subsele El Lembo para avanzar en la consolidación del Centro de Atención al Sector Agropecuario, permitiendo garantizar la capacidad instalada para atender los aprendices en ambientes modernos, suficientes y adecuados y contribuyendo con el acceso al conocimiento para la Formación Profesional.	\$4.200.000.000
6	Centro de Atención al Sector Agropecuario	Estudios y diseños para el Sistema Eléctrico de la Subsele El Lembo del Centro de Atención al Sector Agropecuario en el municipio de Santa Rosa.	Realizar los estudios y diseños para el rediseño de las redes eléctricas existentes y el diseño de la subestación eléctrica de la subsele El Lembo del Centro de Atención al Sector Agropecuario ubicado en el municipio de Santa Rosa.	\$18.000.000



7	Centro de Atención al Sector Agropecuario	Estudios y diseños para vía de acceso al SENA, que se conecta con la vía al Lembo, con una distancia aproximada de 1 kilómetro y medio (1.400 mts) por \$16 millones.	Realizar estudios y diseños para vía interna de propiedad del SENA, que se conecta con vía al Lembo, con una distancia aproximada de 1 kilómetro y medio (1.400 mts), que permita la reconstrucción de dicha vía para el acceso al Centro de Formación.	\$16.000.000
8	Centro de Atención al Sector Agropecuario	Modernización del ambiente de Formación de Agroindustria del Centro de Atención al Sector Agropecuario con la dotación y modernización de Equipos.	Desarrollar acciones que permitan un ambiente de formación de agroindustria del Centro de Atención al Sector Agropecuario con equipos modernos, suficientes y que cumplan con las necesidades, lineamientos técnicos y capacidad tecnológica e instalada para generar formación para el trabajo y el desarrollo humano con calidad que contribuya al emprendimiento, la innovación y la empleabilidad en la Región.	\$600.000.000
9	Centro de Atención al Sector Agropecuario	Desarrollo de proyecto Marca Región "Risaralda, me encanta".	Desarrollar un proyecto de marca de región, que fortalezca los sectores como el turismo, la agroindustria y la multimedia desde la ejecución de los programas de Articulación con la Media permitiendo incentivar el Emprendimiento en Risaralda desde la formación.	\$200.000.000
10	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	4to Congreso Internacional de Investigación Te Innova	Desarrollar el Congreso Internacional de Investigación desde el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial generando productos reconocidos por Colciencias, para la evaluación y categorización del grupo de investigación y crecimiento del CVLAC de cada investigador participante.	\$40.000.000
11	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Modernización del Ambiente de Guadua en el CDITI	Realizar obras de infraestructura en el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial permitiendo la modernización de los ambientes de formación de los programas de construcción lo cual garantiza el desarrollo de la formación en ambientes modernos, suficientes, adecuados y con calidad.	\$4.500.000.000
12	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Cubierta Cancha Deportiva	Modernizar los escenarios deportivos para los aprendices que permitan el ocio y la promoción de actividades de promoción de la salud y el cumplimiento de las exigencias de formación.	\$470.000.000

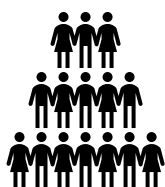
13	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Modernización de la biblioteca del Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial de la Regional Risaralda que cumpla con la capacidad instalada requerida y los lineamientos técnicos para la comunidad del SENA.	Modernizar la biblioteca del Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial que cumpla con las necesidades, lineamientos técnicos y capacidad instalada para atender las personas que requieren el servicio, garantizando un espacio moderno, suficiente y adecuado permitiendo el acceso al conocimiento para la Formación Profesional.	\$410.112.062
14	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Modernización de la cafetería del Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial del SENA Regional Risaralda que cumpla con la capacidad instalada requerida de la comunidad del SENA.	Trasladar y modernizar la cafetería del Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial del SENA Regional Risaralda que cumpla con la capacidad instalada para atender las personas que requieren el servicio, garantizando un espacio adecuado para el esparcimiento y la alimentación que contribuya a la productividad laboral y un ambiente adecuado.	\$200.000.000
15	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Construcción del Hangar II Automotriz	Realizar obras de infraestructura para la modernización de un hangar que permita el desarrollo de los programas de automotriz en ambientes de talla mundial desde el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial de la Regional Risaralda.	\$400.000.000
16	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Cubierta en Altura	Realizar obras de infraestructura para la modernización de un hangar que permita el desarrollo de los programas de automotriz en ambientes de talla mundial desde el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica industrial de la Regional Risaralda.	\$55.000.000
17	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Edificio de Audiovisuales	Realizar obras de infraestructura para la modernización de un hangar que permita el desarrollo de los programas de automotriz en ambientes de talla mundial desde el Centro de Diseño e Innovación Tecnológica industrial de la Regional Risaralda.	\$700.000.000
18	Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	Edificio Fotovoltaico	Realizar modernización del Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial de la Regional Risaralda con la generación de ambientes y laboratorios de energía fotovoltaica que contribuya al desarrollo de la Región y la generación de nuevos conocimientos.	\$700.000.000



19	Despacho de la Regional	Estudios para el rediseño, actualización y optimización de los sistemas de acueducto, alcantarillado y contraincendios de la sede principal de la Regional Risaralda.	Realizar estudios para el rediseño, actualización y optimización de los sistemas de acueducto, alcantarillado y contraincendios de las edificaciones del SENA en Pereira, Dosquebradas y Santa Rosa de Cabal.	\$58.600.000
20	Despacho de la Regional	1era Fase de Remodelación de la subestación eléctrica de la sede principal de la Regional Risaralda	Realizar la remodelación la subestación y la red eléctrica en su 1era fase, perteneciente al edificio de la sede principal de la Regional Risaralda, según normatividad que exige el RETIE, ubicado en carrera 8 no. 26-79 del municipio de Pereira.	\$1.000.000.000
21	Despacho de la Regional	Modernizar la infraestructura y equipamiento del archivo regional y las bodegas de los Centros de Formación.	Realizar la modernización de la infraestructura y equipamiento del archivo de la regional y las bodegas de los Centros de Formación que permita dar cumplimiento a la normatividad y requerimientos del Archivo General de la Nación.	\$200.000.000
22	Despacho de la Regional	Promocionar la Cultura de Economía Naranja y las Industrias Culturales y Creativas.	Desarrollar acciones de promoción de las industrias culturales y creativas como proceso de aprendizaje y de generación de productos de Economía Naranja como ferias, tertulias, congresos, laboratorios y emprendimientos que contribuyan con el Desarrollo Regional.	\$200.000.000

#### 4.4 Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción

Durante las vigencias 2018 – 2019 la Regional Risaralda, ha logrado impactar al Departamento del Risaralda a través de la prestación de los servicios de Formación Virtual y Presencial, Certificación de Competencias Laborales, Emprendimiento y Empresarismo, Agencia Pública de Empleo, SENNOVA (Tecnoparque y Tecnoacademia) e Instancias de Concertación Laboral de la siguiente forma:



- 18.890** Aprendices en Formación Titulada de Educación Superior
- 39.442** Aprendices en Formación Titulada de Técnicos Laborales y Otros
- 20.962** Aprendices en Formación Titulada de Técnicos en Articulación con la media
- 413.155** Aprendices en Formación Complementaria
- 57.261** Aprendices en Programa de Bilingüismo
- 182.240** Aprendices en Formación Complementaria Virtual
- 8.374** Aprendices en Formación Complementaria Sena Emprende Rural SER
- 299** Unidades Productivas SER
- 229.521** Aprendices atendidos de Poblaciones Vulnerables
- 14.979** Aprendices con Contratos de Aprendizaje
- 1.650** Empresas con Cuota Regulada para Contratos de Aprendizaje
- 1.412** Empresas con Contrato de Aprendizaje Voluntario
- 53.825** Personas Inscritas en la Agencia Pública de Empleo
- 33.711** Vacantes postuladas en la Agencia Pública de Empleo
- 8.067** Colocaciones realizadas en la Agencia Pública de Empleo
- 33.814** Personas Orientadas en la Agencia Pública de Empleo
- 7.952** Personas Evaluadas en Certificación de Competencias Laborales
- 9.439** Número de Evaluaciones en Certificación de Competencias Laborales
- 40** Empresas Creadas por Fondo Emprender
- 212** Empleos Potenciales Directos por Fondo Emprender

#### 4.5 Ejecución presupuestal

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DICIEMBRE 2018	APROPIACIÓN DICIEMBRE	COMPROMISOS DICIEMBRE	%Ejecución
Despacho Dirección	7.764.576.819,30	7.448.226.538,00	95,9%
Centro Atención Sector Agropecuario	9.025.763.990,00	8.928.833.675,60	98,9%
Centro de Diseño e I. Tecnológica Industrial	10.885.729.838,00	10.784.137.675,00	99,1%
Centro de Comercio y Servicios	10.319.867.064,26	10.260.234.694,76	99,4%
<b>Total Regional</b>	<b>37.995.937.711,56</b>	<b>37.421.432.583,36</b>	<b>98,5%</b>

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL SEPTIEMBRE 2019	APROPIACIÓN SEPTIEMBRE	COMPROMISOS SEPTIEMBRE	% Ejecución
Despacho Dirección	7.685.536.045,50	6.916.518.395,35	90,0%
Centro Atención Sector Agropecuario	10.744.884.817,50	9.679.180.568,00	90,1%
Centro de Diseño e I.Tecnológica Industrial	11.984.740.893,50	8.597.476.944,00	71,7%
Centro de Comercio y Servicios	358.186.537,00	8.384.943.697,00	89,6%
<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>39.773.348.293,50</b>	<b>33.578.119.604,35</b>	<b>84,4%</b>

Transcurrido el 75% de la vigencia 2019 los indicadores de ejecución de compromisos de la Regional Risaralda se encuentran próximos al 90%

Se evidencia también que la Apropiación Presupuestal recibida hasta al cierre del tercer trimestre de 2019 es superior a la asignada en toda la vigencia 2018.

<b>INCREMENTO APROPIACIÓN A SEPTIEMBRE 2019 Vs 2018</b>	<b>1.777.410.581,94</b>
<b>INCREMENTO PORCENTUAL A SEPTIEMBRE 2019 Vs 2018</b>	<b>4,7%</b>

#### 4.5.1 Dificultades en la ejecución

Con el ingreso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la codificación presupuestal del estado para la vigencia 2019 se ha actualizado a estándares internacionales.

El Sistema Integrado de Información Financiera SIIF NACIÓN del Ministerio de Hacienda que es común a distintas entidades del estado del orden nacional se encuentra en proceso de ajuste al nuevo código. Por ahora el sistema realiza un control macro a nivel ordinal sin llegar a permitir gestionar el detalle de cuenta del rubro presupuestal.

Esta dificultad -en proceso de ajuste por parte del estado- ha generado una serie de acciones complementarias por parte de las subunidades presupuestales supliendo de diversas formas los controles del detalle de los rubros presupuestales que brindaba el aplicativo con el código anterior. El control de detalle debe ser implementado por cada regional en Excel a partir de las registros que detallan las resoluciones presupuestales.

La Entidad ha sido afectada por la lenta gestión de los trámites de solicitudes de modificación presupuestal que en vigencias anteriores eran más ágiles y facilitaban los procesos de la ejecución presupuestal base de los procesos de contratación.

Un ejemplo es la Orden de Compra de tiquetes aéreos de la Regional centralizada en el Despacho de la Dirección que ha presentado una serie de dificultades, algunas generadas en las asignaciones de recursos a los Centros para la compra de pasajes.

El Centro debe solicitar a su vez traslado de los recursos asignados para llevarlos al Despacho de la Dirección y adicionar la Orden de Compra. Este proceso no es dinámico por lo anteriormente expuesto. En varias ocasiones por falta de tiempo el comisionado del centro debe adquirir el pasaje sin realizar el procedimiento de rigor.

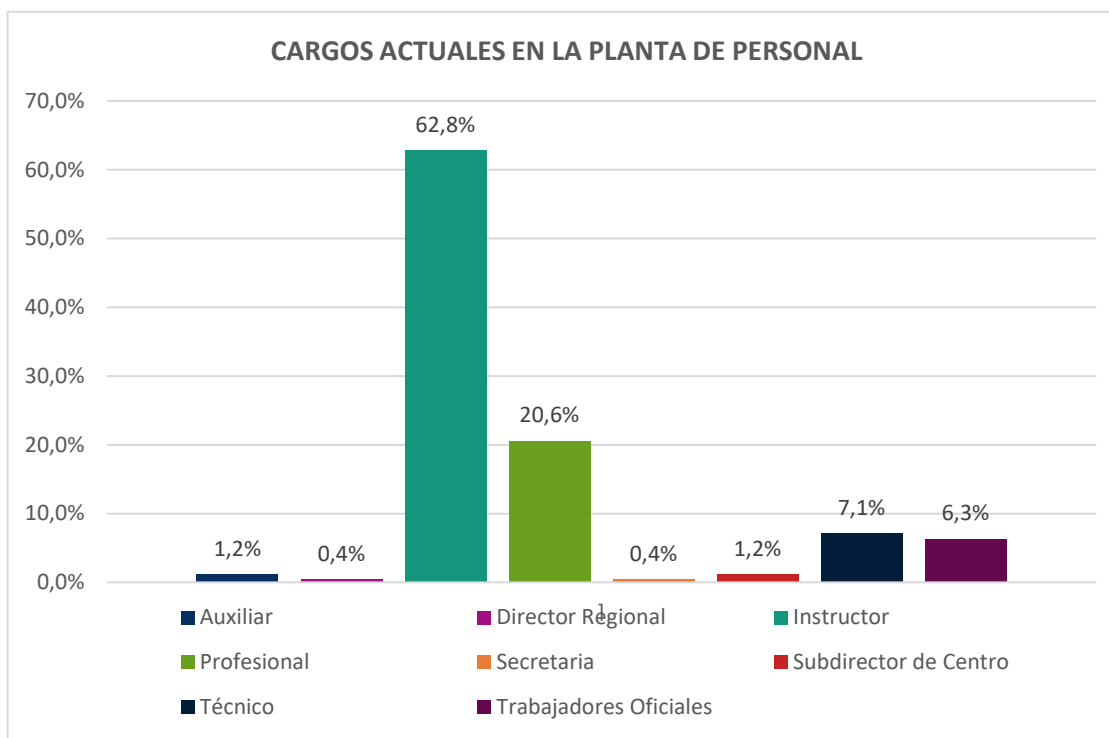
Al inicio de la presente vigencia, al interior de la Regional Risaralda se presentó una lenta ejecución del presupuesto por la dilación en la contratación de instructores y del personal de apoyo administrativo que terminó afectando la oportunidad en la contratación temprana de otros servicios y bienes.

## 5 Gestión del Talento Humano

### 5.1 Planta de personal y número de contratistas

La Regional Risaralda cuenta en la actualidad con 253 cargos con nombramiento en carrera administrativa, en su planta de personal, distribuida entre los niveles de Auxiliares, Director Regional, Instructores, Oficinistas, Profesionales, Secretarías, Subdirectores de Centro, Técnicos y Trabajadores Oficiales como se representa en la siguiente tabla:

CARGOS PLANTA RISARALDA	TOTAL	%
Auxiliar	3	1,2%
Director Regional	1	0,4%
Instructor	159	62,8%
Profesional	52	20,6%
Secretaria	1	0,4%
Subdirector de Centro	3	1,2%
Técnico	18	7,1%
Trabajadores Oficiales	16	6,3%
<b>Total general</b>	<b>253</b>	<b>100%</b>

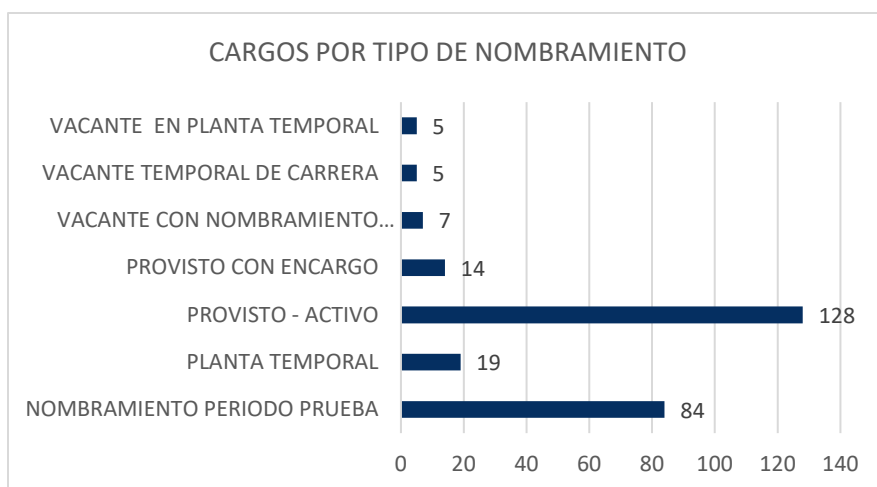


DESCRIPCIÓN	CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO	CENTRO COMERCIO Y SERVICIOS	CENTRO DE DISEÑO E INNOVACION TECNOLOGICA INDUSTRIAL	DESPACHO DIRECCION	TOTAL GENERAL
Nombramiento P. Prueba	29	30	24	1	<b>84</b>
Planta Temporal	7	8	4		<b>19</b>
Provisto - Activo	29	50	44	5	<b>128</b>
Provisto con Encargo	2	4	6	2	<b>14</b>
Vacante con N. Provisional	1	2	4		<b>7</b>
Vacante Temporal de Carrera (*1)	3	1	1		<b>5</b>
Vacante en Planta Temporal (*2)	2	3			<b>5</b>
<b>Total General</b>	<b>73</b>	<b>98</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	<b>262</b>

Estos datos pueden cambiar por los procesos de encargos que han surgido en la Regional

(\*1) Vacantes temporales por encontrarse su titular en encargo

(\*2) Vacante en planta temporal sin nombramientos

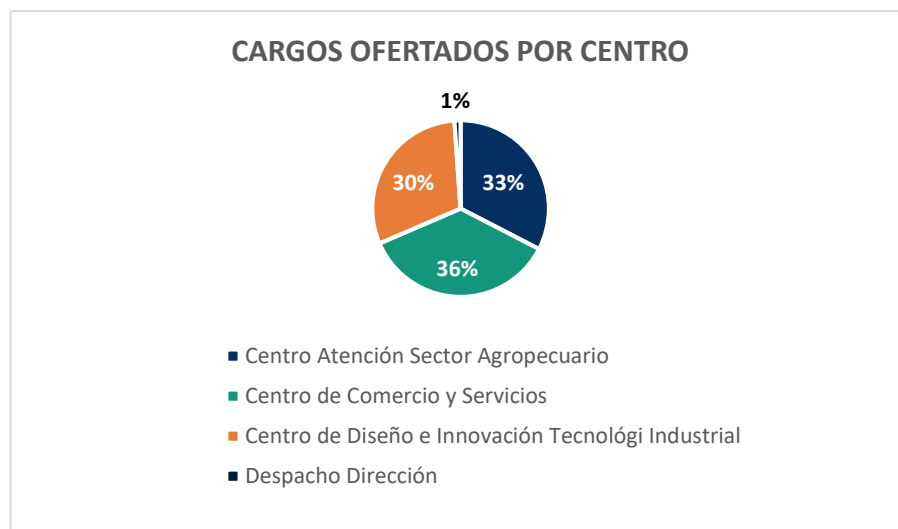
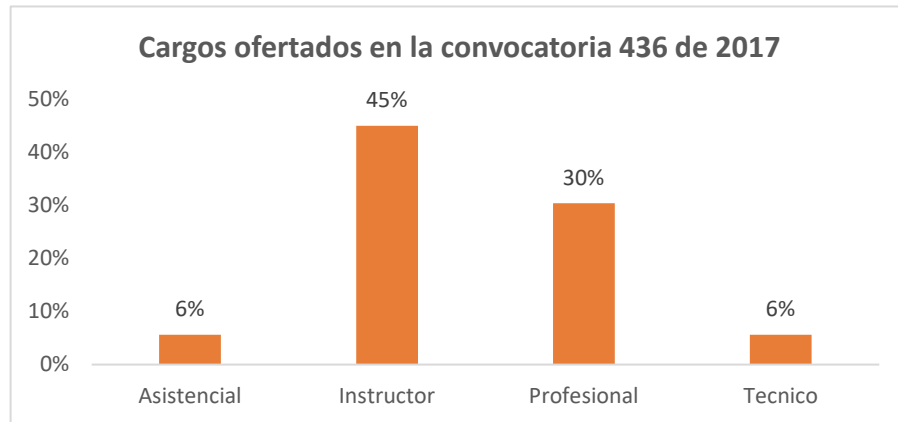


- **Convocatoria 436 de 2017**

CONVOCATORIA 436	TOTAL	%
Cargos con Nombramiento	84	94%
Cargo declarado desierto	1	1%
Cargos que faltan por firmeza	4	4%
<b>Total Cargos Ofertados</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Dentro de los funcionarios nombrados se han presentado 3 renunciaciones, pero han sido suplidos nuevamente con el siguiente en lista de elegibles

CENTRO	ASISTENCIAL	INSTRUCTOR	PROFESIONAL	TÉCNICO	TOTAL GENERAL	%
Centro Atención Sector Agropecuario	2	15	11	1	29	33%
Centro de Comercio y Servicios	2	18	10	2	32	36%
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	1	18	6	2	27	30%
Despacho Dirección			1		1	1%
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>
<b>Porcentaje por cargo</b>	<b>6%</b>	<b>45%</b>	<b>30%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>	



## 6 Gestión Institucional

### 6.1 Transparencia en la Contratación

Las acciones para garantizar la transparencia en la contratación y que desde la Regional Risaralda, especialmente desde el área de Contratación se han establecido son las siguientes:

- La primera acción emana de la destinación específica de los recursos en una entidad del orden nacional como la nuestra, con la cual se determina la correcta selección de los contratista a través de las modalidades que determina la ley para cada caso y de acuerdo a los objetos contractuales que satisfacen la necesidad, lo anterior garantiza la efectividad de los principios de transparencia, selección objetiva, publicidad e igualdad en el desarrollo de los procesos.

- ✚ La segunda acción consiste en la participación activa del personal encargado de realizar procesos de contratación en jornadas de capacitación, formación y actualización en temas relacionados con la normatividad de la contratación estatal, así como los precedentes judiciales en la materia, circulares y demás lineamientos que garantizan el efectivo cumplimiento de los principios de la contratación. En igual sentido, se ha dado aplicación a los Acuerdos Marco de Precios con la utilización de la Tienda Virtual del Estado Colombiano y la socialización de aspectos relevantes para la implementación del uso del SECOP II en la Regional.
- ✚ La tercera acción se evidencia en el cumplimiento y aplicación del manual de contratación de la entidad, una herramienta a través de la cual el SENA orienta y apoya la realización de los procesos contractuales, para garantizar la consecución de los objetivos misionales de la entidad. Es un documento que sirve de guía desde la etapa de planeación del proceso hasta su liquidación.
- ✚ La cuarta acción va orientada a la materialización del principio de publicidad y de cumplimiento al Artículo 2.2.1.1.1.7.1. del decreto 1082 de 2015. La Regional, reúne sus esfuerzos con el ánimo de garantizar la publicidad de los documentos del proceso de gestión contractual, dentro de los tres (3) días siguientes de ser proferidos y así garantizar que sean públicos y susceptibles de ser observados y controlados por los proponentes, la ciudadanía y los órganos de control.

El estado de los contratos realizados y proyectados para la Regional Risaradalda es es siguiente:

<b>Contratos de Servicios Personales – Vigencia 2019</b>	<b>743</b>
--	------------

<b>CONTRATOS DE COMPRA, SUMINISTROS, MANTENIMIENTO Y/O SERVICIOS</b>	
Dirección Regional	51
Centro de Atención al Sector Agropecuario	63
Centro de Comercio y Servicios	38
Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial	32

## 6.2 Prevención de hechos de corrupción

- ✚ La primera acción que ha implementado nuestra Regional consiste en garantizar la correcta ejecución de los contratos celebrados, realizando seguimiento técnico, administrativo, jurídico y financiero al contrato, a la luz de las disposiciones legales y el manual de supervisión, dejando evidencia de esta labor en el expediente contractual sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos con cada contrato.



- ✚ La segunda acción consiste en la solicitud de informes de ejecución contractual, por parte del ordenador del gasto al supervisor del contrato, cuando se evidencien circunstancias que den lugar a hechos constitutivos de incumplimientos contractuales o corrupción, en aras de adelantar las acciones que se consideren indispensables para salvaguardar los recursos del estado y el cumplimiento de los fines de la contratación estatal.
- ✚ La tercera acción consiste en la aplicación del artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 que dispone el proceso para la IMPOSICIÓN DE MULTAS, SANCIONES Y DECLARATORIAS DE INCUMPLIMIENTO, un proceso que tiene como finalidad conminar al contratista para que culmine la ejecución contractual y con ello se satisfaga la necesidad de la entidad y evite posibles hechos de corrupción.
- ✚ La cuarta acción consiste en la implementación de visitas de vigilancia y control a la actividad contractual en los Centros de Formación, de conformidad con los lineamientos establecidos por la oficina de control interno de la Entidad y el diligenciamiento de la lista de chequeo donde se verifica el contenido de los expedientes contractuales y la verificación del cumplimiento de los requisitos conforme a la normatividad vigente, como medio eficaz de prevención de actos de corrupción.
- ✚ La quinta acción consiste en la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos de corrupción que desde el Subsistema de Gestión de Calidad se tramitan para cada uno de los procesos, en donde se mencionan los controles que por cada riesgo se tienen establecidos y se definen diferentes controles adicionales en caso de ser necesario para evitar la materialización de los mismos.
- ✚ Por último, la utilización de los formatos que se encuentran disponibles en la plataforma de compromiso y la publicidad de los documentos contractuales en plataformas digitales como el SECOP y el ONBASE también comportan acciones importantes en la transparencia de la contratación estatal, puesto que la información está unificada a través de unas guías previamente establecidas, que son publicadas al interior de la entidad y al exterior, en los términos que determina la ley, garantizando el correcto actuar de la administración

### 6.3 Plan de mejoramiento institucional

La Regional Risaralda enmarcados a través del Subsistema de Gestión de Calidad a establecido como planes de mejoramiento durante las vigencias 2018 – 2019 actividades como:

- ✚ Realizar monitoreo y seguimiento a la batería de riesgos operativos y de corrupción que se identificaron en las vigencias anteriores, así mismo de acuerdo a los ajustes de las baterías realizadas por la Dirección General, se debió revisar de nuevo aquellos riesgos que ya habían sido eliminados y por lo tanto deberían ajustarse a las necesidades.

- Para el año 2018 y de acuerdo al esquema de las Líneas de Defensa establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el cual se integraron el Sistema de Desarrollo Administrativo, del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en un solo modelo MIPG. Por ello la Regional Risaralda sigue con su análisis de la ocurrencia de los riesgos que le permita a la Alta Dirección tener una seguridad razonable en el logro de los objetivos con base en una adecuada gestión del riesgo.
- La Regional Risaralda en sus diferentes Centros y procesos se tiene un total de 50 hallazgos derivados de diferentes procesos de Auditoria realizados por Entes de Control Externos como la Contraloría en diferentes vigencias y Entes Internos como lo son la Oficina de Control Interno discriminados así:

ENTE DE CONTROL	HALLAZGOS	ESTADO
Auditoria Contraloría	5	Autorizadas para cierre
Auditoria Control Interno – CCS	38	28 en proceso y seguimiento 10 pendientes por Análisis de Causas y/o Plan de Acción
Auditoria Control Interno – Aulas Móviles CASA	4	Acciones en desarrollo, pendiente de análisis de causas y planes de acción en Compromiso
Auditoria Control Interno – Auditoria Financiera	2	Acciones en desarrollo, pendiente de análisis de causas y planes de acción en Compromiso
Auditoria Financiera Contraloría General - Vigencia 2018	1	En proceso y seguimiento

Desde el Subsistema de Gestión de Calidad, se ha realizado el apoyo necesario a las diferentes áreas para lograr subsanar cada uno de estos hallazgos a través de actividades de inducción, seguimiento y control como los Planes de Acción más representativos para lograr el cierre eficaz de cada uno de ellos.

#### 6.4 Trámites SENA

Las diferentes partes interesadas de la Entidad pueden realizar los siguientes trámites en la entidad y en la Regional Risaralda no es la excepción.

- Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional Integral: Inscribirse en los programas de formación profesional Integral ofertados por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
- Certificado tributario de aportes parafiscales: Obtener el documento que se expide a los empleadores que hayan cumplido con su obligación de efectuar oportunamente los aportes parafiscales con destino al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.

- ✚ Consulta Virtual de Perfiles y Aspirantes para Contrato de Aprendizaje: Para el empleador, facilitar la búsqueda de perfiles de formación y Aprendices SENA disponibles para suscribir el Contrato de Aprendizaje. Para el aprendiz SENA, buscar y aplicar al proceso de selección abierto por la empresa para realizar las práctica laboral a través del Contrato de Aprendizaje.
- ✚ Expedición y Reexpedición de Documentos Académicos: Expedir los documentos académicos como: certificados de aprobación, constancias de participación, certificados de formación profesional, títulos, actas y constancias académicas finales de los aprendices que culminaron satisfactoriamente su formación profesional en el SENA.

## 6.5 Participación ciudadana

En el CONPES 3785 de 2013, se enmarca el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano, enfocado su política a mejorar la atención de los ciudadanos como eje central de la administración pública.

El ordenamiento constitucional colombiano prevé el servicio a la comunidad como un fin esencial del Estado. En razón a ello, el ciudadano y la adecuada gestión de sus requerimientos, tramites o solicitudes, se establecen como pilares de la gestión pública.

El Servicio al Ciudadano es un espacio de atención oportuno para la población risaraldense que busca atender a la comunidad orientándola y facilitándole las herramientas para acceder a los servicios institucionales.

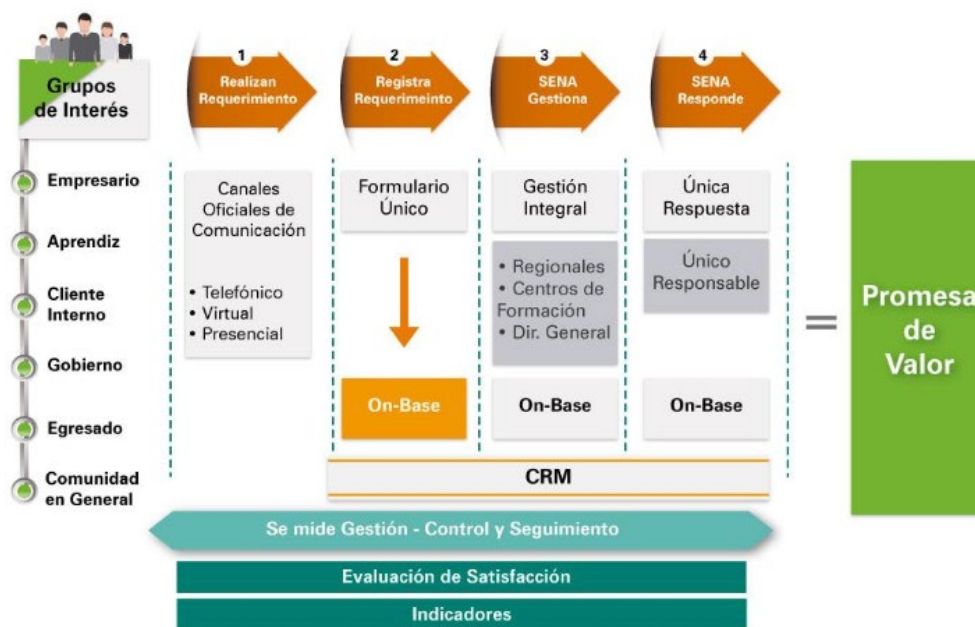
En la Regional Risaralda se da aplicación a la política de servicio al ciudadano bajo los diferentes canales de atención, dando cumplimiento a las necesidades y requerimientos de los grupos de interés, y de esta manera lograr la medición a la satisfacción de los mismo.

De acuerdo a lo anterior se tiene como canales de comunicación el Presencial, Telefónico y Virtual

Así mismo en la Regional se cuenta con el punto de informacion al ciudadano donde se apoya la atención y se apoya en actividades tales como:

- ✚ Formación Complementaria
- ✚ Manejo del aplicativo Sena Sofía Plus
- ✚ Recepción de fichas de matriculas (Formación curso corto)
- ✚ Tramites Administrativos
- ✚ Redireccionamiento a oficinas

A través del Subsistema de Gestión de Calidad, se tiene establecido el REGC-PR-003 Protocolo de Servicio al Cliente con el objetivo de estandarizar la atención a nivel nacional de todos los clientes de la Entidad a través de los diferentes canales con que cuenta el SENA, a fin de de prestar un servicio eficiente, oportuno y de calidad, mejorando la percepción y la satisfacción del cliente. A continuación se ilustra el Protocolo de Servicio a los diferentes grupos delInterés.



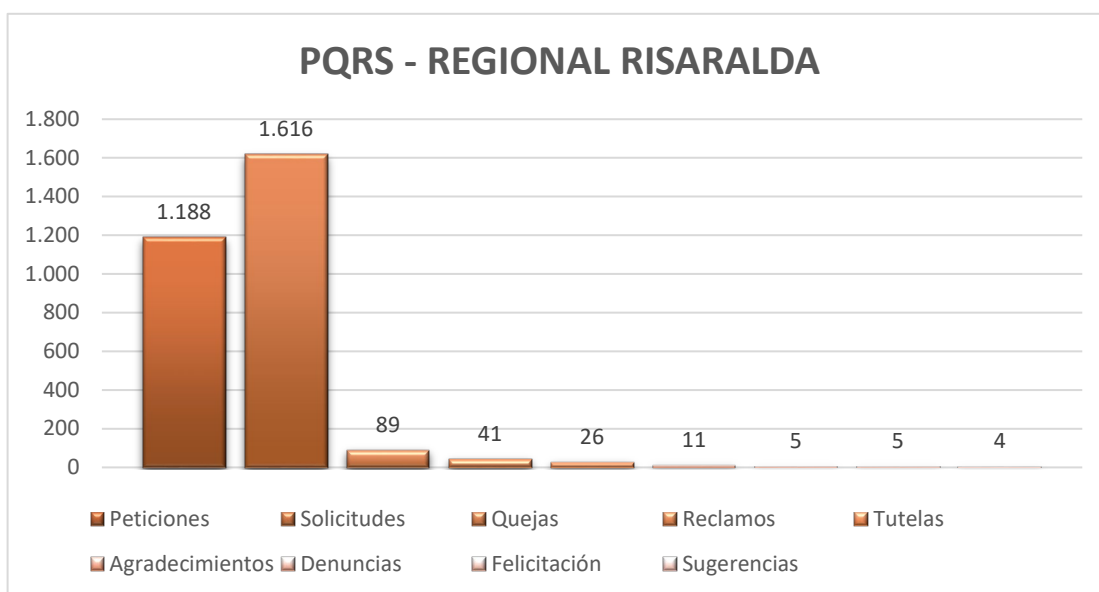
## 6.6 Resultados de la atención a las PQRSD

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 asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias entre otros, a través de una plataforma que le permitirá registrar cualquier tipo de requerimiento y efectuar su seguimiento.

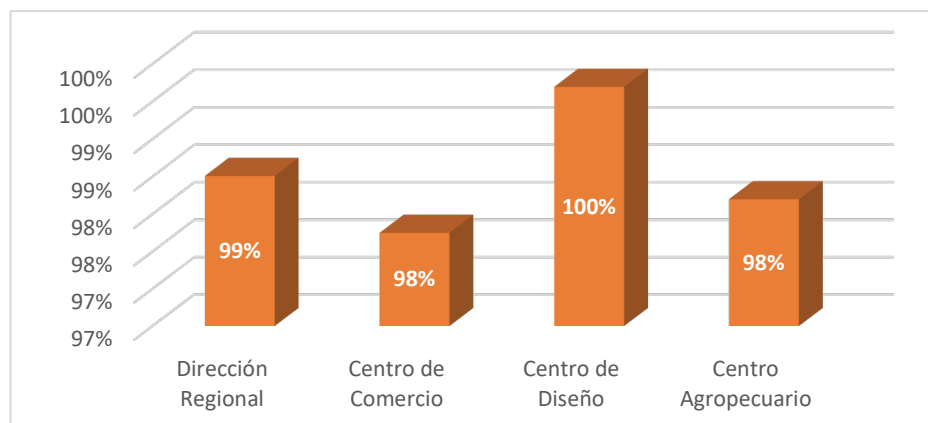
La Regional Risaralda en cumplimiento de la normatividad vigente regida bajo la Constitución Política de Colombia y en atención a la la promesa de Servicio de la Entidad (8 días hábiles) presenta el siguiente comportamiento de las PQRSD presentadas:





Dependencia	Denuncias	Agradecimientos	Felicitación	Peticiones	Quejas	Reclamos	Solicitudes	Sugerencias	Tutelas	Total
Dirección Regional	4	2	2	40	11		55		24	138
Centro de Comercio		6	2	862	29	18	16			933
Centro de Diseño		1		111	20	12	836	2	2	984
Centro Agropecuario	1	1	1	85	17	5	554	2		666
Grupo Apoyo Adm.				48	5	1	57			111
Relaciones Corpor.				28	4		82			114
Coordinación Formación				9		5	7			21
Agencia Púb. Empleo		1		5	3		9			18
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1.188</b>	<b>89</b>	<b>41</b>	<b>1.616</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>2.985</b>



Durante la vigencia 2019, la regional Risaralda ha recibido en total 2.895 requerimientos entre Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos, Tutelas y Agradecimientos, teniendo así una ejecución de respuestas por dependencia así:



Entre el inventario de quejas mas comunes recibidas en la Regional Risaralda encontramos las interpuestas por

-  Prestación de un servicio Institucional
-  Atención de un colaborador del SENA.

## 7 Compromiso por la paz

El fundamento del desarrollo de las acciones correspondientes al fortalecimiento de un país estable y en paz, corresponden a los soportes misionales y legales que rigen la institucionalidad del SENA. Por tanto:

El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir 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.

La ley 119 /1994, art. 4: Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales, éticos, culturales y ecológicos.

La actual resolución 1228/2018 refiere como necesario adoptar el Plan Nacional Integral de Bienestar de los Aprendices, como una herramienta de transición para establecer a futuro la Política de Bienestar del Aprendiz en el SENA.

Estas actividades de bienestar al aprendiz deben estar orientadas a lograr la retención de aprendices en los programas de formación

Las actividades de bienestar deben estar dirigidas a los aprendices de formación presencial, virtual y a distancia, incluyendo programas de ampliación de cobertura y articulación con la media.

Y se Prioriza las actividades colectivas, sobre las actividades individuales, los equipos de bienestar deben enfocar sus actividades en grupos focales.

Con lo anterior se define el marco de intervención de las acciones por parte de bienestar para el **COMPROMISO POR LA PAZ**, para lo cual en la Regional Risaralda se realizan las siguientes acciones de la mano y apoyo del Capellán Regional.

Se realizo la Celebración de la Semana de la Paz en la Regional Risaralda, en el mes de Septiembre, entre el 16 y 20 de Septiembre con diferentes actividades, como conferencias sobre Reconocimiento de la mujeres y personas LGBT, victimas de violencias sexuales y a las organizaciones acompañantes en el conflicto armado, así mismo se socializo la política de reintegración y de la reincorporación, entre otros.



Así mismo se realizaron los siguientes talleres:

- ✚ Convivencia por la paz
- ✚ Sensibilización y formación actitudinal
- ✚ Sensibilización del servidor público como agente de paz

Como conclusiones de estas acciones podemos determinar que:

- ✚ Las experiencias vividas por los aprendices y funcionarios públicos, posibilitaron una reacción positiva frente a lo expuesto por las temáticas desarrolladas; ya que manifestaban un agrado por la sensibilidad con que se trabajaba cada uno de los temas y que permitió la apertura y la expresión espontánea de los participantes en un ambiente de cordialidad y fraternidad.
- ✚ El reconocimiento de cada uno frente al otro que hace parte de su vida social y el vincularlo dentro de las opciones de amistad hicieron posible que tanto aprendices como funcionarios se sintiesen llamados a la sana convivencia, al buen trato y a la cordialidad, todo esto, desembocó en la reacción de los participantes por una lucha en la construcción de la paz como un compromiso personal de todos los días.

- ✚ Cada una de estas experiencias se desarrollo tanto en ambientes de formación de los centros: Sector Agropecuario, Centro de Comercio y Servicios y Centro de Innovación Tecnológica e Industrial (CDITI), que hacen parte de la Regional Risaralda y donde el compromiso por la Paz es uno de los soportes fundamentales de los equipos de fomento al bienestar y liderazgo del aprendiz de cada centro.

## 8 Referencias bibliográficas

<https://www.oitcinterfor.org/experiencia/formaci%C3%B3n-t%C3%A9cnicos-profesionales-tecn%C3%B3logos-sena-colombia>  
<https://www.lanacion.com.co/2018/03/22/sena-ofrece-7-millones-cupos-formacion-complementaria-virtual-presencial/>  
<http://www.sena.edu.co/es-co/trabajo/Paginas/default.aspx>  
<http://compromiso.sena.edu.co/documentos/vista/descarga.php?id=2034>  
<https://agenciapublicadeempleo.sena.edu.co/spe-web/spe/login>  
<https://www.gerencie.com/contratos-de-aprendizaje.html>