



Relacionamiento con la
Ciudadanía, la Empresa y
Actores Internacionales



Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía desde un Enfoque Diferencial

Código: REGC-PR-003

Versión 06

Mayo de 2023

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Contenido

- 1.** Introducción
- 2.** Objetivo
- 3.** Alcance
- 4.** Generalidades
- 5.** Marco Jurídico
- 6.** Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía desde un Enfoque Diferencial
 - a. Definición
 - b. Atributos de la atención
- 7.** Recomendaciones para atención diferencial aplicable en todos los canales de atención
- 8.** Canales de atención
 - 8.1 Canal presencial
 - 8.1.1 Recomendaciones para la atención en el canal presencial
 - 8.1.2 Recomendaciones para la atención de personas con discapacidad y adultos mayores
 - 8.2 Canal telefónico – Centro de Contacto
 - 8.2.1 Atención en el Canal telefónico
 - 8.3 Canal virtual
 - 8.3.1 Atención en el Chat y WhatsApp
 - 8.3.2 Atención en redes sociales
 - 8.3.3 Atención en lengua de señas colombiana
 - 8.3.4 Outbound
 - 8.3.5 Correo electrónico institucional
- 9.** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Agradecimientos, Denuncias y Acciones de Tutela - PQRSD
 - 9.1 ¿Dónde se radica una PQRSD ante el SENA?
- 10.** Otros espacios de atención
 - 10.1 Ferias de Servicio al Ciudadano
 - 10.2 Eventos institucionales
 - 10.3 Oficinas Móviles de la Agencia Pública de Empleo (APE)
- 11.** Protección de Datos
- 12.** Glosario

1 Introducción

El Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía desde un Enfoque Diferencial, del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, contiene los lineamientos para prestar la atención a los grupos de valor y de interés desde los canales de atención de la Entidad.

El Decreto 2623 del 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de generar estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado, y mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Uno de los objetivos principales del Decreto es el fortalecimiento institucional, y para ello se generan herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad de los servicios de las entidades del Estado.

Por otra parte, el Conpes 3785 de 2013 enmarca el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pasa a ser el eje fundamental de la Administración, al ser el Estado quien le garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos.

De acuerdo con ello, el SENA, mediante este documento brinda pautas para fortalecer las acciones relacionadas con la atención a los grupos de valor y de interés desde un enfoque diferencial, reconociendo la diversidad humana que se refleja en sus intereses y necesidades, y así lograr la estandarización de los servicios en la Entidad.

2 Objetivo

Estandarizar, a nivel nacional, la atención que se brinda mediante los canales de atención a los grupos de valor de interés de la Entidad, desde un enfoque diferencial, con el fin de prestar un servicio eficiente, oportuno, de calidad, mejorando la percepción y la satisfacción de la ciudadanía.

3 Alcance

Este protocolo aplica para todos los servidores públicos del SENA al momento de tener contacto con cualquier persona, natural o jurídica, interesada en obtener información, adelantar trámites o requerir un servicio de la Entidad.

4 Generalidades

Este documento contiene orientaciones prácticas que le permiten a servidores públicos y, en especial a quienes tienen a su cargo la atención a la ciudadanía, brindar una atención que responda a las particularidades físicas, sociales y culturales de los grupos de valor y grupos de interés.

La aplicación del presente protocolo es obligatoria, al igual que los procesos y procedimientos elaborados para garantizar una adecuada atención.

5 Marco Jurídico

a. Normativa Externa

- **Constitución Política de Colombia**
Artículo 2: Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.
- **Constitución Política de Colombia**
Artículo 20 (Libertad de expresión): menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.
- **Ley 1437 de 2011:** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Informa las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- **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 2080 de 2021:** realiza modificaciones a la Ley 1437 de 2011.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009: “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación como entidad coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades orientados al fortalecimiento la administración al servicio del 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 886 de 2014:** mediante el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- **Decreto 1166 de 2016:** adiciona el capítulo 12 al Título 3, de la Parte 2, del Libro 2, del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Resolución 1519 de 2020:** define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del

2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

- **Conpes 3785 de 2013:** define la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de 20 millones de dólares, destinada a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- **Conpes 3649 de 2010:** mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la política nacional de servicio al ciudadano.

b. Normativa interna

- **Acuerdo 10 de 2016 SENA:** por medio del cual se adopta la política de atención con enfoque pluralista y diferencial en el SENA. Esta política promueve de manera progresiva y sostenible el acceso y uso, en igualdad de oportunidades, a los servicios de la Entidad, permitiendo la inclusión de toda la población desde sus diferencias e igualdades.
- **Circular 97 de 2018:** “El respeto - valor de todo servidor público”.
- **Resolución 2259 de 2017 SENA:** por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la Resolución No. 359 de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA y se asignan unas funciones.
- **Resolución 359 de 2016 SENA:** por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se asignan unas funciones y se deroga la Resolución número 725 de 2013.
- **Acuerdo 9 de 2016 SENA:** por el cual se aprueba la política del tratamiento para la protección de datos personales en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- **Acuerdo 7 de 2016 SENA:** por medio del cual se aprueban las políticas y objetivos de los subsistemas de gestión que conforman el Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol (SIGA) y la promesa de valor que los integra y articula.
- **Acuerdo número 013 de 2019:** por medio de la cual se aprueba la política general de seguridad de la información y protección de datos personales en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- **Resolución 1550 de 2019:** por medio de la cual se crea el grupo interno de trabajo Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano adscrito a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA.

6

Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía desde un Enfoque Diferencial

a. Definición

El Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía desde un Enfoque Diferencial, es una guía práctica que contiene los lineamientos de atención aplicables en los canales de atención de la Entidad, el cual busca mejorar la interrelación entre los servidores públicos y los grupos de valor y de interés en términos de calidad y accesibilidad a los servicios y trámites del SENA.

b. Atributos de la atención

Los atributos que se deben aplicar y fortalecer para brindar una atención oportuna, con calidez, respeto y efectividad son los mismos valores de la Entidad, aplicados en la atención de la ciudadanía:

Honestidad

Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y favoreciendo el interés del ciudadano. Reconocer los errores y ofrecer disculpas.

Respeto

Reconocer, valorar y brindar un trato digno a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición. Tener capacidad para escuchar, asesorar y orientar a la ciudadanía.

Compromiso

Estar consciente de la importancia que tiene la atención a la ciudadanía y tener disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas que solicitan apoyo para el acceso a los servicios y trámites que brinda la Entidad, buscando siempre garantizar derechos.

Diligencia

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, en lo posible, con prontitud, destreza y eficiencia, para así brindar una atención oportuna a la ciudadanía.

Justicia

Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Solidaridad

Brindar atención preferencial a las personas adultas mayores, con discapacidad, mujeres gestantes o lactantes, niños, niñas y adolescentes, y personas en condiciones de vulnerabilidad socioeconómica. Tener empatía “capacidad de ponerse en el lugar de los otros”.

Lealtad

Obrar de acuerdo con los principios éticos, morales y a las normas colombianas e institucionales relacionadas con el servicio a la ciudadanía, con comprensión, tolerancia y paciencia.

7

Recomendaciones para atención diferencial aplicable en todos los canales de atención

A continuación, se propone una aproximación conceptual frente a lo que significa diferente y diverso.

Diferente:

hace referencia a aquellas personas que por sus características físicas, culturales, económicas y sociales son consideradas un otro, alguien que no hace parte del grupo, que no le representa.

Diverso:

es el reconocimiento de que todas las personas tienen características culturales, físicas, emocionales, religiosas, económicas y sociales particulares; una persona no es igual a otra.

Las siguientes sugerencias para la atención se basan en las propuestas realizadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en el documento Protocolo de Servicio al Ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano¹:

- **Disposición de escucha y de empatía:** capacidad de percibir, compartir o inferir en los sentimientos, pensamientos y emociones de los demás. Se espera de quienes atienden a los diferentes grupos de valor y de interés, tengan la capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender sus necesidades y peticiones.
- **Trato personalizado:** implica escuchar de manera atenta y evitar interrupciones. Tener la capacidad de identificar las necesidades particulares que tienen las personas que se comunican con la Entidad; entender que todas las personas son diferentes y, aunque soliciten el mismo servicio o trámite, su percepción de la realidad es particular y su entendimiento también.
- **Mantener la calma:** la atención a la ciudadanía implica la capacidad de tener paciencia, tranquilidad, principalmente, cuando la persona esté alterada. Sea amigable, escúchela y no le interrumpa. Evite calificar su estado de ánimo, cuide el tono de la voz, ofrezca alternativas de solución y si la situación es recurrente informe al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- **Decir la verdad:** cuando la respuesta a una solicitud es negativa, dígala de manera directa y clara. Brinde las explicaciones necesarias para que se comprendan los motivos por los cuales se niega la solicitud. Estos se deben basar en las funciones y la normativa que rigen la Entidad y presentar alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano requiere, ayuden a solucionar aceptablemente su petición.
- **Lenguaje apropiado:** el lenguaje utilizado al momento de hablar debe ser respetuoso, claro y sencillo. Evite el uso de jergas, tecnicismos, abreviaturas o tutear. Encabece la frase con las palabras señor o señora y mencionar el apellido, por ejemplo: “Señor Pérez” o “señora” el nombre, por ejemplo: señora María. Asimismo, evite respuestas cortantes, tales como “Sí” o “No”, ya que se pueden interpretar como frías y apresuradas.

¹ Protocolo de Servicio al Ciudadano DNP disponible en [https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencion%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20\(V2\)%20GE.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Atencion%20al%20Ciudadano/Protocolos%20servicio%20al%20ciudadano%202016%20fortalecimiento%20servicio%20al%20ciudadano%20(V2)%20GE.pdf)

7.1 Atención preferencial

es el reconocimiento de las características físicas, de edad y condición socioeconómica que requieren de un tratamiento acorde con estas y, por lo tanto, se debe procurar el turno preferente².

- **Los niños, niñas y adolescentes:** podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés, su bienestar personal y su protección especial, los cuales tendrán prelación en el turno. Con esta población se debe tener precaución de no usar apelativos como chiquito, nene, o mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con la edad.
- **Mujeres gestantes:** debe dárseles atención prioritaria en respuesta a su estado, que puede generar cansancio, dolor en las piernas y otros malestares.
- **Veteranos de las Fuerzas Armadas:** son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. También son veteranos quienes hayan participado en nombre de la República de Colombia en conflictos internacionales o que sean personas víctimas por hechos ocurridos en servicio activo y en razón y con

ocasión de este. Por lo tanto, su atención responde a la condición física.

- **Personas de talla baja:** la Organización Mundial de la Salud (OMS) considera como personas de talla baja a aquellas que, con más de 25 años, no alcanzan 1.30 metros de estatura. Para brindar atención a estas personas, ubíquese a una altura adecuada (sin agacharse). Es incorrecto tratarlas como niño o niña. Escúchelas y responda sus inquietudes.
- **Personas adultas mayores:** son personas mayores de 60 años, que como sujetos de derechos se les debe brindar la atención que requieren. Evite usar apelativos como abuelito o mi viejito. Es deseable dirigirse a él o ella por su nombre o apellido, según corresponda, anteponiendo la expresión señor, señora o don. No le trate como una persona incapaz. Tampoco, ignore sus solicitudes.
- **Personas con discapacidad:** “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (Convención de la ONU, 2006). Con este grupo poblacional es importante identificar el tipo de discapacidad con el fin de adecuar la atención a sus necesidades.

²Decreto ¹⁹ de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. “Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

8

Canales de atención

Un canal es un espacio, escenario o medio a través del cual los grupos de valor y de interés tienen la posibilidad de interactuar con agilidad y comodidad con la Entidad, para solicitar o acceder a los servicios, trámites, requerir información o asistencia o para participar en la gestión.

El SENA cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal presencial



Canal telefónico



Canal virtual



8.1 Canal presencial

Este es el canal a través del cual los grupos de valor y de interés interactúan en persona con los servidores públicos de la Entidad con el fin de acceder a servicios, trámites y/o información. Esta atención se brinda directamente en la Dirección General, las 33 regionales, los 117 centros de formación, los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano – PPAC-, las Agencias Públicas de Empleo, y en eventos que se realizan en municipios y ciudades, tales como, como las Ferias de Servicio al Ciudadano.

8.1.1 Recomendaciones para la atención en el canal presencial

- ▶ **Cumplir con el horario de atención:** los servidores deben presentarse, con 10 o 15 minutos de antelación, en el sitio de trabajo asignado para la atención. Si por algún motivo requieren retirarse del puesto de trabajo, deben informarlo a la ciudadanía; así como el tiempo de espera.
- ▶ **Adecuada presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción de la ciudadanía hacia el servidor público y la Entidad, por ello, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y conservando adecuadamente la imagen institucional.

- ▶ **La identificación (carné) siempre debe estar visible:** también evitar ingerir alimentos en el puesto de trabajo, masticar chicle, usar el celular o hablar con otra persona mientras se esté realizando la atención.
- ▶ **Expresión facial:** es importante mirar al interlocutor a los ojos y demostrar interés frente a lo que requiere. El lenguaje gestual y el tono de voz deben ser cortés y amigable.
- ▶ **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano, si está sucio, desordenado, lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de descuido y una imagen negativa de la Entidad.
- ▶ **Registro de la atención:** la atención se registra en la herramienta CRM-ONLINE, o en cualquier otra herramienta que disponga la Entidad.
- ▶ **Atención nivel dos:** si es necesario remitir al ciudadano a otra dependencia, es importante explicarle la razón por la cual lo está haciendo, entregarle por escrito la dirección, horario de atención y documentos que debe presentar, y si es posible el nombre de la persona que lo atenderá.

8.1.2 Recomendaciones para atender a personas con discapacidad y adultos mayores

- ▶ **El saludo** es el momento de conexión con la ciudadanía. Cuando lo haga, preséntese dando su nombre.
- ▶ **Aborde a las personas conforme a su edad,** no las minimice o trate como personas sin capacidad, carentes de opinión, decisión o preferencias.
- ▶ **Es prudente preguntar** si permiten que se les acompañe o ayude, mostrando así respeto por su libertad. Se debe esperar a que el ofrecimiento sea aceptado y a partir de ese momento, escuchar los requerimientos del usuario.
- ▶ **Siempre** debe usar el término de personas con discapacidad, no utilice términos peyorativos, tales como minusválido, inválido, entre otros, ya que atentan contra sus capacidades.³
- ▶ **Es importante** conocer los diferentes tipos de discapacidad y las características para prestar una atención incluyente.

³Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley ¹³⁴⁶ de ²⁰⁰⁹

Discapacidad visual, ciegas o con baja visión	Discapacidad auditiva, sordas o hipoacusia	Sordoceguera
<ul style="list-style-type: none"> • Saludar: preséntese diciendo “hola” o “buenas tardes”, para que la persona con algún tipo de discapacidad le ubique. Así, la persona con discapacidad visual, ciega o con baja visión tendrá una referencia para establecer dónde se encuentra y le será más fácil extenderle la mano o aproximarse. Pregúntele el nombre, de tal manera que se pueda comunicar de manera más directa con ella. • No les hale del vestuario o del brazo. • Háblele de forma que comprenda que se refiere a él o a ella, diciendo su nombre o tocando levemente su brazo. Puede orientar utilizando expresiones, tales como: “a su izquierda encuentra”, “a su derecha está”. Tenga en cuenta que las personas con discapacidad visual requieren respuestas en forma verbal más que gestual. • No se sienta ofendido si una persona con discapacidad visual rechaza su ayuda. Puede ocurrir que posea un potencial visual que le permita realizar la acción que deseaba sin auxiliarlo o bien considerar que no necesita ayuda en ese momento. • Si la persona tiene un perro guía, es importante recordar que este no es una mascota, y que está trabajando. Por lo tanto, no lo toque o distraiga. 	<p>Las personas con discapacidad auditiva se comunican mediante la lengua de señas. Esta lengua se basa en movimientos y expresiones de las manos, los ojos, el rostro, la boca y el cuerpo; por eso, es viso gestual y corporal. Muchas personas con discapacidad auditiva se comunican con esta lengua, por lo tanto, se requiere de un intérprete de señas para relacionarse con ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las personas con discapacidad auditiva considera difícil la lectoescritura en español, por lo que escribir la información en ocasiones no es lo más adecuado. • La lengua de señas no es una representación exacta de la lengua castellana. • Hable de manera natural, no grite; diríjase directamente a la persona con discapacidad y no a su intérprete o acompañante. • No cubra la boca, ni mastique chicle. • Mire de frente a la persona cuando habla y articule las palabras en forma clara y pausada. • Para interrumpir a una persona con discapacidad auditiva, nunca le tome las manos, es similar a taparle la boca a un oyente cuando habla. • De requerir un intérprete, puede hacer uso del servicio Asesoría en línea de lengua de señas con el que cuenta la Entidad: click aquí. También puede solicitar ayuda al Centro de Relevó⁴. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre diríjase directamente a la persona con discapacidad, el acompañante será el puente de comunicación. • Puede tocar suavemente el hombro o brazo para hacerle saber de su presencia. • Trate siempre de ponerse en su campo de visión, aun cuando no esté seguro si la persona conserva o no algo de visión, quizás pueda entender mediante labio lectura. Si no es posible así, diríjase a la persona escribiendo en una hoja blanca en tinta negra, con letras grandes, frases cortas y sencillas. • Si la persona utiliza audífono, diríjase a ella de forma clara y vocalizando correctamente.
<p style="text-align: center;">Discapacidad psicosocial</p>	<p style="text-align: center;">Discapacidad cognitiva o intelectual</p>	<p style="text-align: center;">Discapacidad física o motora</p>
<ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud -OMS-, las personas con discapacidad psicosocial son aquellas que tienen trastorno mental sufrido por los efectos de factores sociales negativos, como el estigma, la discriminación y la exclusión. • La atención que se brinde es igual a la que se da a cualquier otra persona. Esta discapacidad no es visible; por lo tanto, es importante evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar. Es necesario confirmar que la información suministrada ha sido comprendida y tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirija su mirada y palabras a la persona que requiere la información no a su acompañante, esto la legítima y empodera. • La mayor parte de la información que se brinde debe ser visual y los mensajes cortos y concretos. • Sea paciente para explicar, así como para escuchar a la persona con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante revisar que el espacio de atención brinde las condiciones para que la persona con discapacidad física o motora pueda acceder sin apoyos extras; es decir, que no existan barreras arquitectónicas para su desplazamiento. • Ubíquese de tal manera que pueda ver a la persona a los ojos y ella pueda hablar de manera tranquila. • Pregunte a la persona si requiere ayuda. Si la respuesta es afirmativa solicítele que le explique en qué le puede ayudar y cómo lo debe hacer. • No separe a las personas con discapacidad de sus elementos de ayuda (muletas, caminador, bastón) a menos que se lo solicite, tampoco los toque. • Sólo cuando se lo soliciten, tome a la persona con discapacidad de los brazos para ayudarlo en su traslado, de lo contrario, no lo haga. • Evite expresiones de compasión, o nombrarle con minusválido, o con expresiones peyorativas⁵. Llámelo por su nombre o apellido con el título que corresponda, señor o señora.

⁴<https://centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>

⁵Palabras o expresiones que connotan desprecio o poco respeto a la persona que se atienden.

8.2 Canal telefónico – Centro de Contacto

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre los servidores públicos y la ciudadanía o empresas, mediante las redes de telefonía fija, móvil y mensajería de texto.

La Entidad cuenta con un operador externo que, mediante un outsourcing, brinda servicios de telefonía con la capacidad de atender un alto volumen de llamadas mediante expertos de servicio para gestionar los temas referentes al portafolio de servicios, trámites y otros temas propios del SENA, en las líneas de atención empresarial y las líneas de atención a la ciudadanía.

La atención telefónica se brinda de lunes a viernes 7:00 a. m. a 7:00 p. m. Sábado 8:00 a. m. a 1:00 p. m

Líneas telefónicas de atención:

Línea gratuita nacional ciudadanía: 01 8000 910270

Línea al ciudadano (601) 3430111

Línea empresarial: (601) 3430101

Línea gratuita nacional empresarial: 01 8000 910682

Conmutador nacional: (601) 5461500.

Línea PQRSD: (601) 3431919

► **Funcionamiento de la línea empresarial**

A continuación, se presenta el esquema de funcionamiento en la atención de la línea empresarial:



► **Funcionamiento de línea a la ciudadanía**

A continuación, se presenta el esquema de atención de la línea a la ciudadanía:



► **Funcionamiento de línea PQRSD**

A continuación, se presenta el esquema de atención de la **línea PQRSD**:



► **Funcionamiento Conmutador Nacional**

A continuación, se presenta el esquema de atención de la línea conmutador nacional:



8.21 Atención en el Canal telefónico

Para la atención en el canal telefónico se recomienda

- ▶ Aun cuando no hay contacto cara a cara con el grupo de valor o de interés, el tono de la voz puede indicar el estado de ánimo, trate de mantenerlo de forma uniforme y articule muy bien las palabras.
- ▶ Atienda la llamada de manera amable y respetuosa.
- ▶ Mantenga el micrófono frente a la boca, a una distancia aproximada de tres centímetros.
- ▶ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces y chicles.
- ▶ Escuche con atención lo que necesita la ciudadanía o el (la) empresario(a), sin interrumpirlo(a), así la solicitud no sea de su competencia.
- ▶ Conozca todas las funciones del teléfono.
- ▶ Disponga de un inventario actualizado sobre: los trámites y servicios; las dependencias y los contactos; y las sedes nacionales.
- ▶ Infórmese de las novedades del servicio mientras estuvo fuera de turno.
- ▶ Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo la llamada.
- ▶ Evite tutear al usuario y usar muletillas.
- ▶ Pronuncie claramente las palabras, sin omitir ninguna letra, y respire tranquilamente de manera que las palabras se formen sin interrupciones.
- ▶ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ▶ Conteste la llamada antes del tercer timbre, mencione el área de donde se responde (ej. Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano), salude utilizando las formas “Buenos días/tardes/noches, habla con (nombre completo), y pregunte ¿cómo le puedo servir?, después de la respuesta del (la) ciudadano (a), establezca el nombre y apellido, y diríjase nuevamente a él (ella) por el nombre o apellido, antecedido por el título según corresponda “Señor Martínez”, “Señora Sofía”, y proceda a solucionar el requerimiento.
- ▶ Si se requiere dejar la llamada en espera debe explicar al (la) ciudadano(a) el motivo e informar el tiempo aproximado de espera. Al retomar la llamada, y de ser necesario otro tiempo de espera, nuevamente infórmele.
- ▶ Si la solicitud del (la) ciudadano(a) no puede ser resuelta de forma inmediata, explique la razón e informe el tiempo en que recibirá respuesta y el medio por el cual se dará.
- ▶ Valide siempre con el (la) ciudadano (a) si la información fue clara e indague si le puede servir en algo más.
- ▶ Si debe transferir la llamada a otra dependencia, solicítele a la persona tiempo en línea mientras lo comunica con el área y servidor(a) competente. Marque la extensión; si después de tres timbres el área o servidor(a) competente no responde, retome la llamada y pregúntele al (la) ciudadano (a) si desea que lo (la) vuelva a comunicar o si se contacta posteriormente.

8.3 Canal virtual

Este canal integra todos los medios que se prestan a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones como chat, chat Bot, WhatsApp, redes sociales y lengua de señas colombiana. Estos servicios se ubican en:

la página principal de la Entidad <https://www.sena.edu.co/es-co/Paginas/default.aspx>

y en la URL de Atención y Servicio a la Ciudadanía <https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Paginas/mecanismosContacto.aspx>.

Los horarios de atención son de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábado 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

8.3.1 Atención en el Canal telefónico

Recomendaciones para la atención en chat y WhatsApp:

- ▶ Los agentes del chat no deben solicitar información confidencial.
- ▶ Disponga de un inventario actualizado sobre los trámites y servicios, y conozca las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.
- ▶ Inicie la atención a la ciudadanía lo más pronto posible (20 segundos máximo) una vez se haya ingresado a la sesión.
- ▶ Entregue respuesta a las inquietudes de la ciudadanía por orden de ingreso al chat o al WhatsApp.

Las sesiones del chat y del WhatsApp SENA contienen la siguiente estructura:

- ▶ Un guión de bienvenida.
- ▶ Solicitud autorización tratamiento de datos personales.
- ▶ Solicitud de datos y preguntas filtro.

- ▶ Guiones de tiempo de espera y retoma de sesión.
- ▶ Confirmación de la solución.
- ▶ Traslado a encuesta de satisfacción.

Aspectos importantes para recordar al interactuar con los ciudadanos por el chat y WhatsApp SENA:

- ▶ Mantenga una buena ortografía.
- ▶ Evite el uso de mayúsculas excepto sí es requerido por temas ortográficos.
- ▶ No escriba en mayúscula sostenida en ningún caso.
- ▶ Usar sólo los emojis, símbolos, signos de admiración, entre otros, permitidos por la Entidad.
- ▶ Si el (la) ciudadano (a) no responde, aplique el guión de tiempo de inactividad donde se le invita comunicarse nuevamente con la Entidad por los canales oficiales.

8.3.2 Atención en redes sociales

Las redes sociales son plataformas digitales que permiten el contacto entre personas y funcionan como un medio para comunicarse e intercambiar información (fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto) y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

Desde la Oficina de Comunicaciones de la Dirección General se monitorean los comentarios, las preguntas y los mensajes relacionados con el SENA. Además, se establecen mecanismos de consulta para conocer los mensajes recibidos con el fin de procesar las respuestas que se pueden responder inmediatamente o direccionarlos para otros canales.

Recomendaciones generales para la atención en redes sociales:

- ▶ En las redes sociales no se habla de usted, se usa un lenguaje más fresco, por lo tanto, se permite tutear.
- ▶ Se comparte la gestión y los avances en los temas misionales del SENA.
- ▶ Se visibilizan las regionales.
- ▶ Cada regional cuenta también con sus propias redes sociales.

Las redes sociales utilizadas en la Dirección General del SENA son:

- ▶ **Facebook: @SENA**
- ▶ **Twitter: @SENAComunica**
- ▶ **Instagram: SENA comunica**
- ▶ **YouTube: SENA**
- ▶ **LinkedIn: @SENAComunica**

8.3.3 Atención en el servicio lengua de señas colombiana

El servicio de lengua de señas es una estrategia de apoyo que implementó la Entidad en el canal virtual y se ubica en la página principal del SENA. Se accede a él en caso de requerirse el apoyo de un intérprete para apoyar la atención a una persona con discapacidad auditiva.

Recomendaciones para la atención en el servicio de lengua de señas colombiana:

- ▶ Los intérpretes deben estar identificados siempre con la prenda institucional y su presentación personal debe ser impecable.
- ▶ El rostro del intérprete debe estar siempre despejado.
- ▶ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de tres centímetros.
- ▶ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización o articulación como esferos, dulces y chicles.
- ▶ Tener en cuenta las pautas que aplican de la atención en el canal telefónico.

8.3.4 Outbound

Son campañas que realiza el Centro de Contacto por solicitud de áreas de la Entidad, para promocionar los diferentes servicios de la institución relacionados con actualización de datos, convocatorias laborales, convocatorias procesos de formación e invitación a eventos, entre otros.

Para la atención en campañas outbound se recomienda:

- ▶ Salude al (la) ciudadano(a) utilizando las formas “Buenos días/tardes/noches, hable con (nombre completo).
- ▶ Identifíquese según el área o campaña que se está desarrollando (ej. “Mi nombre es... y me comunico de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano”).
- ▶ Diríjase a él (ella) por el nombre o apellido antecedido según corresponda “Señor Martínez”, “Señora Sofía”.
- ▶ Tener también en cuenta las demás pautas que aplican de la atención del canal telefónico.

8.3.5 Correo electrónico institucional

Es un servicio de red que permite el envío y recepción de mensajes mediante un sistema de comunicación basado en protocolos estándares. El correo **@sena.edu.co** permite a los servidores públicos compartir información con los demás miembros de la Entidad, con otras instituciones y usuarios.

Los servidores públicos (funcionarios y contratistas) son responsables del uso de su cuenta de correo; por tal razón, deben tener en cuenta:

- ▶ Las contraseñas o claves son de carácter personal e intransferible.
- ▶ No permitir el acceso a otras personas.
- ▶ No usarla para temas personales, enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar al SENA.
- ▶ Responder siempre desde el correo institucional y analizar si la solicitud compete a la Entidad, de lo contrario, debe remitirla a la entidad encargada e informar a la ciudadanía el trámite adelantado.
- ▶ Atender todas las indicaciones del manual de imagen corporativa por ejemplo lo relacionado con el uso de la firma.
- ▶ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha (mencionar la fecha), relacionada con (mencionar el asunto en cuestión)” o “En respuesta a su solicitud de fecha (mencionar la fecha), relacionada con (mencionar el asunto en cuestión)”.
- ▶ Escribir preferiblemente en un tono impersonal y conciso, y redactar oraciones cortas y precisas.

- ▶ Haga uso de un lenguaje claro y comprensible. Si el mensaje es largo, divídalo en varios párrafos. Un texto preciso y bien estructurado ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ▶ Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa.
- ▶ Revisar de manera completa el mensaje antes de enviarlo, para evitar errores que puedan afectar la imagen de la Entidad.



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Agradecimientos, Denuncias y Acciones de Tutela - PQRSD

Las **PQRSD** son un derecho que tiene la ciudadanía de realizar ante una entidad pública o privada un requerimiento, solicitud de información o documentos, calificar un servicio, proponer acciones de mejora o elevar una denuncia (Constitución Política de Colombia, artículo 23 y Ley 1755 de 2015).

El SENA ha dispuesto del portal PQRSD para facilitar su radicación.

Para ingresar, se debe dirigir a la página web oficial de la Entidad www.sena.edu.co, acto seguido dirigirse a la opción Atención y Servicio a la ciudadanía / Presentar PQRS / Ingresar al portal de PQRSD, o por medio de la url: <https://sciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx> que permite realizar el registro de la ciudadanía, radicar su PQRSD y hacer seguimiento, de acuerdo con lo definido en el procedimiento⁶.

A continuación, se presentan los tipos de PQRSD:

	<p>Petición: es un requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas, y obtener respuesta oportuna y de fondo.</p> <ul style="list-style-type: none">• De documentación: aquella que tiene el objeto de solicitar copia a documentos relativos con la acción correspondiente del SENA. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles.• De información: aquella que tiene el objeto de solicitar información sobre algún proceso o acción específica que esté desarrollando la Entidad. Tiempo de respuesta: 10 días hábiles.• Consulta: aquella que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen, relacionado con la misionalidad del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA o con asuntos de carácter jurídico. Tiempo de respuesta: 30 días hábiles.• Interés general o particular: aquella que se dirige en busca de una respuesta o resolución a una situación que afecta los intereses de un colectivo. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.
	<p>Queja: es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
	<p>Reclamo: es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
	<p>Sugerencia: es la manifestación de una propuesta para plantear un cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
	<p>Agradecimiento: es la manifestación de gratitud frente a un servicio o gestión de la Entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
	<p>Felicitación: es la manifestación positiva frente al servicio o gestión de la Entidad. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
	<p>Denuncia: es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la Entidad o dentro de ella. Tiempo de respuesta: 15 días hábiles.</p>
	<p>Acción de Tutela: es un mecanismo que permite a cualquier persona acudir ante autoridades judiciales para solicitar la protección inmediata de un derecho fundamental que puede ser vulnerado por acción u omisión. Tiempo de respuesta: término señalado por un Juez de la República.</p>

Es importante tener en cuenta que los tiempos de respuesta de las PQRSD pueden variar de acuerdo con el grupo de valor y de interés que las interponga, conforme a la atención prioritaria que normativamente deba darse, así:

Grupo de interés	Tiempo de respuesta	Normativa
Ministerio Público (Defensoría del Pueblo/ Procuraduría / Contraloría / Fiscalía)	5 días hábiles	(Ley 24 de 1992 Art. 15)
Congresista	5 días hábiles	(Ley 5 de 1992 Art. 258)
Menor de edad, Persona en situación de desplazamiento, Adulto mayor y persona con discapacidad.	8 días hábiles	(Decreto 19 de 2012 Art. 12,13)
Periodista	8 días hábiles	(Ley 1755 de 2015 Art. 30)
Entidades del Estado y Autoridades	8 días hábiles	(Decreto 19 de 2012 Art. 12,13)

Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

9.1 ¿Dónde se radica una PQRSD ante el SENA?

Canal	Medio / Mecanismo
Canal presencial	<p>1) En las 33 Regionales, 117 Centros de Formación Profesional Integral y la Dirección General.</p> <p>Forma de presentación: escrita.</p> <p>Mecanismo para su radicación: ONBASE</p>
	<p>2) Puntos presenciales de atención al ciudadano-PPAC. Regionales o Centros de Formación Profesional Integral que cuentan con un punto para la atención a la ciudadanía.</p> <p>Forma de presentación: verbal.</p> <p>Mecanismo para su radicación: CRM – Portal PQRSD</p>

Canal	Medio / Mecanismo
Canal presencial	<p>3) Buzón de sugerencias: medio oficial de radicación mediante el canal presencial, en el cual se presentan sugerencias, agradecimientos y felicitaciones. (ver REGC-I-007 Instructivo buzón de sugerencias). Forma de presentación: escrita. Mecanismo para su radicación: ONBASE</p>
	<p>4) Relacionamiento empresarial: desde la Coordinación de Servicio a la Empresa y Contrato de Aprendizaje por medio de los Key Account a nivel de la Dirección General; desde las Regionales, mediante los Coordinadores de Relaciones Corporativas e Internacionales, los gestores empresariales, gestores Pyme. Forma de presentación: verbal. Mecanismo para su radicación: CRM</p>
	<p>5) Eventos SENA: espacio participativo al cual asiste el personal idóneo y capacitado de la Entidad, quien puede recibir las PQRSD. Forma de presentación: verbal. Mecanismo para su radicación: CRM – Portal PQRSD</p>
Canal telefónico	<p>1) Contact Center SENA: desde las líneas de atención al ciudadano: Línea PQRSD Bogotá (601) 3431919 Línea de atención al ciudadano en Bogotá: (601) 3430111 Línea de atención al ciudadano gratuita a nivel nacional: 01 8000 910270 Línea de atención al empresario en Bogotá: (601) 3430101 Línea de atención al empresario gratuita a nivel nacional: 01 8000 910682 Forma de presentación: verbal. Mecanismo para su radicación: CRM – Portal PQRSD</p>
Canal virtual	<p>1) Para ingresar, se debe dirigir a la página web oficial de la Entidad www.sena.edu.co, acto seguido dirigirse a la opción Atención y Servicio a la ciudadanía / Presentar PQRS / Ingresar al portal de PQRSD, o por medio de la url: https://sciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx que permite realizar el registro de la ciudadanía, radicar su PQRSD y hacer seguimiento, de acuerdo con lo definido en el procedimiento. Forma de presentación: escrita.</p> <p>2) Redes sociales SENA: mediante las redes sociales oficiales de Facebook, Instagram, Twitter y YouTube del SENA cuyo dominio es @Senacomunica. (Ver REGC-I-008 Instructivo Radicación Peticiones (PQRS) Redes Sociales SENA V01). Forma de presentación: escrita.</p>

10

Otros espacios de atención

10.1 Ferias de Servicio al Ciudadano

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son una estrategia de articulación entre las entidades del Estado, de carácter nacional y municipal, para brindar una mejor atención a la ciudadanía. Es un espacio de acercamiento a la comunidad que disminuye las barreras a los servicios que presta el Estado, y elimina los intermediarios o tramitadores, como lo indica su slogan “Un día, un solo Estado, el encuentro más grande con el territorio”. Además, facilitan el acceso a los servicios y trámites de las entidades y la difusión de los programas y campañas en las cuales participa el SENA.

Según el Departamento Nacional de Planeación, esta estrategia ha revolucionado los esquemas de articulación interinstitucional, dado que numerosas entidades de los tres niveles de Gobierno se organizan y desplazan para brindarle a la ciudadanía de un territorio en particular, una oferta integral que permite, en muchos casos, acceder a trámites y servicios inexistentes en la región, evitándoles incurrir en gastos de traslado hacia otras ciudades o Bogotá.

En las ferias participan más de 80 instituciones nacionales y territoriales, 388 servidores públicos y se moviliza a más de 4000 ciudadanos y ciudadanas. Los principales trámites o servicios del SENA que pueden realizar las personas son:



- ◆ **Inscripción a los programas de formación profesional integral tanto titulada como complementaria.**
- ◆ **Información sobre las certificaciones de competencias laborales.**



- ◆ **Recepción de PQRSD**



- ◆ **Postulación a las vacantes de la Agencia Pública de Empleo – APE**



- ◆ **Orientación a potenciales emprendedores.**

10.2 Eventos institucionales

El SENA organiza o participa en otros eventos institucionales como ferias internacionales, del sector trabajo y el exterior, en los cuales presenta su oferta de servicios y sus trámites.

Recomendaciones generales

- ▶ Infórmese sobre la naturaleza del evento o feria y el tipo de ciudadano o empresario que visitará el Stand del SENA para preparar con anticipación la oferta de servicios que se ofrecerá.
- ▶ Realice la difusión de las ferias o eventos a través de las redes sociales del SENA y la página web.
- ▶ El stand nunca debe quedar solo, se deben programar turnos para almorzar y descansos, y estar atentos a los requerimientos del ciudadano o empresario para registrarlos en la herramienta CRM o en el formato establecido.
- ▶ El servidor público debe portar el carné en lugar visible y hacer uso de una prenda institucional.
- ▶ Salude amablemente diciendo: “bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...)”, “¿cómo le puedo servir?”
- ▶ Brindar la información con base en documentos oficiales que contengan los requisitos para los trámites y servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ▶ Tener en cuenta las recomendaciones establecidas para la atención con enfoque diferencial, para priorizar la atención de la población vulnerable y demás grupos de valor que lo ameriten.
- ▶ Registre la atención en el CRM-ONLINE o en el medio dispuesto por la Entidad para atender el evento.
- ▶ Valide con los ciudadanos la información entregada, así como los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- ▶ Cierre la atención con la pregunta: “¿Hay algo más en que pueda servirle?”. Despídase del ciudadano por su nombre, anteponiendo el “Señor” o “Señora”, y con una sonrisa.
- ▶ Realice seguimiento a los compromisos adquiridos e informe al ciudadano la gestión realizada.
- ▶ En caso de haberse presentado alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

10.3 Oficinas Móviles de la Agencia Pública de Empleo (APE)

La Agencia Pública de Empleo cuenta con oficinas móviles que recorren el territorio nacional llegando a todos aquellos lugares donde no hay oficinas físicas, con el fin de mejorar las posibilidades de inserción laboral de los usuarios buscadores de empleo y suministrar talento humano acorde con las necesidades del mercado laboral a los empresarios.

Cuando las regionales no cuenten con oficina móvil pueden solicitar su presencia, para lo cual deben contar con los recursos económicos necesarios, garantizar el espacio preciso, y las adecuaciones específicas, todo esto, según las indicaciones descritas en la **Guía de Operación de Oficinas Móviles de la Agencia Pública de Empleo.**⁷

Esquema de operación Oficinas Móviles APE:

Programación de la oficina móvil

Preparación de los recursos y la logística en sitio

Divulgación del evento

Alistamiento

Prestación del servicio

Cierre de la actividad

Recomendaciones generales para las Oficinas Móviles

- ▶ En las jornadas todas las personas asignadas para la atención estarán uniformadas. Para el caso de la oficina de Bogotá se hace uso del chaleco, camisa o camiseta tipo polo (institucionales) y pantalón negro o jean.
- ▶ Si el colaborador o funcionario asignado para atender la oficina móvil requiere ausentarse del módulo, previamente desconecta el módem y lo entrega al administrador de esta.
- ▶ Antes del inicio de la jornada, se programan los turnos del almuerzo, los cuales no excederán 40 minutos (teniendo en cuenta que es necesario que permanezcan mínimo dos servidores públicos para la atención).
- ▶ El administrador de la oficina es el responsable de las llaves del mueble de madera y de las bodegas.
- ▶ Dependiendo del promedio de atención de las dos primeras horas, se define el número de fichas a entregar.
- ▶ El número de orientadores que se programen depende de las actividades a desarrollar y de la dimensión del evento.

- ▶ La oficina móvil brinda el mismo servicio de las oficinas físicas, evitando redireccionar a los usuarios a una APE regional o satélite.
- ▶ Recibir por parte del responsable de la oficina móvil (conductor) los equipos e insumos suministrados a cada orientador a través de una lista de chequeo (módulo de trabajo, sillas, portátil, cargador, guaya, módem, publicidad APE, plantillas de registro, esfero, información actividades APE).
- ▶ La atención termina cuando se atiende a todas las personas que están dentro de la oficina móvil.

11

Protección de Datos

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA –, mediante la adopción de la Política de Protección de Datos Personales, declara:

“La entidad se compromete a establecer mecanismos para el manejo adecuado, de los datos personales tratados en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013”.

En ese sentido y según el Manual de Protección de Datos Personales: *“Se solicitará de manera libre, previa, expresa y debidamente informada, la autorización por parte de los titulares de los datos personales y para ello se generarán mecanismos idóneos que garanticen cada una de las 3 formas posibles de autorización (manuscrita, verbal o por acción inequívoca), que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La misma, podrá constar en cualquier medio, bien sea un documento físico, digital, electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas técnicas, cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley.”*

12

Glosario

Adulto mayor: persona socialmente activa, sujeto de derechos, con sesenta (60) años o más. Las personas envejecen de múltiples maneras dependiendo de las experiencias, eventos cruciales y transiciones afrontadas durante su curso de vida, es decir, implica procesos de desarrollo y de deterioro⁸.

Acceso y accesibilidad: condiciones y medidas pertinentes que deben cumplir las instalaciones y los servicios de información para adaptar el entorno,

productos y servicios, así como los objetos, herramientas y utensilios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con algún tipo de discapacidad, en igualdad de condiciones, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, tanto en zonas urbanas como rurales. Las ayudas técnicas se harán con tecnología apropiada teniendo en cuenta estatura, tamaño, peso y necesidad de la persona⁹.

⁸<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/cartilla-buen-trato-adultos-mayores.pdf>

⁹Sentencia C-293/10384

Aprendiz SENA: persona que recibe formación en la Entidad. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo y líder¹⁰.

Asertividad: se define como la habilidad para ser claros, francos y directos, diciendo lo que se quiere decir, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar la valía de los otros, sólo defendiendo sus derechos como persona.

Barreras¹¹: cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad. Estas pueden ser:

- a) **Actitudinales:** conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con algún tipo de discapacidad a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- b) **Comunicativas:** obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, al desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas con algún tipo de discapacidad, a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- c) **Físicas:** obstáculos materiales, tangibles o construidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios, objetos y servicios públicos y privados, en condiciones de igualdad, por parte de las personas con algún tipo de discapacidad.

Buzón: urna de comunicación física del SENA, donde el ciudadano puede depositar sus sugerencias, felicitaciones y agradecimientos.

Calidad: según la ISO9000: es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.

Chat: término proveniente del inglés, que en español equivale a charla, también usado cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener

acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

Ciudadano y ciudadana: es la persona sujeta de derechos y obligaciones. Entre sus derechos está el de incidir en la Administración Pública y exigir al sujeto obligado que le garantice a través los servicios que presta sus derechos.

Egresado: es toda persona que finalizó un programa de formación titulada.

Enfoque diferencial: por un lado, es un método de análisis del contexto histórico, social, económico y cultural; por el otro, es una ruta de actuación que busca revertir o evitar los procesos y actos que generan las condiciones actuales o históricas de discriminación e impiden el goce efectivo de derechos.

Emprendimiento: es una forma de pensar, razonar y actuar centrada en las oportunidades, planteada con visión global y llevada a cabo mediante un liderazgo equilibrado y la gestión de un riesgo calculado. Su resultado es la creación de valor que beneficia a la empresa, la economía y la sociedad.

Empresa: es una organización del sector privado que se encuentra constituida y con registro mercantil ante la Cámara de Comercio.

Entidades del estado y/o autoridades: son organismos o entidades pertenecientes al sector público.

Escucha activa: escuchar con especial atención lo que expresa otra persona, de forma verbal, con gestos o movimientos. Comprende también guardar silencio hasta tanto el interlocutor no termine su intervención o exposición de motivos.

Menor de edad no aprendiz: es toda persona de nacionalidad colombiana que no se encuentra cursando un programa de formación titulada o complementaria, y que no ha alcanzado la edad adulta en Colombia, que es 18 años.

Formación profesional integral: proceso mediante el cual la persona adquiere y desarrolla de manera permanente conocimientos, destrezas y aptitudes; e identifica, genera y asume valores y actitudes para su realización humana y su participación en el trabajo productivo y en la toma de decisiones sociales.

Inclusión social: es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente,

¹⁰https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Documents/glosario_sena_2019.pdf#search=qui%C3%A9n%20es%20un%20aprendiz

¹¹Ley Estatutaria No. 1618 de 2013 “Por Medio de la cual se Establecen las Disposiciones para Garantizar el pleno Ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad”.

junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayude a mejorar la calidad de vida de las personas con algún tipo de discapacidad¹².

Otras instituciones de educación: son entidades cuyas funciones o misiones están orientadas a brindar formación.

Parte interesada: organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

Periodista: persona profesionalmente dedicada en un periódico o en un medio audiovisual a tareas literarias o gráficas de información o de creación de opinión.

Personas con discapacidad: personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás¹³.

Persona Jurídica: son todas aquellas que realizan requerimientos como empresa constituida y con registro mercantil ante la Cámara de Comercio.

Persona Natural: son todas aquellas que realizan requerimientos como individuo a nombre propio.

Servicio: conjunto de actividades de prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.

¹²Ley Estatutaria No. 1618 de 2013 “Por Medio de la cual se Establecen las Disposiciones para Garantizar el pleno Ejercicio de los Derechos de las Personas con Discapacidad”.

¹³Idem,

