11-9303-101

Bogotá, D.C

Señores (as) aprendices:
Técnico Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y Bpo
Técnico Service Operation In Bilingual Bpo Channels
Bogotá, D.C

Asunto: Acto académico – Cancelación registro de Matricula por deserción

Respetado aprendiz:

De conformidad con las facultades conferidas por el Acuerdo 7 de 2012 "Por el cual se adopta el reglamento del Aprendiz SENA", este Despacho procede a revisar su caso de acuerdo con lo siguiente:

1. HECHOS

A continuación, se relaciona cada uno de los casos sobre los cuales se realizó debido proceso y de los cuales serán notificados a través de este acto académico, en relación con el proceso realizado para cancelación del registro de matrícula por deserción a la formación. Personas que, aunque se les informo del inicio del debido proceso de cancelación por deserción y se les solicito justificar los motivos de sus ausencias no presentaron algún soporte válido que invalidara el proceso.

No.	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha	Causal de deserción
1	JHON HAROLD	HERRERA PARRA	TI	1019990501	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 08, 12,13,14,15, 18, 19, 20, de noviembre de 2024 completando un total de 8 días de ausencias injustificadas.
2	LAURA DANIELA	BELTRAN CASTELLANOS	CC	1000687413	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT	2987713	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 12, 13, 14,15,18,19,20,21,22, 25 de noviembre de

					CENTER Y BPO		2024 completando un total de 10 días de ausencias injustificadas.
3	LIZETH NATALIA	MUÑOZ PEÑA	CC	1073676038	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 12, 13, 14,15,18,19,20,21,22, 25 de noviembre de 2024 completando un total de 10 días de ausencias injustificadas.
4	LULIANIS	ALVAREZ VELASCO	CC	1045491905	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 12, 13, 14,15,18,19,20,21,22, 25 de noviembre de 2024 completando un total de 10 días de ausencias injustificadas.
5	JUAN DIEGO	VARGAS ESPITIA	CC	1003479370	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987727	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 6, 7, 14 y 21 de noviembre de 2024 completando un total de 4 días de ausencias injustificadas.
6	LESLY MARIA	MORENO RODRIGUEZ	CC	1013592586	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987730	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18 y 21 de octubre de 2024 completando un total de 9 días de ausencias injustificadas.
7	SIRLEY	LADINO GUTIERREZ	CC	1000218495	TECNICO SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	3054523	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 19,20,21,22 y 25 de noviembre de 2024 completando un total

							de 5 días de ausencias injustificadas.
8	KATHERIN DAYANA	RAMIREZ OLARTE	CC	1023022846	TECNICO SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	3054523	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 14,15,19,20,21,22 y 25 de noviembre de 2024 completando un total de 7 días de ausencias injustificadas.
9	YINDRY MILENA	TAVERA FLOREZ	CC	1010231577	TECNICO SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	3077994	El aprendiz presenta inasistencias a la formación los días 14,15,18,19,20,21,22 de noviembre de 2024 completando un total de 7 días de ausencias injustificadas.

De acuerdo con lo informado por los instructores respectivamente en su momento a través de correo electrónico a la coordinación de Mercadeo sede Fontibón, los aprendices que se relacionan en el punto 1 de este acto académico, presentan inasistencia reiterada e injustificada en el proceso de formación durante el desarrollo de la etapa lectiva.

Una vez recibida la información en la coordinación, indican que dieron inicio al debido proceso, el día 26 de noviembre de 2024, mediante correo electrónico, donde procedieron a enviar a la dirección electrónica que se encuentra registrada en plataforma Sofia plus de los aprendices respectivamente un mensaje con el asunto "**INICIO DEBIDO PROCESO DE CANCELACIÓN POR DESERCIÓN FICHA 2987713- 2987727-2987730- 3054523 – 3054523 SENA**" donde les informaban que teniendo en cuenta que a la fecha presentaban inasistencia reiterada e injustificada y que no habían legalizado su situación académica con la institución, se les solicitaba, que aportaran a través de correo electrónico (cmercafonti9303@sena.edu.co) , los respectivos soportes que justificaran los motivos de las ausencias e incumplimientos a la formación, adicional a esto estableció fecha y hora de entrega de los mismos, la cual estaba prevista para el día Viernes 29 de noviembre de 2024 a las 10:00 am, con el fin de aclarar la situación y si era el caso, brindarles posibles soluciones que evitaran perder su proceso de formación o de acuerdo al caso, que les permitieran definir su situación académica en la institución.

Se precisa, que en este correo también se les especifico que a partir de la fecha del envió del mensaje tenían cinco días hábiles (27/11/2024 hasta el 03/12/2024) para aclarar su situación con la institución.

Adicionalmente, la coordinación académica de Mercadeo sede Fontibón realiza verificación en el área, esto con el fin de revisar si los aprendices habían radicado alguna solicitud, a lo cual, esta informa que no hubo pronunciamiento por parte de los mismos, por lo cual se procede a dar inicio a la cancelación del registro de matrícula por deserción a la formación durante la etapa lectiva de acuerdo al reglamento de aprendices Capitulo VII - PROCESO DE FORMACIÓN, INCUMPLIMIENTO, DESERCIÓN – artículo 22, Numeral 4: Deserción.

Por último, se considera deserción en el proceso de formación: literal A: Cuando el aprendiz injustificadamente no se presente por tres (3) días consecutivos al Centro de Formación o empresa en su proceso formativo.

2. DESCARGOS

Es el derecho que le asiste al aprendiz de poder ejercer el derecho de contradicción y de defensa, razón por la cual, la coordinación les envió mediante correo electrónico, registrado en el sistema de gestión de información, mensaje indicándoles que tenían cinco (5) días para enviar a la coordinación los documentos correspondientes para justificar las inasistencias, sin embargo en los asuntos que conoce el despacho en el marco del presente proceso, y en atención a lo reseñado en el acápite de hechos, así como los documentos obrantes en el sumario no se evidencia descargo alguno, lo cual no resulta óbice para dar continuidad al proceso dado que fueron concedidas a la luz del reglamento del aprendiz.

3. PRUEBAS

3.1. Documentales

a) Reportes iniciales para verificación de novedades de los aprendices que se relacionan en los hechos de este acto académico, por parte de los instructores de cada ficha, a través del formulario dispuesto para el reporte de deserciones https://forms.office.com/r/wSJKFCN1eR .

b) Correo enviado por la coordinación de Mercadeo sede Fontibón desde la dirección electrónica cmercafonti9303@sena.edu.co a cada aprendiz con asunto “INICIO DEBIDO PROCESO DE CANCELACIÓN POR DESERCIÓN FICHA 2987713- 2987727-2987730- 3054523 – 3054523 SENA”.

ÍTEM	TIPO DOC.	NÚMERO DOCUMENTO	NOMBRES	APELLIDOS	FICHA	CORREO AL CUAL SE NOTIFICA EL DEBIDO PROCESO POR DESERCIÓN
1	TI	1019990501	JHON HAROLD	HERRERA PARRA	2987713	haroldherreraparra9@gmail.com jhon_hherrera@soy.sena.edu.co
2	CC	1000687413	LAURA DANIELA	BELTRAN CASTELLANOS	2987713	laurabeltran0406@gmail.com laura_dbeltran1@soy.sena.edu.co

3	CC	1073676038	LIZETH NATALIA	MUÑOZ PEÑA	2987713	nataliapena.mp@gmail.com lizeth_nmunoz@soy.sena.edu.co
4	CC	1045491905	LULIANIS	ALVAREZ VELASCO	2987713	alvarezlulianis@gmail.com lulianis_alvarez@soy.sena.edu.co
5	CC	1003479370	JUAN DIEGO	VARGAS ESPITIA	2987727	juanvargas1770@gmail.com
6	CC	1013592586	LESLY MARIA	MORENO RODRIGUEZ	2987730	mariamoreno2523@gmail.com lesly_mmorenor@soy.sena.edu.co
7	CC	1000218495	SIRLEY	LADINO GUTIERREZ	3054523	sirley200210@gmail.com
8	CC	1023022846	KATHERIN DAYANA	RAMIREZ OLARTE	3054523	olartedayana@gmail.com
9	CC	1010231577	YINDRY MILENA	TAVERA FLOREZ	3077994	hardcherrypie411@gmail.com

4. NORMAS DEL REGLAMENTO INFRINGIDAS

La conducta atribuida a los aprendices se enmarca en lo descrito en el Reglamento del aprendiz numeral 1 del artículo 9, numeral 3 del artículo 10, así como el artículo 24 del Reglamento del Aprendiz que, respectivamente disponen:

CAPÍTULO III DEBERES DEL APRENDIZ SENA.

ARTÍCULO 9o. Se entiende por deber, la obligación legal, social y moral que compromete a la persona a cumplir con determinada actuación, asumiendo con responsabilidad todos sus actos, para propiciar la armonía, el respeto, la integración, el bienestar común, la sana convivencia, el servicio a los demás, la seguridad de las personas y de los bienes de la institución.

1. Cumplir con todas las actividades propias de su proceso de aprendizaje o del plan de mejoramiento, definidas durante su etapa lectiva y productiva.

(…)

CAPITULO IV - PROHIBICIONES

ARTICULO 10: Se considerarán prohibiciones para los Aprendices del Sena, las siguientes:

(…)

3. Incumplir con las actividades de aprendizaje acordadas y los compromisos adquiridos como aprendiz SENA, sin justa causa.

(…)

CAPITULO VII – PROCESO DE FORMACIÓN, INCUMPLIMIENTO, DESERCIÓN

*ARTICULO 22. **DESERCIÓN** Numeral 4 Literal a:*

a) *Cuando el Aprendiz injustificadamente no se presente por tres (3) días consecutivos al Centro de Formación o empresa en su proceso formativo.*

b) *Cuando al terminar el periodo de aplazamiento aprobado por el Sena, el Aprendiz no reingresa al programa de formación.*

d) *Cuando transcurridos dos (2) años, contados a partir de la fecha de terminación de la etapa lectiva del programa, el Aprendiz no ha presentado la evidencia de la realización de la etapa productiva.*

5. ANÁLISIS DEL CASO EN CONCRETO

Los aprendices del SENA son los principales responsables de su proceso de formación, y en ese sentido, corresponde a cada uno asumir con diligencia y suficiencia cada actividad propia de su proceso, así como aquellos trámites tendientes a las certificaciones resultado del proceso de aprendizaje.

Lo anterior congloba tanto la etapa lectiva, entendida como *"el periodo en el cual el alumno es participe de actividades de formación Profesional Integral en las aulas y otros ambientes requeridos para el logro de los resultados de aprendizaje. Este periodo es determinado de acuerdo con el diseño curricular de los diferentes programas de formación"*, así como la etapa productiva, la cual "*Es aquella en la que el aprendiz aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores. Esta etapa hace parte de la formación, con su culminación termina su formación"* ambos requisitos indispensables para la certificación, lo que pone de presente el alto grado de compromiso de parte del aprendiz con miras a la culminación satisfactoria de su proceso de formación.

En ese sentido, el SENA ha establecido en el acuerdo 007 de 2012 – Reglamento del Aprendiz, que es obligación de cada uno *"Cumplir con todas las actividades propias de su proceso de aprendizaje o del plan de mejoramiento, definidas durante su etapa lectiva y productiva"*[1]. En consonancia con lo anterior, el SENA definió en el Reglamento del Aprendiz que la ausencia injustificada superior a tres (3) días consecutivos, constituyen causal para dar inicio al proceso de deserción, por lo que de encontrarse probadas e injustificadas tales ausencias tendrá como consecuencia las sanciones de que trata el Reglamento.

Ahora bien, es importante señalar que de los elementos probatorios obrantes, se logró probar que los aprendices fueron notificados del inicio del proceso de deserción a través del correo electrónico que se encuentra registrado en el aplicativo SOFIA PLUS, y que hecho esto, no existió nunca un pronunciamiento sobre las circunstancias que derivaron en el presente proceso, lo cual deja a este despacho sin elemento

[1] Acuerdo 007 de 2012 – Artículo 9, numeral 1.

alguno que permita poner en tela de juicio la conducta endilgada por lo que se toma por cierta, y en consecuencia y dando cumplimiento al proceso de deserción de conformidad con las facultades otorgadas por el Acuerdo 007 de 2012 dicho esto este Despacho;

6. RESUELVE

PRIMERO: DECLARAR LA DESERCIÓN, del proceso de formación de los aprendices en los programas que se describen a continuación, de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo:

No.	Nombres	Apellidos	Tipo doc.	Número documento	Programa	Ficha
1	JHON HAROLD	HERRERA PARRA	TI	1019990501	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713
2	LAURA DANIELA	BELTRAN CASTELLANOS	CC	1000687413	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713
3	LIZETH NATALIA	MUÑOZ PEÑA	CC	1073676038	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713
4	LULIANIS	ALVAREZ VELASCO	CC	1045491905	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987713
5	JUAN DIEGO	VARGAS ESPITIA	CC	1003479370	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987727
6	LESLY MARIA	MORENO RODRIGUEZ	CC	1013592586	TECNICO OPERACION DE SERVICIOS OMNICANAL EN CONTACT CENTER Y BPO	2987730
7	SIRLEY	LADINO GUTIERREZ	CC	1000218495	TECNICO SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	3054523
8	KATHERIN DAYANA	RAMIREZ OLARTE	CC	1023022846	TECNICO SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	3054523
9	YINDRY MILENA	TAVERA FLOREZ	CC	1010231577	TECNICO SERVICE OPERATION IN BILINGUAL BPO CHANNELS	3077994

SEGUNDO: CANCELAR el registro de matrícula de los aprendices relacionados en el artículo anterior.

TERCERO: SANCIONAR por el término de seis (6) meses a los aprendices relacionados de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 007 de 2012. Tiempo durante el cual, la persona sancionada no puede participar en procesos de ingreso a la institución en programas de formación titulada.

CUARTO: AVALAR la terminación de contrato de los aprendices relacionados en el artículo primero, por lo cual, una vez se surta el debido proceso se procederá con el registro de la cancelación en el sistema respectivamente.

QUINTO: NOTIFICAR el presente Acto Académico a los aprendices relacionados en el cuadro anterior de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

SEXTO: RECURSOS: Contra la presente decisión procede el recurso reposición, el cual podrá ser interpuesto dentro de los 10 días siguientes a la notificación, mediante escrito dirigido al subdirector del Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información, en los términos de la Ley 1437 de 2011.

SEPTIMO: Una vez en firme la sanción, **ORDENAR** el registro de la novedad en el sistema de gestión de la formación.

Atentamente,

Firmado digitalmente por Mireya Parra Pinto
Fecha: 2024.12.09 13:26:07 -05'00'

Mireya Parra Pinto
Subdirectora (E) Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información

Proyectó: Angela López – secretaria
Revisó: Gabriel Heredia – Cargo Profesional Subdirección