PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Asesoria Comercial
- Código del Programa de Formación: 631101
- Nombre del Proyecto: Desarrollo de empresas didácticas en los proyectos de asesoría comercial de productos y/o servicios en las instituciones educativas en el departamento de Cundinamarca para la fidelización de clientes.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Caracterizar el proyecto formativo, clientes, productos, bienes y/o servicios, dentro de las especificaciones técnicas actuales y la normatividad.
- Competencia: 260101033 Prospectar Clientes
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: R2: Prospectar clientes según el producto y/o servicio de la organización.
- Duración de la Guía: 192 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, el SENA les da un cordial saludo de bienvenida al segundo resultado de aprendizaje de la competencia " Prospectar clientes". En esta guía encontrarán la información acerca de las actividades, referencias bibliográficas, evidencias de aprendizaje requeridas para facilitarles su logro; lo anterior les garantizará un buen desempeño como futuros Asesores Comerciales, dadas sus capacidades para aplicar herramientas que les faciliten medir el nivel de satisfacción de los clientes en cualquier organización, dado a que hay estudios que comprueban que el 91% de los clientes insatisfechos no volverá a comprarte de nuevo.

El objetivo número uno de cualquier negocio, es hacer a sus clientes felices. Los negocios que lo hacen, crecen y florecen; los que no, se estancan y perecen.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. **Actividad de reflexion inicial.**

Caso de estudio

Luisa Marquez, después de haberse certificado como técnica en Asesoria Comercial del Sena, se le ha dado la oportunidad de ingresar a su primer trabajo en una Caja de Compensación, para ocupar

el cargo de Recepcionista. Su jefe inmediato le solicita que lidere una estrategia para medir la experiencia de los clientes, a través de una herramienta de recolección de datos donde se pueda medir el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes, dado a que últimamente los clientes han manifestado insatisfacción en cuanto a la experiencia vivida con alguno de los servicios que ofrece la Organización. Luisa se ha quedado callada frente a la orden de su jefe, porque no conoce la forma de plasmar adecuadamente la solicitud, no maneja bien las herramientas ofimáticas, además de desconocer acerca de todos los servicios ofertados por la Empresa y no sabe por donde iniciar, teniendo en cuenta que debe cumplir con esa labor, para poder demostrar sus capacidades e incluso poder tener un ascenso laboral a un corto tiempo.



Con base en la situación planteada, reflexione de manera individual y después socialice las respuestas con sus compañeros.

- ¿Usted que haría en la situación de Luisa?
- ¿Que herramienta le recomendaría para iniciar?
- ¿Qué conocimientos y habilidades mínimas debe tener Luisa para desempeñarse adecuadamente en su nuevo puesto de trabajo? Enuncielas.
- Mencione tres (3) recomendaciones que le daría a Luisa para elaborar bien la herramienta de recolección de datos.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje

Trabajar de cara al público requiere de profesionalismo y mucha paciencia, en especial en el sector de la hostelería, donde los turnos son largos y la cantidad de clientes atendidos en los diferentes comercios son abundantes.



A lo largo de la jornada podemos encontrarnos con clientes muy contentos y también con clientes muy insatisfechos. En

ocasiones pueden llegar a darse circunstancias que dificulten la relación con los clientes y desemboquen en momentos de tensión. Evidentemente, lo primero es centrarnos en no dar razones para esta insatisfacción, pero existen quejas y reclamaciones de todo tipo y causa. Los tiempos de espera, desacuerdos con la cuenta o gastronomía insatisfactoria son algunas de las causas más clásicas en el gremio. Sea con razones justificadas o no, el conflicto estará servido, y es entonces cuando hay que demostrar nuestra faceta más profesional, comunicativa y diplomática.

Teniendo en cuenta el enunciado anterior y desde sus conocimientos, en grupos de dos (2) aprendices tomen nota de sus respuestas y socialícelas con sus compañeros de la formación:

- ¿Sabe usted qué hacer ante una situación así?
- ¿Con sus palabras, que concepto tiene usted de Hostelería?
- ¿A que cree usted que se deba que un cliente quede insatisfecho?

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización)

3.3.1. Actividad de aprendizaje: <u>Aplicar herramientas de recolección de datos para verificar la experiencia del cliente con el producto y servicio.</u>

Actividad 1

Observar atentamente el video:

TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

https://www.youtube.com/watch?v=1gM3QPRTbFQ&t=231s

Responder individualmente y socializar:

- ¿Qué son las Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos?

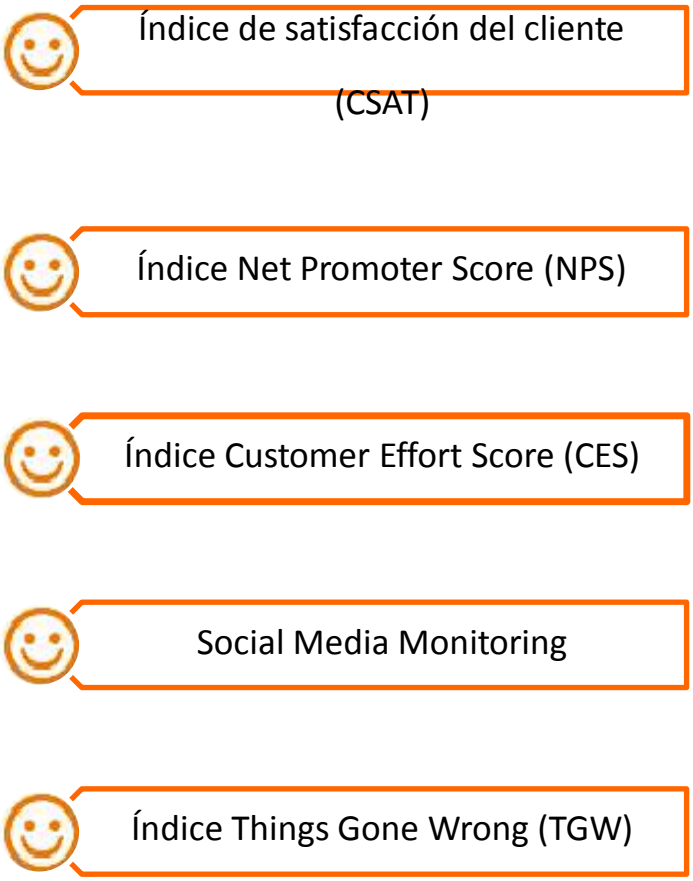
- ¿ Para que son las Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos?
- ¿ Cuantas son esas Técnicas?, Mencionelas
- Con base a las anteriores Técnicas realizar un Cuadro Sinoptico, teniendo en cuenta cada una de ellas y los tipos que se pueden encontrar.

Actividad 2

Con base en la presentación 6 métodos comprobados para la medición de la satisfacción del cliente y orientación del Docente/Instructor aplicando la técnica estratégica aprender haciendo, desarrollar las dos (2) siguientes actividades, en grupos de cinco (5) aprendices, respondiendo los interrogantes que aparecen al pie de cada una de las subactividades:



- Concepto de cada una de ellas
- ¿A que tipo de producto o servicio están dirigidas?
- ¿Que cree usted que busca cada una de ellas?
- Elije una de ellas y dar un ejemplo de como la aplicarías



- Concepto de cada una de ellas
- ¿A que tipo de clientes van digididas?
- Ventajas y Desventajas de cada una de ellas

Actividad 3

Con base al siguiente link socializado por el Docente/Instructor, resolver en grupos de tres (3) aprendices, la siguiente actividad, plasmando en un mapa mental lo mas relevante del tema, para posteriormente socializarlo con los demás compañeros.

https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-de-la-experiencia-del-cliente-2/


SENA

Actividad 4

Teniendo en cuenta la explicación por parte del Docente/Instructor, sobre las claves para diseñar las encuestas de experiencia; en grupos de tres (3)

- ¿Por qué utilizar una encuesta de experiencia de cliente?
- ¿Quién debe responder las encuestas de experiencia?
- ¿Qué canales puede emplear para impulsar las encuesta de experiencia?
- ¿Cómo diseñar el cuestionario de una encuesta de experiencia?
- ¿Dónde puedo capturar los datos?
- ¿Cuándo contactar con el encuestador?



Actividad 5

Estimado aprendiz, a continuación se presentan seis (6) estilos de fuentes de información presentadas en un supermercado, donde se hará un estudio de los tipos de clientes, por lo que manera individual, escoger tres (3) de ellas, analizarlas y responder:

1. Sitio web o página de comercio electrónico
2. Red de clientes actuales
3. Base de datos de terceros (autorizadas)
4. Redes sociales
5. Plataformas y comunidades importantes para la industria
6. Eventos corporativos

Socialice en mesa redonda las respuestas con sus compañeros.

Actividad 6

Escoger la elaboración de un documento según el tipo visto en formación dado por su instructor y aplique igualmente el instrumento de evaluación respectivo adecuado al tipo de documento como parte de un informe solicitado en su organización.

- **Ambiente Requerido**; Aula de formación en la institución educativa respectiva donde se desarrolla el programa

- **Materiales:**TV. Computador, tablero en acrílico, marcadores borrables, papel, marcadores, colores, encuestas, cuestionarios, listas de chequeo.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde a preguntas sobre las herramientas de recolección de datos. **Evidencias de Desempeño:** Expone a traves de un arbol de ideas los canales de comunicación con el cliente que cumplan con el procedimiento de investigación. **Evidencias de Producto:** Elabora una encuesta para medir el nivel de satisfacción del cliente.	Atiende las solicitudes de los clientes teniendo en cuenta políticas de servicio.	**Técnica:** Respuesta de preguntas **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Exposición **Instrumento:** Lista de Chequeo **Técnica:** Valoración del producto

		Instrumento: Lista de chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

HERRAMIENTA: Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.

POLÍTICA: Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

RECOLECCION DE DATOS: es la actividad que consiste en la recopilación de información dentro de un cierto contexto.

SERVICIO: Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Gestión de la experiencia del cliente: Qué es y cómo implementarla

https://www.questionpro.com/blog/es/gestion-de-la-experiencia-del-cliente-2/

Encuestas de Experiencia: 6 claves para su diseño

https://www.wowcx.com/encuestas-de-experiencia-6-claves-para-su-diseno/

6 métodos comprobados para la medición de la satisfacción del cliente

https://www.userlike.com/es/blog/medicion-de-la-satisfaccion-del-cliente

Canales o fuentes para descubrir clientes potenciales

https://www.google.com/search?q=tipos+de+fuentes+de+informaci%C3%B3n+para+atraer+clientes&sca

Captar clientes

https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-captar-clientes-potenciales/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Eileen Viviana Borrero G.	Instructora	Centro de la industria la empresa y los servicios CIES	Mayo 2020

8. CONTROL DE	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía					
Autor (es)	**César Andrés Sánchez Campo**	**Instructor**	**Centro de Comercio y Servicios. Sena Regional Cauca**	**Febrero 2025**	**Adaptabilidad de temas al programa de formación Asistencia Comercial**

1. FACTORES QUE DETERMINAN EL PERFIL DEL CLIENTE

Debemos hacernos la siguiente pregunta: ¿qué aspectos del cliente debemos conocer para mejorar nuestros productos y servicios y prosperar en el mercado?

Todos los clientes son distintos; sus características vienen determinadas por diversos factores, entre ellos, los que recoge la siguiente tabla:

Características demográficas	Edad
	Sexo
	Localidad
Características sociológicas	Clase social
	Nivel de ingresos
	Formación
	Tipos de compras que realiza
	Servicios que utiliza
	Frecuencia y horario de compra
Características psicológicas	Estilo de vida
	Actitudes
	Motivaciones
	Aprendizaje o conocimiento de los productos

Tabla 2.2. *Características que definen el perfil del cliente.*

Necesitamos, por tanto, **conocer a los clientes** para saber qué ofrecerles y cómo atenderles en cada momento.

1.2 INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS

¿Cómo podemos obtener esa información que necesitamos del cliente? ¿Qué instrumentos emplearemos? Para conocer los elementos que nos ayudan a definir el perfil de un cliente necesitamos una serie de instrumentos de **recogida de datos** como pueden ser:

- La **encuesta.**
- La **entrevista** personal.
- La **observación directa** de un hecho o fenómeno.
- La valoración y discusión en grupo.
- La conversación telefónica.
- La trascripción de datos de **documentos administrativos,** etcétera.

Para el empleo de todos estos instrumentos es necesario conocer y manejar con soltura las técnicas de comunicación efectiva.

Los **datos** obtenidos mediante los instrumentos anteriores se pueden agrupar en:

- Datos **cuantitativos:** datos numéricos.
- Datos **cualitativos:** información descriptiva, no numérica.

Las **fuentes de información** deben ser variadas y fiables. Distinguimos dos **tipos** de fuentes de información:

- Fuentes **internas:** las obtenidas por la propia empresa.
- Fuentes **externas:** las obtenidas por otras entidades. Entre estas últimas, tenemos:
  - El Instituto Nacional de Estadística (INE).
  - La Organización Mundial de la Salud (OMS).
  - La Oficina Estadística de la Unión Europea (Eurostat).

La principal fuente de obtención de información es el **diálogo** (comunicación bidireccional); el contacto directo es imprescindible para obtener la confianza de los clientes y hacerles entender que estamos interesados en conocer sus opiniones, sus demandas, etcétera.

Una vez conocidas las características de los clientes, pensaremos en la forma de **atraerles** hacia la oficina de farmacia.

1.3 TIPOS DE CLIENTES

Tipología de cliente	Características		Pautas de actuación
Racional	• Sabe lo que quiere y necesita. • Es concreto y conciso en sus demandas y opiniones. • Pide información exacta.		• Demostrar seriedad e interés. • Demostrar seguridad y profesionalidad. • Ofrecer información precisa y completa.
Reservado	• Evita mirar a los ojos. • Procura mantener distancia con el vendedor. • No exterioriza sus intereses ni opiniones. • Busca información completa. • Necesita tiempo para valorar y decidir.		• Hacer preguntas de respuesta fácil. • Animarle a que exprese sus demandas y opiniones. • Mostrar variedad de productos. • No interrumpir sus intervenciones. • Mostrar calma y tranquilidad y no presionar. • Dejarle tiempo para pensar. • Atender a otros clientes mientras decide.
Indeciso	• Muestra una actitud de duda e indecisión. • Demanda gran cantidad de información para la toma de decisiones. • Necesita mucho tiempo para decidirse.		• No mostrar inquietud ni prisa. • No presionar. • Hacerle creer que es capaz de tomar una decisión acertada. • Ofrecer información precisa y objetiva. • No mostrar demasiados productos. • Atender a otros clientes mientras decide.
Dominante	• Necesita expresar sus conocimientos, mostrar superioridad y controlar la conversación. • Cree conocer los productos. • Duda de la información ofrecida sobre productos y servicios y de las soluciones aportadas. • Exige mucha atención. • Busca continuamente que le elogien.		• Ofrecer información objetiva basada en datos demostrados y probados. • Escuchar activamente. • Mostrar calma, tranquilidad y seguridad. • No discutir ni interrumpirle bruscamente. • Realizar demostraciones. • No considerar sus críticas como algo personal.

Tipología de cliente	Características		Pautas de actuación
Hablador	• Expone diversos temas incluso sin relación con la compra. • Se interesa por la opinión del vendedor. • Necesita que estén pendientes de él.		• Tratar de conducir la conversación hacia la venta. • Realizar preguntas concretas. • Ofrecer información breve y precisa. • No mostrar inquietud ni prisa. • No entrar en conversaciones sobre asuntos ajenos a la compra.
Impaciente	• Siempre tiene prisa. • Necesita que le presten atención. • Se pone nervioso mientras espera.		• Mostrar interés por él lo antes posible, preguntando lo que necesita. • Hacer un hueco para atenderle mientras otros clientes piensan o evalúan artículos. • Ofrecer información concisa y pocos productos. • Aportar información escrita que pueda valorar en otro momento.

1.4 FACORES QUE INCIDEN EN LA COMPRA

Factores relativos a...	Incidencia
Consumidor	Necesidades y problemas del individuo.
	Experiencias anteriores en cuanto a productos y servicios.
	Información de amigos, familia.
Farmacia	Localización.
	Accesibilidad (lugar, horario).
	Imagen exterior: fachada, escaparate, etcétera.
	Imagen interior: mobiliario, distribución y colocación de los productos, iluminación, etcétera.
	*Merchandising**.
Productos y servicios	Beneficios y utilidades.
	Presentación.
	Precio.
	Calidad.
	Publicidad.
Personal/vendedor	Profesionalidad (conocimiento de los productos y servicios).
	Credibilidad.
	Conocimiento y manejo de técnicas de comunicación y venta.

Análisis de clientes

El *análisis de clientes* describe los procesos, las herramientas y las estrategias que las empresas emplean para recopilar y analizar los datos de los clientes con el fin de tomar decisiones empresariales fundamentadas.

Cada empresa es diferente, desde los pequeños negocios familiares a las grandes organizaciones multinacionales que abarcan toda la gama de sectores, productos, servicios y objetivos. Pero hay algo en lo que todas las empresas de cualquier tipo coinciden: la necesidad de clientes.

Y no solo eso, también les une la *necesidad* de abordar las necesidades de esos clientes.

Los clientes son el alma de cualquier empresa. Independientemente de si operas dentro del mercado B2B o B2C, para desarrollar tu marca e impulsar tu negocio deberás satisfacer las necesidades de tus clientes mejor y de un modo más coherente que tus competidores. Lamentablemente, existe una diferencia entre comprender la *importancia* de la satisfacción del cliente y saber cómo *hacerla posible*.

Para entender quiénes son sus clientes, a qué desafíos se enfrentan, qué esperan en términos de servicio y productos, y qué implica su experiencia del cliente en general, las empresas de éxito dan una prioridad máxima al *análisis de clientes*.

Contraer todo

¿Cuáles son los principales procesos del análisis de clientes?

¿Por qué es importante el análisis de clientes?

¿Cuáles son los beneficios del análisis de clientes? Sus posibles ventajas tienen el potencial de afectar a casi todos los aspectos de una negocio, tanto los que están orientados al cliente como los que no. Esto se debe a que una comprensión más profunda de los clientes y sus hábitos de compra te ayudará a predecir el futuro del negocio con mayor precisión. Y mientras más detallado y correcto sea el análisis, mejor será la preparación para abordar las próximas tendencias y proporcionar interacciones relevantes en el momento adecuado que ayuden a impulsar el negocio.

Más concretamente, los beneficios del análisis de clientes incluyen lo siguiente:

- **Mejora de la retención de clientes**
  Siempre es más rentable conservar a un cliente existente que atraer y cuidar a uno nuevo a través de los diversos canales. El análisis de clientes ayuda a las empresas a comprender los puntos débiles, los desafíos y las necesidades de sus compradores, para así poder ofrecerles los recursos y el soporte adecuados en el momento oportuno. Esto aumenta la repetición de negocios y reduce la posibilidad de que los clientes barajen otras opciones.

- **Reducción de los costes de adquisición de clientes**
  Cada céntimo que gastes en ganar un cliente debe compensarse de algún otro modo. El análisis de clientes permite centrar los recursos limitados en los canales y estrategias que han demostrado ser más eficaces para tu público, lo que garantiza que el dinero que gastas en el proceso de adquisición no se desperdicie.
- **Mejora de la eficacia del servicio de atención al cliente**
  Los clientes suelen estar muy ocupados y valoran mucho su tiempo; cuanto más esfuerzo tengan que hacer para interactuar con tus soluciones de servicio de atención al cliente, menor será su satisfacción. El análisis de clientes ayuda a optimizar las opciones de servicio para mejorar la eficiencia y la eficacia, lo que proporciona resultados que satisfacen de manera más coherente a tus clientes y exigen un menor esfuerzo por su parte.
- **Aumento de los ingresos**
  En casi todos los casos, el éxito de una empresa depende de su *rentabilidad*, mientras que tu capacidad para hacer crecer el negocio y generar ingresos depende de tus clientes. El análisis de clientes te proporciona una mayor comprensión de lo que quieren tus clientes y lo que habrá falta para conseguir no solo que compren, sino que *continúen* comprando durante muchos años más. Esto va más allá de la promoción de los productos y servicios existentes; si se aplica correctamente, el análisis de clientes puede destapar necesidades no abordadas que te servirán para tomar decisiones sobre futuras ofertas de productos y servicios.

Cómo funciona el análisis de clientes?

Para tener éxito, el proceso de análisis de clientes debe incluir tres pasos. Estos pasos ayudan a garantizar que los datos se capturen, legitimen y examinen completamente para que puedan utilizarse de manera eficaz. Estos pasos se definen de la siguiente manera:

Recopilación

Como se indicó anteriormente, cada interacción con el cliente es una oportunidad para recopilar datos relevantes. Esto incluye todos los puntos de contacto posibles, desde el análisis de sitios web que detalla qué visitantes llegan a tus páginas y qué acciones toman, las llamadas de servicio y la interacción en redes sociales, hasta los datos recopilados a través de las estrategias de obtención de comentarios de los clientes. Cuantos más datos se recopilen, más completo será el conocimiento de la base de clientes.

Validación

Aunque el objetivo de la etapa de recopilación de datos debe ser obtener la mayor cantidad posible de datos del cliente (dentro de los límites legales), el propósito de la etapa de validación es depurar esos datos. Los procesos de validación de datos ayudan a filtrar los datos de calidad de los clientes para eliminar todo lo superfluo y conservar únicamente la información precisa, coherente y fiable. A menudo, la correcta validación de los datos requiere que un miembro del equipo se encargue específicamente de la revisión de los datos, respaldado por una plataforma de análisis de datos eficaz.

Análisis

Finalmente, una vez recopilados y depurados, los datos están listos para analizarlos. El análisis adecuado de clientes depende en gran medida de lo completos que sean los roles de cada cliente en cuestión. Los roles del cliente te ayudarán a identificar quiénes son los compradores ideales. Luego, puedes realizar una validación cruzada de tus datos con los

casos de uso disponibles del cliente para desarrollar un modelo predictivo de cómo es probable que tus clientes actuales y futuros se comporten en una situación concreta. Si se implementa correctamente, el análisis de datos te ayudará a identificar y definir las variables del cliente que tienen un impacto directo en tu negocio, por ejemplo, cómo descubren los clientes tus productos, qué características prefieren y por qué se van.

El análisis de datos es un proceso con muchas facetas que puede incluir soluciones de automatización con IA y aprendizaje automático para identificar patrones y crear flujos de trabajo escalables.

¿Cuáles son las prácticas recomendadas para el análisis de clientes?

Cuáles son las prácticas recomendadas para el análisis de clientes?

El análisis de clientes tiene el potencial de mejorar las conversiones, reducir la migración de clientes y mejorar la eficiencia operativa de su empresa. Pero la eficacia del análisis de clientes y las ventajas que ofrece dependen del enfoque que se utilice. Al adoptar una estrategia de análisis de clientes, ten en cuenta las siguientes prácticas recomendadas:

Analizar las interacciones omnicanal

Los clientes actuales no siempre son fieles al mismo canal a la hora de interactuar con tu empresa. Adoptar un enfoque omnicanal para el análisis de datos te dará una imagen más precisa de cómo tus diversos grupos de clientes se conectan con tu empresa y cómo son realmente los recorridos integrales de sus clientes.

Conocer el nivel de satisfacción del cliente

Un aspecto clave de la experiencia del cliente es la satisfacción del cliente, en la medida en que siente que tus productos y servicios satisfacen sus necesidades. A menudo, hacer que la satisfacción del cliente sea parte del enfoque del análisis de clientes significará tomar una postura más agresiva al comunicarse con los clientes directamente a través de encuestas y otras oportunidades de recopilar comentarios.

Hacer predicciones y probar las soluciones

Los conocimientos extraídos del análisis de clientes no *siempre* son algo seguro. Comprueba la precisión del análisis poniéndolo en práctica. Haz predicciones, prueba las soluciones y documenta los resultados. Es posible que puedas localizar y resolver los problemas como parte de tu estrategia en una fase temprana, de modo que puedas mejorar el enfoque con el fin de lograr una mayor precisión.

Interactuar en los canales correctos

Tus clientes quieren tener la libertad de interactuar con tu empresa a través de los canales que mejor satisfagan sus necesidades. Estar disponible en estos canales es esencial, pero *no solo* debes estar disponible, debes estar *activo*. Utiliza el análisis para determinar qué canales frecuentan tus clientes individuales y colectivos, y después priorízalos para mejorar la eficacia de tu forma de interactuar con los compradores.

Organizar los datos

La organización de los datos es esencial para el proceso de análisis. Los datos nunca se deben ubicar en lugares aislados ni soltar simplemente en un almacén de datos. En su lugar, analiza cómo se conectan los puntos de datos entre sí y agrúpalos para crear perfiles demográficos y de clientes. Las soluciones de análisis de plataforma como servicio (PaaS) pueden gestionar gran parte del trabajo pesado para organizar y aplicar los datos de los clientes.

Aprovechar la visualización de datos

Para un analista profesional, los números en una página pueden ser toda la narración que se necesita para comprender la importancia de tus datos. Pero ¿qué ocurre con los otros interesados de la empresa? Con la *visualización de datos* (gráficos y otras representaciones visuales) puedes presentar los datos de una manera que tenga sentido para los comerciantes, los equipos de ventas y los ejecutivos, entre otros. Estos interesados pueden actuar fácilmente con los patrones y los conocimientos extraídos de los datos.

Utilizar las herramientas correctas

Un enfoque integral del análisis de clientes solo es posible con las herramientas de análisis correctas. Las soluciones avanzadas de IA y la inteligencia empresarial permiten a las organizaciones ver las conexiones y los patrones ocultos en grandes volúmenes de datos de clientes. Para el análisis de clientes a escala, esta es un área donde la "práctica recomendada" es realmente una "práctica esencial".

Análisis de datos descriptivos. Análisis de datos exploratorios. Análisis de datos predictivos. Análisis de datos de diagnóstico.

ACUERDO No. DE 2024

- 0009

Por medio del cual se adopta el Reglamento del Aprendiz SENA y se derogan los Acuerdos 07 de 2012, 02 de 2014, 06 de 2023 y 02 de 2024

EL CONSEJO DIRECTIVO NACIONAL

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial la que le confiere el numeral 8 del artículo 3º del Decreto 249 de 2004, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política señala en el artículo 54º que es "obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud".

Que la Constitución Política establece en el artículo 67º que la "educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente".

Que la Ley 30 de 1992, "por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior, establece en su artículo 7º: "Los campos de acción de la Educación Superior, son: El de la técnica, el de la ciencia, el de la tecnología, el de las humanidades, el del arte y el de la filosofía".

Que la Ley 30 de 1992 establece en su artículo 137º: "La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), el Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones (ITEC), el Instituto Caro y Cuervo, la Universidad Militar Nueva Granada, las Escuelas de Formación de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional que adelanten programas de Educación Superior y el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), continuarán adscritas a las entidades respectivas. Funcionarán de acuerdo con su naturaleza jurídica y su régimen académico lo ajustarán conforme lo dispuesto en la presente ley".

Que la Ley 115 de 1994, "por la cual se expide la ley general de educación", dispone en el artículo 1º que la "educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y sus deberes", y su artículo 5º precisa que la educación tiene, entre otros fines: "la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad".

Que la Ley 119 de 1994, "por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA', establece la misión del SENA, indicando en su artículo 2º que "está encargado de cumplir la función que 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".

Que la Ley 119 de 1994 define los objetivos del SENA en el artículo 3º, entre los cuales está: "Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral".

ACUERDO No. - 0009 DE 2024

Por medio del cual se adopta el Reglamento del Aprendiz SENA y se derogan los Acuerdos 07 de 2012, 02 de 2014, 06 de 2023 y 02 de 2024

Que la Ley 119, en el artículo 4º numeral 1, contempla como función del SENA "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".

Que la Ley 361 de 1997, 'por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones', establece en el artículo 23º: "El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA realizará acciones de promoción de sus cursos entre la población con limitación y permitirá el acceso en igualdad de condiciones de dicha población previa valoración de sus potencialidades a los diferentes programas de formación. Así mismo a través de los servicios de información para el empleo establecerá unas líneas de orientación laboral que permita relacionar las capacidades del beneficiario y su adecuación con la demanda laboral".

Que la ley 2394 de 2024, "Por medio del cual se garantiza la protección de los derechos de estudiantes gestantes, estudiantes en periodo de lactancia y estudiantes en licencias de paternidad en las instituciones educativas del país"

Que el Decreto 249 de 2004, "por el cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA', en el artículo 3º numeral 8, señala que es función del Consejo Directivo Nacional del SENA: "Regular los sistemas o normas para la selección, orientación, promoción y formación profesional integral de los trabajadores alumnos y expedir el reglamento a que deben someterse, el cual comprenderá sus derechos, deberes, reglas de permanencia y el régimen sancionatorio."

Que el Estatuto de la Formación Profesional del SENA, adoptado por el Consejo Directivo Nacional del SENA mediante Acuerdo 8 de 1997, define la formación profesional integral en el numeral 1.1, como "*un proceso educativo teórico - práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos, de actitudes y valores para la convivencia social, que le permitan a la persona actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida.*"

Que el Estatuto de la Formación Profesional del SENA, al referirse al ambiente educativo en el numeral 3.4.2, dispone en su parte final: "*El ambiente educativo considera el bienestar institucional, como condición determinante para el desarrollo eficiente y de calidad de la formación profesional, regulado por el manual de convivencia y otras normas específicas que expresan los acuerdos entre los participantes de la comunidad educativa*".

Que el Consejo Directivo Nacional del SENA, mediante el Acuerdo 7 de 2012, adoptó el "Reglamento del aprendiz SENA", que ha sido modificado por el Acuerdo 2 de 2014 y adicionado por el Acuerdo 6 de 2023, este último modificado también por el Acuerdo 2 de 2024.

Que durante los doce (12) años de vigencia del "Reglamento del aprendiz SENA", se han desarrollado políticas públicas del orden nacional que se han venido implementando de forma progresiva en la entidad y, en consecuencia, surge la necesidad de armonizar el Reglamento del aprendiz con estas políticas.

Que entre las razones de conveniencia para actualizar el "Reglamento del aprendiz SENA" se destaca que este, entre otros fines, busca impartir lineamientos de gestión interna académica y administrativa; garantizar el debido proceso y los derechos de los aprendices; responder a la política de atención con enfoque pluralista y diferencial; tener en cuenta los requerimientos de la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Trabajo, a través del Subsistema de Formación

para el Trabajo, y el Ministerio de Educación Nacional (Registro calificado de programas); responder a la necesidad de establecer normas que regulen los comportamientos en ambientes de formación presencial, virtual, dual, a distancia u otras modalidades; alinear la gestión de registros y solicitudes de los aprendices con la política anti trámites, de gestión eficiente y servicio al ciudadano, y permitir a la entidad la capacidad de gestión normativa ante los cambios que emergen de la dinámica de la formación profesional integral.

Que, en síntesis, la realidad administrativa pública, el entorno institucional y de la formación profesional que reciben los aprendices en el SENA, justifican la actualización del "Reglamento del Aprendiz", pues se requiere prever y regular algunas situaciones distintas a las previstas en el Acuerdo 7 de 2012 por el que se adoptó el Reglamento vigente; además de compilar en un solo acto sus modificaciones y adiciones (Acuerdo 2 de 2014, Acuerdo 6 de 2023 y Acuerdo 2 de 2024), por lo que resulta oportuna y conveniente su actualización.

Que, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 en su artículo 8º, numeral 8, se publicó el proyecto de Reglamento del Aprendiz durante quince (15) días calendario en la página web del SENA, del (12 al 31 de agosto de 2024), término durante el cual se recibieron observaciones, sugerencias y comentarios que fueron analizados e incorporados con los ajustes en el reglamento, y que hacen parte del informe global.

Que, la ley 2365 de 2024, por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención de acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dictan otras disposiciones, se hace necesario establecer en el presente reglamento los mecanismos generales para determinar la ruta de activación del protocolo para atención de aprendices en los casos que sea necesario.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. ADOPCIÓN DEL REGLAMENTO. Adoptar el Reglamento del Aprendiz SENA, mediante el documento anexo que forma parte integral de este Acuerdo, que se aplica a todas las personas matriculadas en los programas de formación profesional del SENA en sus diferentes modalidades, quienes durante el tiempo que desarrollen su formación se denominan "Aprendices", independientemente del tipo de formación elegido.

ARTÍCULO 2º. AMBITO DE APLICACIÓN Y TRANSICIÓN. El reglamento que se adopta con este Acuerdo será aplicable a todos los(as)(es) aprendices que se matriculen en programas de formación del SENA, a partir de la fecha de su publicación. Los procesos de formación que, sin importar su tipo o modalidad, estén en curso a la fecha de publicación de este Acuerdo, es decir, que hayan agotado el proceso de matrícula, se regirán por el reglamento vigente al momento de su matrícula. En materia disciplinaria se aplicarán las disposiciones vigentes al momento cometer la falta, o la norma que sea más favorable al aprendiz.

ARTÍCULO 3º. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga en su totalidad los Acuerdos 7 de 2012, 2 de 2014, 6 de 2023 y 2 de 2024, y las disposiciones que le sean contrarias.

ACUERDO No. -0009 DE 2024

Por medio del cual se adopta el Reglamento del Aprendiz SENA y se derogan los Acuerdos 07 de 2012, 02 de 2014, 06 de 2023 y 02 de 2024

ARTÍCULO 4º. DIVULGACIÓN. Para efectos del artículo 8º (numeral 8) de la Ley 1437 de 2011, se ordena la publicación de este Acuerdo y del Reglamento en la página web del SENA.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C. a los 05 NOV 2024

Iván Daniel Jaramillo Jassir
Presidente Consejo Directivo
Viceministro de Empleo y Pensiones

Katerine Grimaldos Robayo
Secretaria del Consejo Directivo
Secretaria General (E)

Vo.Bo: Claudia Patricia Forero, Directora Dirección de Formación Profesional del SENA.

Revisó: Manuela Valentina García Cano, Directora Jurídica del SENA
Martha Bibiana Lozano M. – Coordinadora Nacional de Producción Normativa y Conceptos Jurídicos
Roosevelt Castrillón Valdés – Contratista - Coordinación Nacional de Producción Normativa y Conceptos Jurídicos

Elaboró: María Fernanda Silva Coronado - Contratista Dirección de Formación Profesional
Oscar Leonel Oviedo – Contratista Dirección de Formación Profesional
Olga Milena Gámez Socha - Contratista Dirección de Formación
Profesional Wilmer Ángel Benavides - Contratista Dirección de Formación
Profesional Daniela Garcia Gomez - Contratista Dirección de Formación
Profesional

ACUERDO No. DE 2024

- 0009

Por medio del cual se adopta el Reglamento del Aprendiz SENA y se derogan los Acuerdos 07 de 2012, 02 de 2014, 06 de 2023 y 02 de 2024

REGLAMENTO DEL APRENDIZ DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA

DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DIRECCIÓN GENERAL
Bogotá, D.C. – 2024

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I - DEFINICIONES 7
Artículo 1º. Definiciones 7
Artículo 2º Alcance del reglamento 7
Artículo 3º. Principios orientadores 7
Artículo 4º. Centro de Convivencia 8
CAPÍTULO II - DERECHOS DEL APRENDIZ SENA 8
Artículo 5º. Derechos del aprendiz SENA 8
Artículo 6º. Reconocimientos formativos 10
Artículo 7º. Representatividad de los aprendices 11
CAPÍTULO III - DEBERES DEL APRENDIZ SENA 11
Artículo 8º. Deberes del aprendiz SENA 11
Artículo 9º. Prohibiciones 14
CAPÍTULO IV - INGRESO, PERMANENCIA Y CERTIFICACIÓN 15
Artículo 10º. Reglas generales de ingreso 15
Artículo 11º. Etapa de registro 16
Artículo 12º. Etapa de inscripción 17
Artículo 13º. Restricciones para la inscripción 18
Artículo 14º. Etapa de selección 18
Artículo 15º. Etapa de matrícula 19
Artículo 16 º. Trámites académicos y administrativos durante la formación 20
Artículo 17º Tramite de novedades académicas y administrativas 20
Artículo 18º. Novedades durante la formación 21
Artículo 19º. Certificación 24
Artículo 20º. Expedición de documentos académicos 25
Artículo 21º. Validación de documentos académicos SENA 26
Artículo 22º. Trámite reingreso 26
Artículo 23º. Condiciones para el reingreso 27
Artículo 24º. Procedimiento para el reingreso 27
Artículo 25º. Seguimiento a la implementación del trámite de reingreso 28
Artículo 26º. El proceso de formación 28
Artículo 27º. Cumplimiento satisfactorio del proceso formativo 29
Artículo 28º. Incumplimiento justificado 29
Artículo 29º. Incumplimiento injustificado 30
Artículo 30º. Deserción 30
Artículo 31º. Procedimiento en caso de deserción 31
Artículo 32º. Evaluación del proceso de aprendizaje 32
Artículo 33º. Las evidencias de aprendizaje 32

Artículo 34º. Principios del proceso de evaluación 32
Artículo 35º. Acompañamiento en el proceso evaluativo 33
Artículo 36º. Juicios de la Evaluación 33
Artículo 37º. Seguimiento de los resultados 33
Artículo 38º. Inconformidad con la evaluación y revisión 33
CAPÍTULO V - RÉGIMEN DE FALTAS, MEDIDAS FORMATIVAS, DISCIPLINARIAS Y SANCIONATORIAS ***34***
Artículo 39º. Principios de orientadores del régimen de faltas, medidas formativas, disciplinarias y sancionatorias. 34
Artículo 40º. Las medidas disciplinarias, formativas, académicas y/o sancionatorias 34
Artículo 41º. Faltas 35
Artículo 42º. Definición de la calificación de las faltas 35
Artículo 43º. Calificación de la falta 36
Artículo 44º. Criterios para calificar la falta 36
Artículo 45º. Medidas formativas. 37
Artículo 46º. Tipos de medidas formativas. 37
Artículo 47º. Medidas sancionatorias 39
Artículo 48º. Equipos encargados de la valoración de las medidas y sanciones. 40
Artículo 49º. Instancias decisorias de las medidas sancionatorias 41
Artículo 50º. Criterios para aplicación de sanciones 42
Artículo 51º. Procedimiento para la aplicación de sanciones 43
Artículo 52 º. Certificación de conducta y sanciones académicas y disciplinarias. 48
Artículo 53 º. Sujeción a la Constitución y la ley, y normas subsidiarias. 48

ACUERDO No. - 0009 DE 2024

Por medio del cual se adopta el Reglamento del Aprendiz SENA y se derogan los Acuerdos 07 de 2012, 02 de 2014, 06 de 2023 y 02 de 2024

CAPÍTULO I - DEFINICIONES

Artículo 1º. Definiciones

Para los todos los efectos del presente reglamento se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Formación profesional integral:** Es un proceso educativo teórico-práctico de carácter integral, orientado al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos, humanistas y al desarrollo de actitudes, valores y habilidades socioemocionales para el crecimiento personal y la convivencia social; que le permiten al individuo actuar crítica, analítica, propositiva y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida.
2. **Comunidad educativa SENA:** Hacen parte de la comunidad educativa del SENA: los aprendices, los instructores, el personal administrativo y de apoyo, los directivos y, por extensión dentro del proceso formativo, la familia o acudientes, los egresados, los empresarios, las instituciones educativas, los representantes de los trabajadores, representantes de los sectores de las economías popular, campesina, LGTBIQ+, negritudes, raizales, palenqueros, afrodescendientes, indígenas, victimas, personas con discapacidad y otros sectores.
3. **Aspirante:** Toda persona que se encuentra participando del proceso de ingreso para matricularse en un programa de formación.
4. **Aprendiz**: Persona matriculada en los programas de formación profesional del SENA en sus diferentes modalidades.
5. **Grupo:** Conjunto de aprendices matriculados en un determinado Centro de Formación, programa, jornada, con una fecha misma de inicio y fin de formación definida, e identificada con un numero correspondiente en el sistema de gestión académico-administrativa del SENA.

Artículo 2º Alcance del reglamento

Este reglamento aplica para el aspirante en lo referente al proceso de ingreso y para el aprendiz del SENA durante todo su proceso formativo y certificación, en todas las sedes, jornadas, niveles, modalidades y tipos de formación. Se extiende a los lugares y actividades en los que el aprendiz desarrolla su formación profesional dentro o fuera de la entidad.

Artículo 3º. Principios orientadores

Los principios que inspiran y orientan el presente reglamento se fundamentan en la Constitución Política de Colombia. Además, serán principios orientadores para la interpretación y aplicación de la presente normativa, los siguientes:

1. **Autonomía**: Los(as)(es) aprendices son reconocidos como agentes corresponsables de su proceso formativo, capaces de asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje.
2. **Dignidad**: Todas las personas tienen derecho a una vida digna y segura; los aprendices constituyen el objetivo fundamental de las acciones emprendidas por el SENA en cumplimiento de la misión institucional y del Estado Social de Derecho a través de la garantía del ejercicio de sus derechos.
3. **Inclusión**: Los(as)(es) aprendices deben ser reconocidos en su diversidad bajo un enfoque diferencial según sus condiciones sociales, económicas, culturales, físicas y psíquicas, sin

distingos de credo, etnia, edad, género, orientación e identidad sexual u origen territorial, para garantizar la igualdad de oportunidades.

4. **Enfoque diferencial.** Las personas y comunidades serán reconocidos de manera diferenciada, teniendo en cuenta que tienen características particulares debido a su edad, género, pertenencia étnica, orientación sexual o situación de discapacidad. Así mismo, se reconocerá su diversidad territorial, pluriculturalidad, creencias religiosas y sus conocimientos y prácticas.
5. **Enfoque territorial:** es una visión sistémica y holística del territorio, que permita potenciar las capacidades locales propiciando la participación y cooperación de los actores y el aprovechamiento de sus recursos, en un proceso que busque el ordenamiento, la productividad y la sostenibilidad del territorio.
6. **Participación.** Se promueve la intervención individual y colectiva de los aprendices en las acciones que hacen parte del proceso formativo.
7. **Desarrollo sostenible.** Los procesos formativos fomentarán la sostenibilidad ambiental, económica, cultural y social, en beneficio de todas las comunidades. En el marco del proceso formativo se fomentará el fortalecimiento de capacidades que favorezcan, entre otros, la mitigación y adaptación al cambio climático, la conciencia social, popular y multitudinaria, con el fin de disminuir la vulnerabilidad de los sistemas productivos agropecuarios, y contribuir a un desarrollo con bajas emisiones de carbono.
8. **Solidaridad.** Se fundamenta en el principio de la solidaridad consagrado en el bloque de constitucionalidad. Se prestará especial atención a personas y comunidades campesinas que presentan los mayores índices de pobreza y que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Artículo 4º. Centro de Convivencia

Es una atención complementaria del proceso formativo a través del cual se brinda alojamiento y alimentación para aprendices seleccionados.

Parágrafo: El Centro de Formación Profesional que tenga asociado centro de convivencia dispondrá de un manual de convivencia que oriente el comportamiento de los aprendices al interior del mismo.

CAPÍTULO II - DERECHOS DEL APRENDIZ SENA

Artículo 5º. Derechos del aprendiz SENA

Son derechos del aprendiz SENA los siguientes:

1. Recibir una inducción que le permita conocer el reglamento del aprendiz, el plan nacional integral de bienestar al aprendiz, la organización de la entidad, así como los requisitos y procedimientos necesarios para culminar su proceso de formación y obtener la certificación o título respectivo.
2. Recibir formación profesional integral de calidad, consecuente con el programa de formación mediante la disposición oportuna de talento humanos, físicos y tecnológicos suficientes para el desarrollo del proceso formativo, según se dispone en los procedimientos institucionales.
3. Ser acreditado como aprendiz del SENA ante dependencias internas y externas cuando sea requerido.

4. Tener a su alcance y disposición la infraestructura, recursos físicos, técnicos, tecnológicos, didácticos, y bibliográficos del Centro de Formación, que sean requeridos para su proceso de formación, de acuerdo con la modalidad y programa de formación. Utilizar las instalaciones y la dotación del Centro de Formación o de otros ambientes donde la entidad desarrolle acciones de formación; para los programas con modalidad virtual y a distancia el SENA, el aprendiz podrá disponer de los recursos requeridos para la formación; conforme con la reglamentación respectiva.
5. Recibir oportunamente, del Centro de Formación, los elementos de protección personal requeridos para la ejecución de actividades propias del programa de formación, que permitan salvaguardar su integridad física, en los ambientes de formación del SENA o de otras entidades y lugares donde se desarrolle formación presencial.
6. Disfrutar de los beneficios del plan nacional integral de bienestar al aprendiz de su Centro de Formación, orientado a promover su permanencia y certificación en la formación profesional integral, conforme a la normatividad vigente.
7. Recibir orientación humanista, ocupacional y actitudinal que estimule su desarrollo personal, su perfil ocupacional.
8. Reconocerse y ser reconocido como persona con discapacidad en caso de serlo, mediante el registro de su respectiva condición o discapacidad en el sistema de gestión académica administrativa; como resultado de su libre elección, expresión y de su autorreconocimiento. Ser reconocido como aprendiz con discapacidad, cuando la tuviere, respetando su integridad física y mental, con el propósito de fomentar la inclusión social en los diferentes escenarios en que participa. Solicitar los ajustes razonables requeridos y pertinentes en su proceso de formación, que posibiliten su participación, progreso, permanencia y certificación en la formación; de acuerdo con la normatividad vigente.
9. Reconocerse y ser reconocido como persona que pertenece a los grupos poblacionales de especial protección por parte del Estado, mediante el registro de su respectiva condición en el sistema de gestión académica administrativa; como resultado de su libre elección, expresión y de su autorreconocimiento. Ser reconocido como aprendiz en condición de vulnerabilidad cuando la tuviere, con el propósito de fomentar la inclusión social en los diferentes escenarios en que participa; de acuerdo con la normatividad vigente.
10. Tener el debido proceso en las diferentes etapas de la formación, en los procesos administrativos y disciplinarios; hacer uso en todo momento del derecho de defensa y contradicción, con observancia de los principios de convivencia y las normas establecidas en este reglamento.
11. Ser notificado de las novedades académicas, administrativas o disciplinarias y de las sanciones, cuando estas ocurran.
12. Ser escuchado y atendido en sus peticiones respetuosas, por parte de los directivos, instructores y personal administrativo en sus diferentes instancias, cuando lo requiera, y a recibir atención y respuesta oportuna a sus solicitudes.
13. Recibir asesoría del Centro de Formación para activar rutas de atención que le permita denunciar la presunta vulneración de un derecho, trato, propuestas, acosos o actos inmorales por parte de cualquier miembro de la comunidad educativa o visitantes en la Entidad, de acuerdo con protocolo adoptado por la entidad.
14. Participar activa y objetivamente en el mejoramiento continuo a través de los procesos de autoevaluación del programa de formación y tener instructores con alto nivel de experticia técnica y pedagógica.
15. Ser evaluado objetiva e integralmente, con base en los criterios de evaluación, los resultados de aprendizaje y la ruta formativa de su programa de formación, según los procedimientos

institucionales; y conocer los resultados de las evaluaciones dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su realización.

16. Solicitar respetuosamente la revisión de las evaluaciones correspondientes, si considera que el resultado no es objetivo, de acuerdo con lo establecido en este reglamento.
17. Recibir información y orientación acerca de las diferentes opciones para desarrollar la etapa productiva, los derechos, obligaciones y plazos para su desarrollo o realización, y demás condiciones conducentes a la culminación del proceso, su certificación o titulación.
18. Recibir trato digno, respetuoso, igualitario y justo por parte de todos los integrantes de la comunidad educativa.
19. Expresar con libertad su pensamiento, conocimiento e ideas en el marco del respeto hacia los demás.
20. Postularse o participar en aquellas estrategias que el SENA proponga para el fortalecimiento del ser integral del aprendiz, previo cumplimiento de los requisitos que se establezcan.
21. Participar en el proceso de elección del representante de aprendiz SENA, para elegir o ser elegido, por medio de la postulación voluntaria o votación para la elección de representante o vocero de los aprendices en las diferentes instancias, de acuerdo con los requisitos, el presente reglamento y el procedimiento establecido por el SENA.
22. Desarrollar las evaluaciones y demás actividades de formación que hayan sido realizadas en su ausencia, en el cronograma establecido por los instructores del equipo ejecutor de su grupo, cuando presente la debida justificación de la inasistencia o incumplimiento, dentro de los términos establecidos en este reglamento.
23. Recibir acompañamiento para la selección de la modalidad de la etapa productiva.
24. Obtener la certificación o título del programa de formación correspondiente, cuando apruebe todos los resultados de aprendizaje y cumpla los demás requisitos institucionales de certificación o titulación y aquellos establecidos por las normas vigentes.

Artículo 6º. Reconocimientos formativos

Los reconocimientos formativos son beneficios que se otorgan a Los(as)(es) aprendices para promover su permanencia en el proceso formativo o como valoración de actuaciones meritorias o logros sobresalientes. Estos reconocimientos se otorgan al aprendiz por parte del Subdirector del Centro de Formación como resultado de una evaluación objetiva en los ámbitos del aprendizaje, investigativo, innovador, deportivo, cultural, artístico y liderazgo social, de acuerdo con los lineamientos institucionales vigentes.

1. Mención de honor por su desempeño sobresaliente en el proceso formativo, en los ámbitos descritos en este artículo.
2. Representar al SENA en diferentes tipos de eventos, concursos y competencias institucionales o externas.
3. Ser seleccionado para realizar una práctica formativa o participar en eventos a nivel nacional o internacional.
4. Ser seleccionado como monitor de un tema específico en el cual demuestre competencia destacada, en el programa de formación, en la especialidad y actividades de formación que requiera su aporte, cumpliendo con las condiciones, requisitos y términos de las convocatorias establecidas en la normatividad y procedimientos vigentes.

Parágrafo 1. Para la asignación de los reconocimientos el aprendiz deberá cumplir con los requisitos y procedimientos que establezca la entidad al momento de hacer la convocatoria.

Parágrafo 2. El aprendiz podrá participar en las diferentes convocatorias de reconocimiento establecidas en este artículo, la obtención de los reconocimientos no es excluyente entre sí.

Artículo 7º. Representatividad de los aprendices

Es una estrategia institucional, siendo un ejercicio democrático, participativo, plural y flexible que permite la participación libre y espontánea de los aprendices en formación laboral o tecnológica, para responder adecuadamente a las necesidades de las poblaciones, fortaleciendo el bienestar integral de los aprendices.

La representatividad se materializa mediante tres rutas: 1. Elección de representantes de aprendices de los centros de formación por jornada y modalidad, esta estrategia permite elegir y ser elegido mediante voto. 2. Elección de voceros de grupos de formación. 3. Elección de voceros de las poblaciones identificadas con enfoque diferencial en cada centro de formación.

La elección de representantes y voceros se realizará de conformidad con la reglamentación que expida la Dirección de Formación Profesional, dando cumplimiento a los principios orientadores expresados en este acuerdo.

La elección los representantes de los aprendices, deberá realizarse en el mes de septiembre e iniciarán su rol de representatividad una vez sean elegidos.

Representantes en los centros de formación:

Un (1) representante de jornada diurna en un centro de Formación
Un (1) representante de jornada nocturna en un centro de Formación
Un (1) representante de jornada madrugada en un centro de Formación
Un (1) representante de jornada mixta en un centro de Formación
Un (1) representante de jornada fin de semana en un centro de Formación
Un (1) representante de modalidad virtual en un centro de Formación
Un (1) representante de modalidad a distancia en un centro de Formación

Voceros:
Un (1) Vocero por grupo de formación en cada centro de formación
Un (1) Vocero aprendiz indígena en un centro de formación
Un (1) Vocero aprendiz de la comunidad NARP en un centro de formación
Un (1) Vocero aprendiz de la comunidad LGTBIQ+ en un centro de formación
Un (1) Vocero aprendiz Campesino en un centro de formación
Un (1) Vocero aprendiz con Discapacidad en un centro de formación
Una (1) Vocera aprendiz Mujer en un centro de formación

CAPÍTULO III - DEBERES DEL APRENDIZ SENA

Artículo 8º. Deberes del aprendiz SENA

Además de los consagrados en la Constitución y las leyes y demás normas colombianas, el aprendiz SENA es responsable de cumplir con los siguientes deberes, obligaciones y responsabilidades académicos, disciplinarios y administrativos:

1. Suscribir al momento de asentar la matrícula, el acta de compromiso como aprendiz SENA en cumplimiento de sus obligaciones y deberes en las diferentes acciones, actividades y estrategias durante el proceso de formación.
2. Conocer y cumplir el reglamento del aprendiz y demás normas del SENA asociadas con su proceso formativo.
3. Actuar siempre teniendo como base los principios y valores institucionales.
4. Registrar y mantener actualizados en el sistema de gestión académica administrativa, en el sistema de gestión virtual de aprendices, en la Agencia Pública de Empleo y demás aplicativos de la entidad, sus datos básicos y de contacto como aprendiz, garantizando la veracidad y vigencia de la información registrada. Además, actualizar de oficio o a solicitud del SENA, la información reportada en los aplicativos del SENA en los que se adelanten trámites para aprendices, de acuerdo con la normatividad vigente.
5. Asistir con puntualidad a todas las actividades propias del proceso de formación.
6. Cumplir con todas las actividades de su proceso formativo, presentando las evidencias según la planeación pedagógica, guías de aprendizaje y cronograma, en los plazos o en la oportunidad que estas deban presentarse o reportarse, a través de los medios dispuestos para ello.
7. Justificar debidamente las inasistencias o incumplimientos a las actividades de la formación, en los términos establecidos en el presente reglamento.
8. Reportar o informar oportunamente ante el instructor como primera instancia, y en segunda instancia al coordinador académico, las situaciones que se presenten en la ejecución de la formación que afecten el desarrollo de la formación.
9. Cumplir con la reglamentación y directrices que se emitan para su participación en actividades programadas por el SENA o en las que represente a la entidad, como salidas, pasantías técnicas, intercambios de aprendices a nivel nacional e internacional, así como en las demás de carácter lúdico- pedagógico.
10. Cumplir el procedimiento establecido para gestionar las novedades (traslados, aplazamiento, retiro voluntario, reintegro, reingreso y certificación) que presente durante su proceso formativo en los términos establecidos en el presente reglamento.
11. Hacer uso apropiado de los ambientes de formación SENA y sus componentes (infraestructura física, equipos, maquinarias, herramientas, recursos didácticos, técnicos, tecnológicos y bibliográficos, materiales), disponibles para su proceso de aprendizaje, asumiendo responsabilidad legal en situaciones de utilización inadecuada, uso indebido, daño o pérdida, que deterioran los ambientes de aprendizaje y generan detrimento patrimonial.
12. Respetar los derechos de autor y demás derechos de propiedad intelectual en los materiales, trabajos, proyectos y demás documentos entregados o generados en el proceso formativo.
13. Realizar personalmente las evaluaciones, investigaciones, actividades y prácticas de formación, haciendo uso de sus conocimientos, su esfuerzo personal, creatividad y autoría propia, absteniéndose de presentar como propios, escritos, documentos, ideas, o resultados que no sean de su autoría.
14. Respetar los bienes y recursos culturales, naturales, físicos, digitales, de uso público o privado (en la entidad o fuera de ella) y velar por su conservación, apoyando o colaborando en las acciones que adelante el Centro de Formación para su protección, conservación y buen uso.
15. Usar apropiadamente y promover el uso de los elementos de protección personal que correspondan a la ejecución de su formación aplicando las buenas prácticas de seguridad y

salud en el trabajo definidas por la entidad y por la normatividad para cuidar de su vida, salud e integridad, prevenir riesgos y promover ambientes seguros y saludables.

16. Cumplir con los protocolos de bioseguridad establecidos por la entidad para el ingreso a las instalaciones del SENA o ambientes de formación, con el fin de cuidar de su vida, salud e integridad, prevenir riesgos y promover ambientes seguros y saludables.
17. Acatar las normativas y directrices establecidas por el SENA para llevar a cabo la etapa productiva, seleccionando con la debida anticipación la modalidad de esta y presentando la evidencia correspondiente de la etapa productiva dentro del plazo máximo establecido por el presente reglamento.
18. Si el trámite para la consecución de contrato de aprendizaje o de otra de las alternativas para el desarrollo de la etapa productiva, es realizado directamente por el aprendiz, este deberá informar inmediatamente cuando esto ocurra, a los responsables de apoyar este proceso en el Centro de Formación.
19. Atender las indicaciones de identificación de usuarios que disponga la entidad para el ingreso a las sedes del SENA y a los ambientes de formación.
20. Portar el conjunto de prendas y elementos de trabajo y protección asociados al proceso formativo. Los elementos de usos distintivo que no se relacionen directamente con la seguridad para el desempeño de las competencias asociadas al programa de formación, y cuando el aprendiz no cuente con las condiciones económicas para acceder al uniforme para el uso diario, no asociado como elemento de protección o exigencia de la empresa patrocinadora, no será causal para que los directores, subdirectores, coordinadores académicos y misionales e instructores, impidan el acceso a los ambientes de formación o actividades propias del proceso formativo. En igual sentido, no se podrá exigir uniformes de una marca específica o de un proveedor definido.
21. Ingresar debidamente identificado a las plataformas virtuales institucionales, con el respectivo código de acceso, personal e intransferible. El usuario y la contraseña suministrada al aprendiz por la Entidad para el acceso a las plataformas virtuales institucionales son de uso personal y exclusivo, por lo tanto, no debe transferirse a otras personas. El mal uso de esta información es de su competencia directa y asumirá por ello las responsabilidades correspondientes.
22. Informar de manera oportuna al Centro de Formación las condiciones de afectación a la salud que comprometan su integridad o la de la comunidad SENA, o interfieran en la ejecución de su proceso de formación.
23. Hacer entrega oportuna de toda la documentación requerida en los procesos de ingreso, matrícula, formación, certificación y postulación a beneficios, incentivos y apoyos socioeconómicos según programa de formación del SENA. Esta documentación debe ser verdadera y acorde a la normatividad vigente. Es responsabilidad del aprendiz la veracidad de la información que aporta.
24. Para los aprendices con discapacidad que, como resultado de su libre elección, expresión y voluntariamente decidan auto reconocerse como persona con discapacidad para recibir atención diferencial por parte del SENA, además de los deberes enunciados deberá:

    a) Informar oportunamente al Centro de Formación sobre su discapacidad, para proceder a la gestión de los ajustes razonables requeridos que le posibiliten la participación, progreso y permanencia en su proceso formativo.
    b) Hacer partícipe a sus familiares, cuidadores o red de apoyo de los procesos de acompañamiento institucional, como apoyo a su proceso formativo siempre y cuando se requiera.

c) Procurar por el cuidado de su salud y bienestar, cumpliendo con sus tratamientos médicos o procesos de rehabilitación establecidos por las instancias de salud tratantes. En este caso es recomendable pero opcional que el aprendiz haga el procedimiento de certificación de discapacidad y la consecuente inclusión en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad, como resultado de su libre elección, expresión y de su autorreconocimiento para obtener el certificado médico correspondiente, según la normatividad vigente.

Artículo 9º. Prohibiciones

Se considerarán prohibiciones para los Aprendices del SENA, las siguientes:

1. Aportar documentos o registrar información en los sistemas de información del SENA, que difiera de la real, para el ingreso, formación, certificación o titulación; o para obtener cualquier beneficio de esta.
2. Suplantar identidad en cualquier trámite académico o administrativo del SENA.
3. Alterar, adulterar, falsificar o sustraer documentos públicos o privados emitidos por el SENA o en custodia del SENA.
4. Plagiar, materiales, trabajos y demás documentos generados en los grupos de trabajo o producto del trabajo en equipo institucional, así como en actividades evaluativas del proceso formativo o en concursos, juegos o competencias de cualquier carácter.
5. Utilizar el internet y demás tecnologías de información y comunicación dispuestas por el SENA en o para el desarrollo de su proceso formativo, con la finalidad de acceder, generar, transmitir, publicar o enviar información confidencial, de circulación restringida, inadecuada, malintencionada, violenta, ilegal, peligrosa, pornográfica, insultos o agresiones por los medios de comunicación físicos o electrónicos, o cualquier actividad que pueda causar daños al nombre, honra o derechos ajenos.
6. Ingerir, ingresar, comercializar, promocionar o suministrar bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, dentro de las instalaciones físicas y virtuales del SENA o en los ambientes formativos SENA, o ingresar a la entidad en estado que indique alteraciones de conducta ocasionadas por el consumo de estas o bajo su efecto.
7. Ingresar o portar cualquier tipo de armas, objetos cortopunzantes, explosivos u otros artefactos que representen riesgo o puedan ser empleados para atentar contra la vida o la integridad física de las personas. Los miembros de la fuerza pública y organismos de seguridad del Estado que se encuentren en un proceso de aprendizaje, no podrán portar armas en el Centro de Formación.
8. Utilizar el nombre del SENA, las instalaciones físicas y virtuales, el internet y las tecnologías de información y comunicación del SENA dispuestas para el desarrollo de su proceso de formación, para actividades particulares con o sin ánimo de lucro y que no estén relacionadas con su proceso formativo.
9. Cometer, ser cómplice o copartícipe de delitos contra la comunidad educativa o contra la Institución.
10. Destruir, sustraer, dañar total o parcialmente instalaciones físicas o virtuales, equipos, materiales, software, elementos y demás bienes o dotación en general del SENA o de instituciones, empresas u otras entidades donde el aprendiz represente la entidad o se desarrollen actividades de aprendizaje, culturales, recreativas, deportivas y sociales, intercambios estudiantiles nacionales o internacionales.

11. Realizar acciones proselitistas de carácter político o religioso dentro de las instalaciones físicas y virtuales del SENA y demás ambientes donde se desarrollen actividades formativas.
12. Ingresar o salir de cualquier instalación del Centro de Formación o de la entidad donde se desarrolle la formación, por sitios diferentes a la portería, saltando muros, cercas o violentando puertas, ventanas y cerraduras.
13. Dibujar o escribir sobre cualquier objeto o mueble de las instalaciones físicas y virtuales donde se desarrollan programas de formación; o pegar avisos, carteles, pancartas o análogos en sitios no autorizados. Los lugares autorizados no podrán ser utilizados para publicar mensajes que se constituyan en hostigamiento, acoso de cualquier tipo, (bullying, mobbing) dirigido a integrantes de la comunidad educativa.
14. Discriminar cualquier miembro de la comunidad SENA por condiciones como: sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión, identidad de género, orientación sexual, religión, situación económica, discapacidad, o preferencias políticas.

CAPÍTULO IV - INGRESO, PERMANENCIA Y CERTIFICACIÓN

Artículo 10º. Reglas generales de ingreso

Para el ingreso a los procesos o programas de formación es preciso tener en cuenta que el aspirante, tendrá que surtir las siguientes etapas: registro, inscripción, selección (cuando aplique) y matricula.

1. La oferta de formación se divulga por los medios que dispone la entidad en el territorio nacional. La finalidad de esta actividad es la de brindar información oportuna y de calidad a todos los aspirantes a la formación profesional del SENA, contando con horarios flexibles de consulta e inscripción a través del "portal de oferta educativa SENA", esto en función de los requerimientos, posibilidades y lugares de acceso de los usuarios aspirantes a la formación.
2. La edad mínima de los aspirantes, para ingreso a los programas de formación profesional integral será de (14) catorce años.
3. Para el ingreso a los programas de formación profesional integral del nivel técnico, operario y auxiliar, no se exigirá títulos académicos.

   Los aspirantes de los programas de formación tecnológica deberán cumplir con los siguientes requisitos: título de bachiller y certificación de la prueba ICFES (Saber 11) o la que exija el Ministerio de Educación Nacional.

   Parágrafo: Los requisitos de ingreso, podrán ser modificados para aquellos oficios y ocupaciones que tengan una regulación especial, nacional o internacional y que en ellas se establezcan exigencias superiores a las establecidas en este artículo, deberán acogerse a lo dispuesto en dicha regulación.

   Para que los aspirantes o aprendices menores de edad accedan, reciban y desarrollen la formación profesional integral según lo establecido en este reglamento y en los procedimientos institucionales, uno de los padres de familia, el acudiente o el apoderado, deben firmar el consentimiento informado y el aprendiz firma su asentimiento incluyéndolo en la documentación para legalizar y asentar la matricula. A través de este documento, los padres de familia, acudientes o apoderados expresan su autorización para que el aprendiz adelante la formación profesional en el SENA, además se comprometen a brindar el acompañamiento necesario para que el aprendiz desarrolle con éxito dicha formación

profesional integral y se hacen responsables de sus actuaciones, así como representantes para efectos administrativos y legales.

4. El ingreso de aspirantes a la formación profesional en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA está regulado tanto por la normatividad emanada del Gobierno Nacional y el Ministerio de Trabajo como por la reglamentación interna vigente en la entidad, sin perjuicio de la que, en general, sea aplicable al SENA en sus procesos de formación.
5. El ingreso a los programas de formación laboral o tecnológica abierta se rige por el cronograma establecido en el calendario académico y de labores expedido mediante acto administrativo (Resolución) conforme a la normatividad vigente.
6. El registro y la inscripción los realiza el aspirante directamente en el aplicativo de gestión académica administrativa. En aquellas poblaciones con características especiales o zonas de difícil acceso o personas con discapacidad, el Centro de Formación, a solicitud del aspirante, podrá realizar el registro y la inscripción en el aplicativo dentro de las fechas establecidas en el cronograma de una convocatoria y también, cuando lo amerite, en las ofertas especiales.
7. La inscripción en los programas de formación que la entidad oferta es de responsabilidad del aspirante, así como mantener esa inscripción habilitada o cancelarla a su criterio cuando así lo disponga, mientras el curso ofertado se encuentre en inscripción o selección.
8. El aspirante se inscribe al programa de formación de su preferencia y podrá elegir otro programa de formación de la misma área temática como segunda opción, cuando la oferta lo permita, lo que aplica únicamente en convocatorias de oferta abierta de formación laboral o tecnológica.
9. Todo aprendiz debe cumplir con el procedimiento de ingreso definido por la entidad en cada una de sus etapas (registro, inscripción, selección y matrícula) en su normatividad interna y los procesos de gestión, según los tipos de oferta, las áreas de conocimiento y los niveles de formación, que aseguren la transparencia y accesibilidad en condiciones de equidad.
10. El ingreso y matrícula de personas extranjeras estará regulado por la normatividad y disposiciones vigentes emitidas por la Cancillería de Colombia y la Unidad Especial de Migración Colombia. En todo caso, cuando el ciudadano extranjero dentro del territorio colombiano participe en los procesos de ingreso deberá contar con su estatus migratorio definido y podrá ser matriculado si la vigencia de su documento de identificación emitido por autoridad colombiana competente garantiza el cumplimiento de la formación y además cumpla con los requisitos de ingreso. En este caso, podrá adquirir la condición de aprendiz y para su formación profesional le aplica este reglamento.

    Parágrafo: Si en cualquier etapa de su proceso formativo o antes de su certificación, el aprendiz extranjero residente en el territorio colombiano pierde su estatus migratorio por sanción administrativa o no renovación del documento expedido por la autoridad migratoria, pierde su condición de aprendiz, en consecuencia, aplica la cancelación de su matrícula.

Artículo 11º. Etapa de registro

El registro es el procedimiento mediante el cual el usuario ingresa la relación de sus datos personales y de contacto en el sistema de gestión académica administrativa bajo su responsabilidad y acepta las políticas de seguridad, confidencialidad y tratamiento de datos personales, para lo cual debe tener presente:

1. El registro es único, personal e intransferible y el usuario que lo realiza debe asegurarse que la información que registra corresponda a sus nombres, apellidos, tipo y número de identificación tal y como aparece en el documento de identificación, y una vez finalizado el

registro, el usuario recibe la confirmación del registro exitoso al correo electrónico suministrado como dato de contacto.

2. El registro debe realizarse con el documento de identificación vigente expedido por autoridad colombiana competente.
3. La actualización de los datos es de exclusiva responsabilidad del usuario. Cuando el usuario cambie algún dato básico de su registro, se compromete a actualizarlo modificando los datos correspondientes, tales como: tipo de documento, número de documento, cambio de nombres o apellidos (debidamente protocolizado), datos de contacto, historial académico o historial laboral.

Parágrafo 1. El usuario, aspirante o aprendiz debe tener un único registro en el sistema de gestión académica administrativa, debidamente actualizado.

Parágrafo 2. El registro del usuario, aspirante o aprendiz en el sistema con un número diferente al de su documento de identificación vigente será invalidado por uno de los administradores del sistema, por tratarse de datos inconsistentes.

Parágrafo 3. Es responsabilidad del aprendiz gestionar con el Centro de Formación la actualización de su registro y aportar los documentos legales vigentes.

Parágrafo 4. Cuando el aprendiz esté registrado con tipo de documento tarjeta de identidad y obtenga su cédula de ciudadanía (CC), deberá gestionar la actualización del registro por tipo cédula de ciudadanía.

Parágrafo 5. Con el registro de datos básicos y la aceptación de la política de seguridad, confidencialidad, el usuario, aspirante o aprendiz autoriza y da el consentimiento para el tratamiento de datos personales y que de manera libre, previa, clara, expresa, voluntaria y debidamente informada permite a la entidad recolectar, recaudar, almacenar, usar, procesar, compilar, intercambiar con otras entidades públicas, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que serán suministrados y que se incorporen al sistema académico administrativo. Esta información es y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias del SENA.

Parágrafo 6. Al realizar el registro en el aplicativo de la entidad, el usuario, aspirante o aprendiz con discapacidad (cualquiera sea u origen: visual, auditiva, física o intelectual, sordoceguera, psicosocial o múltiple), podrá voluntariamente informar su autorreconocimiento y el tipo de discapacidad que presenta. Esta información será utilizada por los funcionarios de ingreso en cada Centro de Formación para prever el alistamiento de los recursos necesarios con el fin de brindar el apoyo requerido por los aspirantes. En caso de que la situación de discapacidad se presente después del registro, el usuario, aspirante o aprendiz podrá actualizar voluntariamente el registro.

Artículo 12º. Etapa de inscripción

La inscripción es el acto mediante el cual una persona previamente registrada diligencia en el sistema de gestión académica administrativa el formato de inscripción y elige el programa de formación de su preferencia. Las actividades y requisitos para la inscripción a un programa de formación en el SENA son:

1. El aspirante puede participar de las charlas informativas para conocer la información sobre los programas: requisitos, contenidos y competencias por adquirir o demostrar, horarios, lugar donde se realizará la formación; así como las características y modalidad del programa, número de registro calificado cuando aplique, duración y requisitos para la certificación.
2. El aspirante debe contar con usuario y contraseña en el sistema de gestión académica administrativa del SENA o registrarse en este en el evento de que no lo haya hecho.
3. Si el aspirante es menor de edad, de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la madre, el padre, el representante legal o tutor debe autorizar o dar el consentimiento para el tratamiento de datos personales, en el formato establecido por el SENA el cual debe ser entregado con su respectiva firma y adicionalmente presentar el respectivo documento que lo acredite como tal.
4. El aspirante debe consultar periódicamente en el sistema de gestión académica administrativa la información de la inscripción y su estado.
5. El aspirante debe diligenciar el formulario de inscripción en el sistema de gestión académica administrativa.
6. El aspirante debe cumplir con los requisitos mínimos de ingreso exigidos en cada programa de formación.

Artículo 13º. Restricciones para la inscripción

El aspirante a la formación profesional del SENA, en las modalidades presencial, virtual, a distancia, no podrá inscribirse en programas de formación laboral o tecnológica si se encuentra en uno de los siguientes estados:

1. Si al momento de la inscripción tiene otra inscripción vigente en un programa de formación laboral o tecnológica.
2. Si ha sido citado para presentar las pruebas de selección.
3. Si presentó pruebas de selección y fue seleccionado.
4. Si se encuentra seleccionado y fue convocado a asentar matrícula.
5. Las que establezcan normas de carácter superior.

Artículo 14º. Etapa de selección

La selección es la actividad del ingreso mediante la cual se verifican conocimientos, aptitudes, actitudes y demás requisitos a los aspirantes de acuerdo con lo establecido en el perfil de ingreso esperado para cada programa. Esta actividad permite elegir, mediante la aplicación de pruebas fase I (online), fase II o pruebas offline (fuera de línea), a los aspirantes con el fin de establecer las competencias mínimas para su ingreso en el programa de formación.

El SENA realiza la selección de los aspirantes mediante la presentación de dos pruebas: la primera identificada como prueba de competencias por la web (fase I); y la segunda, identificada como prueba controlada o taller (fase II), la cual es discrecional en su aplicación por parte del Centro de Formación.

La participación del aspirante en las pruebas de selección supone el consentimiento de la prueba, su autorización para las citaciones o notificaciones y la cesión al SENA de los datos procedentes del Centro de Formación, en los términos establecidos en la legislación sobre protección de datos. Es un deber intransferible del aspirante inscrito la realización de la prueba de manera personal.

Las pruebas de selección son de uso exclusivo y dominio institucional y se prohíbe a los aspirantes su copia parcial o total y reproducción en cualquier medio, so pena de ser sancionados o excluidos de la etapa de ingreso.

El aspirante que haya sido admitido deberá adelantar en forma oportuna todos los procedimientos previstos para cumplir con las exigencias propias de los requisitos académicos y administrativos de la matrícula.

Para los aspirantes que deseen ingresar al SENA a programas de formación profesional integral, a excepción de los de formación complementaria, se deberá realizar una prueba de selección, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

1. Para aquellos oficios y ocupaciones que tengan una regulación especial, nacional o internacional, que sea de obligatorio cumplimiento, los requisitos de ingreso se acogerán a lo que aquella disponga, cuando establezca exigencias superiores a las establecidas en este artículo.
2. En el caso de que el aspirante cumpla las condiciones para tener cupo de acceso preferente, la prueba será eliminatoria cuando el número de aspirantes de acceso preferente sea superior a la cantidad de cupos asignados para la población a la que pertenece.
3. En el evento en que el número de aspirantes inscritos sea inferior al número de cupos de la oferta, el SENA podrá prescindir de realizar prueba de selección, en cuyo caso, el proceso de ingreso continuará con todos los aspirantes inscritos.
4. Las personas que cuenten con título o certificado en programas de formación profesional integral de la entidad, podrán acceder a otro (s) programa (s) de formación profesional integral del SENA, sin condicionamiento de tiempo y cantidad.
5. Cuando se trate de un egresado de un programa de formación profesional integral técnico del SENA , que tenga el título de bachiller certificado y los resultados de las pruebas ICFES (Saber 11), este podrá acceder a un programa de formación tecnológico en la siguiente oferta, sin presentar nuevamente la prueba de selección.
6. Cuando se trate de un egresado de un programa de formación profesional integral técnico, que desee optar por la cadena de formación del programa, que tenga el título de bachiller certificado y los resultados de las pruebas ICFES (Saber 11), podrá acceder a un programa de formación tecnológico, previo estudio de equivalencia, y sin prueba de selección.

Artículo 15º. Etapa de matrícula

La matrícula es la formalización del ingreso del aspirante admitido mediante su asentamiento y legalización en el sistema de gestión académica administrativa, previo el cumplimiento de los requisitos de ingreso establecidos para el programa de formación y el diligenciamiento y firma del compromiso del aprendiz. Con la matrícula, el aspirante adquiere o renueva su calidad de aprendiz, asume el compromiso de cumplir con los requisitos, acepta el reglamento del aprendiz y el deber de conocerlo y aplicarlo, y todos los demás deberes establecidos en este. En la gestión de la matrícula, el SENA no guarda ni reserva cupos a ningún tipo de población. Ninguna persona podrá asistir o participar en la ejecución de un programa sin haber formalizado la matrícula El Centro de Formación no permitirá la asistencia del aspirante que no haya formalizado la matrícula, cuando esta situación sea por causas atribuibles al aspirante.

Parágrafo. Registro académico. Se considera registro académico el procedimiento que protocoliza las acciones académicas y disciplinarias del aprendiz SENA y actualiza su gestión académica durante el proceso de formación.

Artículo 16 º. Trámites académicos y administrativos durante la formación

Los trámites académicos y administrativos de los que trata este reglamento son aquellas gestiones que el aprendiz debe realizar durante la matrícula, la gestión de novedades durante el proceso de formación y para la certificación, con el propósito de realizar solicitudes de traslado, aplazamiento, reintegro, retiro voluntario, certificación y reingreso.

Artículo 17º Tramite de novedades académicas y administrativas

Las novedades en trámites académicos y administrativos que requiera hacer el aprendiz ante la Entidad durante su proceso de formación tienen el siguiente paso a paso:

1. Registrar la solicitud novedad en el sistema de gestión académica.
2. Radicar la solicitud de la novedad a través de los canales institucionales de atención al ciudadano; dirigiendo dicha solicitud a la Subdirección del Centro de Formación.
3. El Centro de Formación, a través del Comité de Evaluación y Seguimiento, analiza la solicitud, con el fin de dar respuesta a las novedades radicadas por los aprendices en el término establecido y atendiendo al tipo de novedad.
4. El Comité de Evaluación y Seguimiento sesiona y elabora el acta de Comité, mediante la cual se analizan, estudian y se sugieren las soluciones de las novedades presentadas por los aprendices. El Subdirector con su firma y fecha aprueba las recomendaciones del Comité, convirtiendo el acta de comité en acto académico administrativo. Para La anulación de un certificado o el reingreso de aprendices el acto académico administrativo es por resolución motivada del Centro de Formación.
5. El Coordinador Académico notifica al aprendiz en los términos definidos en este reglamento o en la ley.
6. El Coordinador de formación o quien haga sus veces, registra las novedades en el sistema de gestión académica administrativa, dentro de los 8 días calendario siguientes luego de quedar en firme la decisión y en concordancia con el debido proceso.
7. El aprendiz puede interponer el recurso correspondiente ante la Subdirección del Centro en los tiempos que establezca el acto administrativo conforme a la normatividad vigente.

Parágrafo 1. Para lo previsto en el numeral 2 en el caso de aprendices de los programas de articulación con la educación media, deben radicar su solicitud ante la institución educativa donde desarrollen su formación profesional integral, para que ella realice la debida gestión.

Parágrafo 2. Cuando por sus condiciones físicas o mentales por cualquier razón justificada el aprendiz esté impedido o no pueda gestionar por sí mismo las novedades, podrá hacerlo uno de sus padres, su acudiente, o apoderado, quien debe presentar los soportes respectivos. La situación será verificada por el profesional que designe por escrito el Subdirector del Centro de Formación.

Parágrafo 3. Los aprendices que ingresen a la entidad para adelantar su proceso mediante la formación modular adelantarán los trámites de novedades en similares condiciones a los

establecidos en este reglamento o según se disponga en los procedimientos administrativos que emita la dirección de formación profesional para tal fin.

Artículo 18º. Novedades durante la formación

Son novedades durante el proceso de formación: el traslado, el aplazamiento, el reintegro y el retiro voluntario. La gestión de estas novedades se realizará del modo como se describe a continuación:

1. **Traslado:** Es la solicitud formal que hace el aprendiz de formación laboral o tecnológica presencial virtual y a distancia para: que se le autorice continuar su proceso de formación, ya sea en programas de la misma red de conocimiento tecnológica; continuar en otro Centro de Formación, o en el mismo Centro de formación, pero en diferente jornada; y/o cambiar de modalidad presencial a virtual o viceversa. Dicha solicitud debe radicarse de conformidad con lo establecido en este reglamento.
   La coordinación académica analiza la viabilidad del traslado y hará la respectiva recomendación a la subdirección de centro. La aceptación del traslado está supeditada a que:

   a) El grupo en el cual está matriculado el aprendiz y el grupo para el cual necesita trasladarse correspondan al mismo programa o sean de la misma red de conocimiento o tecnológica, al mismo tipo de oferta (de abierta a abierta, o de cerrada a cerrada) y en la misma o anterior fase de ejecución del programa.
   b) El aprendiz haya realizado como mínimo el primer trimestre de su formación.
   c) El aprendiz tenga los juicios evaluativos correspondientes a la formación que haya aprobado y registrados en el sistema de gestión académica administrativa.
   d) El aprendiz no tenga sanciones académicas ni disciplinarias vigentes.
   e) Haya disponibilidad de cupo en el programa de formación al cual se va a trasladar.
   f) El aprendiz no tenga asuntos pendientes con las áreas académicas ni administrativas del Centro de Formación origen.

   En el caso de que el traslado que se realice entre Centros, la coordinación académica del Centro del origen proyecta comunicación para que la respectiva Subdirección la radique y envíe a la Subdirección del Centro destino, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud, anexando la comunicación del aprendiz. La coordinación académica del Centro de destino analiza la solicitud, verifica requisitos y prepara respuesta para que la respectiva Subdirección envíe comunicación radicada a la del Centro origen dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. La Subdirección del Centro de origen le informará al aprendiz la decisión, mediante comunicación radicada dentro de los cuatro (4) días hábiles siguientes a la recepción de la respuesta del Centro de destino.

   En caso de traslado de jornada o entre programas o al interior del mismo Centro de Formación, la coordinación académica proyecta comunicación para que la respectiva Subdirección le envíe dentro de los términos legales establecidos, la comunicación radicada al aprendiz informando la decisión.

   Parágrafo 1. El aprendiz puede solicitar solo un traslado durante su proceso de formación.

   Parágrafo 2. Para todos los casos, la respuesta de parte de la Subdirección de Centro con destino al aprendiz debe ir con copia a los instructores asignados en el grupo origen.

Parágrafo 3. Para los aprendices en programas de articulación con la educación media procede el traslado de grupo cuando se trate de cambio de institución educativa o de jornada entre grupos que correspondan a la misma caracterización del programa origen.

Parágrafo 4. Los aprendices en programas de formación complementaria, eventos de divulgación tecnológica - EDT y programas de formación dual, no podrán realizar traslados.

2. **Aplazamiento:** Es la solicitud formal que hace el aprendiz de formación laboral o tecnológica presencial, virtual o a distancia, para que se le autorice la suspensión temporal en el programa de formación en el cual se encuentra matriculado, por razones excepcionales certificadas o justificadas que le impiden asistir por veinte (20) o más días continuos. Dicha solicitud debe radicarse de conformidad con lo establecido en este reglamento. No se aceptan solicitudes de aplazamiento, sin que medie justificación.

   Un aplazamiento se autoriza por alguna de las siguientes causas, las cuales deben contar con el soporte correspondiente que las acredite:

   a) Incapacidad médica igual o superior a veinte (20) días expedida por la entidad promotora de salud - EPS correspondiente o por médico competente.
   b) Licencia de maternidad o paternidad expedida por la entidad promotora de salud - EPS correspondiente o por médico competente.
   c) Calamidad doméstica.
   d) Asuntos judiciales.
   e) Participación en representación del SENA o del país a nivel nacional e internacional, en actividades académicas, culturales y/o eventos deportivos.
   f) Prestación del servicio militar: De acuerdo con lo establecido en la ley vigente. La certificación de la culminación de dicho servicio será el documento para el reingreso del aprendiz a la formación.

   El comité de evaluación y seguimiento analiza los soportes y si la situación lo justifica o amerita, recomienda a la Subdirección de Centro la autorización y el tiempo del aplazamiento. El término de aplazamiento será hasta por tres (3) meses calendario o lo definido por ley, acorde con la duración del programa de formación, con la fecha del inicio de la causa de la ausencia, con la duración de la eventualidad que lo generó y en coherencia con los soportes respectivos que presentó el aprendiz. El tiempo autorizado se contará a partir de la fecha de la comunicación radicada mediante la cual se dio respuesta a la solicitud. El Centro de Formación dispone de máximo ocho (8) días calendario, contados a partir de la aprobación del aplazamiento, para el registro de la novedad en el aplicativo de gestión académica administrativa.

   El comité de evaluación y seguimiento, previa solicitud del aprendiz, podrá recomendar de manera motivada a la Subdirección de Centro ampliar el aplazamiento hasta por tres (3) meses más, para los casos que lo ameriten según las causas expuestas.

   Una vez sea autorizada y tramitada la novedad solicitada, el aprendiz recibirá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la autorización de la novedad, un reporte de la situación académica de la ejecución de la formación, donde se indican los resultados de aprendizaje

evaluados, y las revisiones generadas a las evidencias entregadas a la fecha de autorización de la novedad.

Parágrafo 1. Cuando se registra la novedad de aplazamiento la condición de aprendiz SENA se conserva; sin embargo, si el aprendiz cuenta con beneficio de apoyos socioeconómicos estos se suspenden por el mismo periodo de aprobación del aplazamiento o máximo hasta el 30 de noviembre del año en curso.

Parágrafo 2. Para todos los casos, la respuesta de parte de la Subdirección de Centro con destino al aprendiz debe ir con copia a los instructores asignados en el grupo origen, especialmente en los casos de aprendices de formación laboral o tecnológica virtual y a distancia y los convenios, para que dentro del ambiente de formación virtual se gestionen las acciones pertinentes con el proceso formativo.

Parágrafo 3. Los aprendices en programas de formación dual, articulación con la educación media, no podrán realizar aplazamiento durante el proceso de formación.

3. **Reintegro:** Es la solicitud formal que hace el aprendiz de formación laboral o tecnológica que tenga autorización de aplazamiento, para que se gestione su reintegro al proceso de formación en el programa. Dicha solicitud debe radicarse de conformidad con lo establecido en este reglamento.

   La autorización del reintegro está supeditada a que el programa de formación sea el mismo y de la misma modalidad en el cual se encuentra aplazado, corresponda a un grupo en estado en ejecución y que el avance de este le permita continuar su proceso formativo.

   El aprendiz debe solicitar el reintegro dentro de los cinco (5) días hábiles previos al vencimiento del plazo concedido, adjuntando el reporte de situación de la ejecución de la formación, que previamente le entregó el Centro de Formación, para que le sea asignada su ruta de aprendizaje. De no solicitarlo dentro de este término o no reintegrarse en el plazo establecido en el acto administrativo, se entiende como causal de deserción.

   La coordinación académica analizará la viabilidad del reintegro y hará la respectiva recomendación a la Subdirección de Centro; y con base en esta, actuará en consecuencia:

   a) **Si es posible el reintegro:** El Coordinador académico envía respuesta al aprendiz mediante comunicación radicada, especificando el nombre del programa de formación, el número de grupo y la fecha en la cual el aprendiz debe reintegrarse al proceso formativo, con copia a los instructores asignados en el respectivo grupo, especialmente en los casos de aprendices de formación virtual o a distancia, para que dentro del ambiente de formación virtual se gestionen las acciones pertinentes con el proceso formativo.
   b) **Si no es posible el reintegro:** El Coordinador académico mediante comunicación radicada le informa al aprendiz que la solicitud de reintegro no fue autorizada, indicando las razones, y que en consecuencia puede optar por:

      - **Opción 1:** Gestionar de inmediato la novedad de retiro voluntario, tal como lo establece este reglamento, precisando que se trata de una causa justificable. Esta

opción no genera sanción para el aprendiz y le permite presentarse de inmediato a cualquier programa de formación laboral o tecnológica, siguiendo el proceso establecido por el SENA.

- **Opción 2:** Mantener la condición de aplazado hasta por un (1) año contado a partir de la fecha en la cual debía reintegrarse según el acto administrativo. Durante este tiempo el aprendiz debe solicitar nuevamente el reintegro y la entidad hará lo posible por ofrecerle el programa de formación que cumpla con los requisitos de reintegro; de no ser posible se procederá al retiro de la formación, no se generará sanción y el aprendiz podrá postularse a otro programa de formación.
- **Opción 3:** Solicitar traslado a un programa afín, de la misma red de conocimiento o tecnológica al programa en el que inicialmente se matriculó.

4. **Retiro voluntario:** Es la solicitud formal que hace el aprendiz de formación laboral o tecnológica, en cualquiera de sus modalidades (presencial, virtual o a distancia) o estrategias de oferta (articulación con la media) para que se le autorice el retiro definitivo del programa de formación. Dicha solicitud debe radicarse de conformidad con lo establecido en este reglamento.

   Esta solicitud será resuelta por el Coordinador académico, a fin de analizar a profundidad las causas del retiro y agotar las diferentes posibilidades tendientes a lograr la permanencia del aprendiz en la formación; en caso contrario se realiza la respuesta y se registra la novedad de esta decisión como acto académico administrativo en el aplicativo.

   La solicitud de retiro voluntario del programa de formación, que no cuente con causas justificables se constituirá en una falta grave por parte del aprendiz, por lo tanto, la novedad que se registre será la de cancelación de la matrícula.

   Las causales justificables de retiro voluntario, las cuales deben contar con el soporte correspondiente que las acredite:

   a) Incapacidad médica igual o superior a veinte (20) días expedida por la entidad promotora de salud - EPS correspondiente o por médico competente.
   b) Licencia de maternidad o paternidad expedida por la entidad promotora de salud - EPS correspondiente o por médico competente.
   c) Calamidad doméstica.
   d) Asuntos judiciales.
   e) Prestación del servicio militar.

   Parágrafo. Una vez se autorice esta novedad, el Centro de Formación debe hacer su respectivo registro en el sistema de gestión académica administrativa a más tardar a los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la respuesta al aprendiz, a fin de garantizar la sincronización del estado del aprendiz.

Artículo 19º. Certificación

La certificación es el procedimiento mediante el cual, la entidad hace el reconocimiento formal de los resultados, aprobados por el aprendiz durante su proceso formativo, para tal fin se seguirán las siguientes reglas:

1. El aprendiz es el responsable de verificar en el sistema de gestión académica y administrativa que cuenta con los datos básicos y de contacto actualizados y que se encuentre matriculado en el programa al cual se inscribió. Esta verificación es obligatoria y de ella dependerá la entrega conforme del respectivo documento académico.
2. El aprendiz de formación laboral o tecnológica debe cumplir con los siguientes requisitos para certificarse, en concordancia con la normatividad institucional vigente.

   a) Encontrarse en estado "por certificar" en el sistema de gestión académico administrativa.
   b) Para los aprendices de formación tecnológica, evidencia de presentación de las pruebas establecidas para este nivel de formación por el Ministerio de Educación Nacional
   c) Estar registrado en la Agencia Pública de Empleo del SENA, a excepción de los aprendices de formación complementaria.

El Centro de formación cuenta máximo con treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega de las evidencias por parte del aprendiz, para el registro y la expedición de respectivo certificado.

Parágrafo. Los aprendices de articulación con la educación media deben culminar la ejecución de las etapas lectiva y productiva del programa de formación SENA, en el último año escolar. En este caso, el instructor responsable, evaluará los resultados de aprendizaje en el sistema de gestión académica administrativa y previo al cumplimiento de requisitos, el Centro de Formación emitirá el correspondiente certificado o define la situación académica del aprendiz según términos definidos en este reglamento.

Artículo 20º. Expedición de documentos académicos

Los documentos académicos son expedidos por el Centro de Formación sin ningún costo para el aprendiz. Los títulos, actas de grado, constancias y certificados de aprobación obtenidos a partir del año 2010 en un programa de formación laboral o tecnológica, se podrán descargar en formato digital directamente del portal web de certificación de la entidad; las constancias definidas por el SENA podrán ser descargadas por el aprendiz directamente del sistema de gestión académica administrativa utilizando su usuario y contraseña.

La consulta de los certificados digitales del SENA es de carácter público.

Parágrafo 1. Los títulos, actas de grado, constancias y certificados de aprobación obtenidos antes del año 2010 en un programa de formación laboral o tecnológica, deben ser solicitados directamente en el centro de formación donde el aprendiz adelantó su proceso formativo, para este tipo de certificación aplica la tarifa de reexpedición de documentos según lo establecido en la normatividad vigente.

Parágrafo 2. Los documentos académicos de los niveles de formación Técnico Laboral o Tecnológico, se expiden digitalmente a partir del año 2000 y se publican en el portal Web de certificados SENA, en concordancia con la ley 527 de 1999. Estos documentos académicos son: Títulos, Actas de grado y Constancias.

Parágrafo 3. El SENA no reexpide documentos académicos de formación complementaria y eventos de divulgación tecnológica - EDT de los años 2009 y anteriores. En su defecto, a petición del interesado se expedirá una constancia que contiene la información de la correspondiente certificación y aplicará la tarifa de reexpedición de documentos según lo establecido en la normatividad vigente.

Parágrafo 4. Para toda constancia o certificado en físico que expida el Centro de Formación con firma manuscrita o mecánica del Subdirector, aplicará el cobro de reexpedición en la Resolución 1590 de 2019 o la que esté vigente, la modifique o sustituya y regule la materia.

Artículo 21º. Validación de documentos académicos SENA

La validación de documentos académicos del SENA, para trámites de apostilla o legalización, consiste en la solicitud que hace el aprendiz ante el Centro de Formación del SENA donde le fueron expedidos sus certificados académicos y se puede realizar de la siguiente manera:

1. Para el caso de los documentos expedidos físicamente antes del año 2000, son validados en el Centro de Formación donde fueron expedidos y llevarán la firma autógrafa del Subdirector, nombre completo, cargo, nombre del Centro y Regional y fecha de validación. El trámite de apostilla se realiza ante la Cancillería de Colombia.
2. Para el caso de los documentos expedidos entre el 2000 y hasta el 15 de septiembre de 2020, el Centro de Formación reexpide digitalmente estos documentos académicos y se continua el trámite de apostilla ante la Cancillería de Colombia.

Los documentos académicos expedidos a partir del 15 de septiembre de 2020 no requieren validación por el SENA en razón al acuerdo interinstitucional entre el SENA y la Cancillería de Colombia, ante la que se realiza directamente el trámite, a través de sus canales de atención.

Artículo 22º. Trámite reingreso

El reingreso inicia con la solicitud formal que hace una persona que estuvo matriculada en un programa de formación laboral o tecnológica en el SENA y se desvinculó de la entidad por retiro voluntario o cancelación de matrícula académica, con el propósito de continuar con su formación y titularse o certificarse. Este trámite solo podrá ser solicitado por una única vez.

Parágrafo 1. El reingreso puede darse de las siguientes maneras:

a) Reingreso al mismo Centro de Formación, al mismo programa y cualquier modalidad.
b) Reingreso a otro Centro de Formación, al mismo programa y en cualquier modalidad.

En el evento que el Centro de Formación al que se solicita el reingreso no disponga del mismo programa en la misma modalidad en la que estuvo matriculado el aprendiz, se podrá realizar el reingreso al mismo programa en la modalidad diferente si la hubiere, o a otro programa de la misma línea tecnológica en cualquier modalidad, previa aceptación del solicitante.

Parágrafo 2. El reingreso al SENA de personas desvinculadas de programas cursados bajo convenios de articulación con la educación media o ampliación de cobertura o por oferta especial de formación, se adelantará sólo a programas que se estén ejecutando en oferta abierta de formación. No podrán

reingresar a grupos de formación cuya caracterización corresponda a oferta especial de formación, establecida en la Resolución 2130 de 2013 o la que la modifique o a grupos de convenios de articulación con la educación media o ampliación de cobertura.

Artículo 23º. Condiciones para el reingreso

Para acogerse al reingreso se deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) Haber cursado un programa de formación laboral o tecnológica en el SENA sin certificarse o titularse.
b) Estar reportada su desvinculación en el sistema de gestión académico-administrativo del SENA, por cancelación de matrícula o retiro voluntario del programa de formación.
c) Solicitar por escrito el trámite de reingreso.
d) Dar respuesta de la aceptación o no a las condiciones reglamentarias vigentes del programa y del diseño curricular en el momento de la aprobación de su reingreso.

Parágrafo 1. Las personas que se desvincularon de la entidad por cancelación de matrícula motivada por faltas disciplinarias podrán solicitar el reingreso a la entidad una vez cumplan la sanción impuesta.

Parágrafo 2. El reingreso no aplica para los programas de formación complementaria.

Artículo 24º. Procedimiento para el reingreso

El procedimiento para aplicar a reingreso es el siguiente:

1. La persona interesada realizará solicitud de reingreso por escrito al Centro de Formación Profesional Integral a través del canal de atención institucional, como la oficina virtual de radicación o ventanilla de correspondencia en cada centro.
2. El Centro de Formación Profesional Integral recibirá la solicitud y el equipo técnico que estará conformado por la Coordinación Académica, un instructor técnico del programa y un Instructor transversal, deberán analizar y evaluar la solicitud, elaborar la respectiva acta con el resultado del estudio del caso para la firma del Subdirector del Centro de Formación Profesional Integral o Directores Regionales que desempeñan funciones de Subdirector de Centro.
3. El Subdirector del Centro de Formación Profesional dará respuesta a la solicitud radicada por el solicitante, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. En esta respuesta se indicarán las condiciones de reingreso al solicitante.
4. El solicitante mediante respuesta escrita debidamente radicada manifestará su aceptación o no de las condiciones de reingreso que indica el Centro de Formación Profesional.
5. Si la respuesta del solicitante fuere positiva, el Subdirector del Centro de Formación Profesional o el Director Regional con funciones de Subdirector de Centro de Formación Profesional, emitirá y notificará el acto administrativo (resolución motivada de Centro) que autoriza el reingreso. En el acto administrativo, establecerá la revocatoria de las sanciones que por el proceso previo de retiro voluntario o cancelación de matrícula se hayan generado si estuvieren vigentes al momento de la solicitud y tengan registro en el sistema de gestión académica administrativa de la entidad.

6. Con el acto administrativo, el grupo o encargado de administración educativa del Centro de Formación Profesional, procederá a habilitar el reingreso del solicitante en el sistema de gestión académico administrativo.
7. El solicitante legalizará el reingreso, a través del sistema académico administrativo en un término no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de notificación del acto administrativo que le autoriza el reingreso.
8. El Centro de Formación Profesional asignará ruta de formación al aprendiz reingresado, con el registro de los juicios de evaluación de los resultados de aprendizaje cursados en la ruta de formación anterior

Artículo 25º. Seguimiento a la implementación del trámite de reingreso

Las Subdirecciones de los Centros de Formación Profesional deberán suministrar a la Dirección Regional y a la Dirección de Formación Profesional, el reporte de los aprendices que se acogen a este trámite de reingreso y realizar el seguimiento a la implementación, informando semestralmente los resultados de su aplicación.

Artículo 26º. El proceso de formación

El aprendiz SENA, como gestor principal de su proceso de formación debe participar de manera activa y oportuna en las diferentes actividades presenciales o virtuales que conforman la ruta de aprendizaje; cumpliendo con dichas acciones y aportando oportunamente evidencias según los criterios de aprendizaje establecidos. Para programas de formación laboral o tecnológica, la ruta de aprendizaje está conformada por la etapa lectiva y la etapa productiva en los casos que aplique.

a) **Etapa lectiva:** Es la etapa del proceso formativo que se desarrolla según la estrategia pedagógica teórico-práctica, de carácter integral, orientada al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos, habilidades, destrezas y actitudes que le permiten al aprendiz actuar crítica y creativamente en el mundo del trabajo y de la vida.
Se realiza en ambientes de formación reales, simulados, fijos, móviles y virtuales, tales como: aula, taller, laboratorios, unidades productivas, campo deportivo, biblioteca, empresas y entidades.

b) **Etapa productiva:** Es el momento del proceso formativo en la que el aprendiz SENA aplica, complementa, fortalece y consolida sus competencias, en términos de conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores. La etapa productiva le permite al aprendiz aplicar sus conocimientos en la resolución de problemas en contextos reales o simulados, y se desarrolla según lo establecido en los procedimientos institucionales y los diseños curriculares. Las alternativas de la etapa productiva son: contrato de aprendizaje, contrato de vinculo formativo, proyecto productivo, vínculo laboral, monitoria, prácticas en la economía popular y/o campesina; y otras que puedan ser reguladas por norma superior o documentos en el marco del Sistema de Gestión y Autocontrol del SENA.

La edad mínima para ingreso a la etapa productiva será de (15) quince años, previa autorización de ingreso del menor de edad ante el inspector de trabajo.

Artículo 27º. Cumplimiento satisfactorio del proceso formativo

Se configura cuando el aprendiz presenta evidencias de aprendizaje, idóneas y pertinentes, en las fechas establecidas, asiste y participa activamente en actividades presenciales o virtuales concertadas en su ruta de aprendizaje.

Se configura como un incumplimiento la falta de ejecución de lo anteriormente definido. Los incumplimientos se catalogan en incumplimientos justificados y no justificados. Además, se constituyen en faltas académicas o disciplinarias según sea el caso.

Parágrafo. En cuanto a la formación llevada a cabo mediante el programa de articulación con la media, así como la formación en modalidad dual, cualquier incumplimiento será tratado conforme a los procedimientos establecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Artículo 28º. Incumplimiento justificado

Se configura incumplimiento justificado por alguna de las siguientes causas con sus respectivos soportes:

1. **Inasistencias programadas.** Se tratan como inasistencias programadas, las siguientes:

   a) Citas o incapacidades médicas.
   b) Citaciones a diligencias electorales o gubernamentales.
   c) Requerimientos excepcionales de tipo laboral, que en todo caso no pueden ser mayores a tres (3) días en el trimestre, de forma continua o por intervalo.
   d) Autorización para asistir en representación del SENA a nivel internacional, nacional, regional o local o del país a nivel nacional e internacional, en actividades académicas, culturales y/o deportivas.
   e) Citación a diligencias judiciales.
   f) Por actividades asociadas a su credo religioso que sean informadas y que cuenten con un plan de trabajo previamente acordado.
   g) Licencia de maternidad o paternidad expedida por la entidad promotora de salud - EPS correspondiente o por médico competente.

2. **Inasistencias no programadas:** Se tratan como inasistencias no programadas, aquellos casos fortuitos o de fuerza mayor. Se incluyen aquí los siguientes:

   a) Muerte de algún familiar, hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad, para lo cual debe presentar copia del acta de defunción y documento que demuestre el parentesco.
   b) Calamidad doméstica: Documento que evidencien situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
   c) Problemas de seguridad que impiden el traslado al Centro de Formación por parte del aprendiz.
   d) Problemas de salud propia o de familiar dependiente del aprendiz.
   e) Urgencias relacionadas con estado de embarazo del aprendiz.
   f) Urgencias de familiar dependiente del aprendiz.

Parágrafo 1. Cualquiera de las causas anteriores debe ser informada por el aprendiz al instructor, con los debidos soportes que la demuestren.

Parágrafo 2. Las inasistencias programadas deben ser informadas por el aprendiz al instructor con al menos un (1) día de anterioridad a su ocurrencia.

Parágrafo 3. Las inasistencias no programadas deberán ser informadas por el aprendiz al instructor, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia con los debidos soportes que lo demuestren.

Parágrafo 4. Los casos no contemplados anteriormente que tengan soportes justificables serán valorados por los instructores del equipo ejecutor del grupo, el cual determinará si efectivamente se trata de incumplimiento justificado o no, según las condiciones propias del contexto y la situación específica del aprendiz.

Parágrafo 5. En los incumplimientos justificados, si las faltas generan que el aprendiz de formación laboral o tecnológica tenga incumplimientos académicos, o no entregue evidencias de aprendizaje en las fechas establecidas, los instructores del equipo ejecutor del grupo revisarán el caso para establecer el cronograma para el desarrollo de las evaluaciones y demás actividades de formación realizadas en su ausencia. En todo caso, el aprendiz puede valorar de acuerdo con su situación, si solicita el aplazamiento de su formación.

Parágrafo 6. El incumplimiento justificado no aplica para la formación complementaria virtual.

Artículo 29º. Incumplimiento injustificado

Se configura incumplimiento injustificado en los siguientes casos:

1. Cuando el aprendiz no reporta, ni justifica estos incumplimientos ante el instructor, previamente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia con las respectivas evidencias, conforme a los plazos previstos en el anterior artículo.
2. Cuando el aprendiz reporta su inasistencia en la oportunidad y dentro del plazo establecido pero las causas y soportes no corresponden a las establecidas para incumplimientos justificados.

Artículo 30º. Deserción

Se presenta por el abandono de la formación por parte del aprendiz, en las siguientes situaciones:

1. **Deserción por Inasistencias al proceso de formación.**

   a) En la formación presencial, excepto la complementaria, tener tres (3) días continuos de inasistencia injustificada o acumular cinco (5) días no continuos de inasistencia injustificada durante todo el proceso de formación.
   b) En la formación bajo la modalidad virtual en etapa lectiva, se presenta cuando el aprendiz no asiste a tres (3) citaciones seguidas elevadas por el instructor o por el responsable del grupo o no ingresa a su ambiente virtual de formación (plataforma LMS) durante veinte

(20) días consecutivos, sin previa justificación soportada ante el sistema de gestión académico-administrativo.

c) En la formación a distancia en etapa lectiva, se presenta cuando el aprendiz no justifica la inasistencia a tres (3) encuentros presenciales programados para el desarrollo de sus actividades formativas.

d) En formación presencial, virtual y a distancia en etapa productiva: se presenta inasistencia injustificada durante tres (3) días consecutivos a la empresa con la que desarrolla la alternativa establecida.

e) En la formación complementaria virtual se presenta cuando el aprendiz no registra ingreso al ambiente virtual del programa en el que está matriculado, o ingresa al ambiente virtual y no participa en ninguna de las actividades previstas en el curso.

f) En la formación complementaria presencial se presentan cuando el aprendiz no registra cumplimiento justificado del diez por ciento (10%) de las horas asignadas para la formación.

2. **Deserción por incumplimiento de la etapa productiva.** Se presenta cuando una vez terminada la etapa lectiva y teniendo como plazo límite la finalización por fecha del grupo, el aprendiz no ha presentado la planeación de su etapa productiva en el formato establecido, avalado por el instructor de seguimiento. Esto aplica para aquellos programas de formación en los cuales el diseño curricular la incluye como requisito.

3. **Deserción por falta de gestión oportuna de novedades.** Se presenta cuando el aprendiz no registra o gestiona la solicitud de reintegro al proceso de formación por lo menos tres (3) días hábiles antes de cumplir la fecha fin del aplazamiento, en concordancia con lo establecido para la gestión de novedades en este reglamento.

Artículo 31º. Procedimiento en caso de deserción

El procedimiento en caso de deserción se establece de acuerdo con la situación y el tipo de deserción, así:

1. **Deserción por Inasistencias al proceso de formación.** Si el aprendiz no justifica plenamente la inasistencia, el instructor encargado de la formación del aprendiz con el equipo ejecutor del grupo del programa de formación, reportarán esta situación al comité de evaluación y seguimiento.
2. **Deserción por incumplimiento de la etapa productiva.** Si el aprendiz no informa sobre el motivo de su incumplimiento o abandono al proceso formativo el instructor de etapa productiva del grupo del programa de formación, reportarán esta situación al comité de evaluación y seguimiento.
3. **Deserción por falta de gestión oportuna de novedades.** Si el aprendiz no gestiona la solicitud de reintegro al proceso de formación a la entidad a través de los canales institucionales establecidos, o culminado el proceso administrativo para su certificación de dentro del plazo establecido el coordinador académico o de formación encargado del programa de formación del aprendiz, reportarán esta situación al comité de evaluación y seguimiento.

Parágrafo 1. El comité de evaluación y seguimiento realizará una revisión al caso para confirmar que el aprendiz ha abandonado la formación y establecer la causa de la deserción. Pudiendo solicitar información adicional que permita identificar las causas y verificar las acciones adelantadas para

prevenir dicha deserción, si las hay. En caso de confirmar la deserción el comité califica la falta del aprendiz como grave y recomienda a la subdirección del Centro de Formación Profesional la cancelación de la formación por deserción.

Parágrafo 2. Se garantizará el debido proceso dando cumplimento a lo establecido en el capítulo de las medidas disciplinarias y sancionatorias.

Parágrafo 3. Se gestionará la actualización del estado del aprendiz y el registro de la causa de deserción en el aplicativo de gestión académica, en caso de darse; es responsabilidad del Centro de Formación iniciar el proceso de deserción en cada oportunidad, dentro de un plazo razonable.

Artículo 32º. Evaluación del proceso de aprendizaje

Se establece a partir de la comparación que, de manera continua y conjunta, realizan el aprendiz y el instructor, según resultados de aprendizaje, criterios de evaluación establecidos y los avances logrados, con el objeto de realizar los ajustes necesarios. La evaluación está dirigida, más que a evaluar el conocimiento teórico, a evaluar la aplicación que hace el aprendiz de dicho conocimiento en prácticas con resultados concretos. La evaluación del proceso de aprendizaje se realiza de forma cualitativa.

Artículo 33º. Las evidencias de aprendizaje

Las evidencias de aprendizaje son los referentes a partir de los cuales se identifican los avances alcanzados por los aprendices en el proceso de formación; pueden ser de conocimiento, de desempeño y de producto, las cuales están en relación directa con los resultados de aprendizaje estipulados en el programa de formación, y se relacionan estrechamente y de manera integral, con el saber, el saber hacer y el ser. Estas evidencias se complementan entre sí, y en su conjunto permiten juzgar el aprendizaje, imprimiéndole el carácter integral a la evaluación; y son obtenidas a través de la aplicación de técnicas y los instrumentos de evaluación.

Artículo 34º. Principios del proceso de evaluación

Los principios que rigen el proceso de evaluación del aprendizaje son:

1. **Participación.** Es necesario que la evaluación se de en una interrelación entre los diferentes actores responsables del proceso de formación. Es tan importante el papel del aprendiz como el del Instructor; sin el consentimiento de uno de los actores, no se puede realizar este proceso.
2. **Validez.** El proceso de evaluación está soportado en evidencias de aprendizaje que se pueden comprobar y que están en relación directa con los resultados de aprendizaje o logros estipulados en el diseño curricular; por lo tanto, las técnicas y los instrumentos utilizados son los requeridos para recoger evidencias reales, verificables y ciertas.
3. **Transparencia.** Los aprendices, los Instructores y demás personas involucradas, están informados y comprenden y aceptan el proceso de evaluación del aprendizaje y las reglas aplicables. Son claros, para todos, los parámetros de la evaluación y los criterios para valorar las evidencias.
4. **Confiabilidad.** El enfoque, la ejecución y las políticas de la evaluación del aprendizaje son coherentes y conforman un sistema, que cuenta con instancias de control y monitoreo de la

calidad del proceso, tales como el Comité de Evaluación y Seguimiento, y el derecho a la revisión de la evaluación, con el que cuenta el aprendiz.

Parágrafo. Estos principios se aplicarán sin perjuicio de considerar los demás que orientan el presente reglamento.

Artículo 35º. Acompañamiento en el proceso evaluativo

El instructor o responsable analiza el avance del proceso de formación con base en los criterios de evaluación y la ruta de aprendizaje, identificando con el aprendiz sus logros y dificultades, retroalimentando de manera permanente y ajustando las estrategias desarrolladas, en los casos que se requiera. De acuerdo con lo concertado entre el instructor y el aprendiz o entre el co-formador y el aprendiz, se evalúa el cumplimiento de dichas actividades.

Parágrafo 1. En los procesos de formación de articulación con la media, la evaluación se ejecuta con la participación del docente de la institución, el instructor SENA y el aprendiz, según aplique, pero el registro del juicio evaluativo es responsabilidad del instructor SENA.

Parágrafo 2. En los programas de formación dual, la evaluación se ejecuta con la participación del instructor SENA, del tutor empresarial y el aprendiz y un delegado asignado por la empresa, según aplique; pero el registro del juicio evaluativo es responsabilidad del instructor SENA.

Artículo 36º. Juicios de la Evaluación

En el SENA se utilizan dos tipos de juicios de evaluación para expresar los resultados de aprendizaje:

1. **APROBADO,** cuando el aprendiz alcanza los resultados de aprendizaje y competencias establecidas en el programa de formación, de acuerdo con los criterios y parámetros de evaluación.
2. **NO APROBADO,** cuando el aprendiz no alcanza los resultados de aprendizaje o competencias establecidos en el programa de formación de acuerdo con los criterios y parámetros de evaluación.

Estos dos tipos de juicios de evaluación se aplican a toda la formación SENA.

Parágrafo: La certificación para la movilidad educativa, entendida como la posibilidad que tiene un aprendiz para continuar su proceso formativo en otra entidad, se emitirá con una valoración cuantitativa de acuerdo con la equivalencia establecida por la Dirección de Formación Profesional.

Artículo 37º. Seguimiento de los resultados

En caso de que el aprendiz no logre los resultados de aprendizaje propuestos, el instructor o equipo ejecutor del grupo del programa, aplicarán las mediadas formativas académicas establecidas.

Artículo 38º. Inconformidad con la evaluación y revisión

El aprendiz que esté en desacuerdo con la evaluación aplicada por el Instructor podrá solicitar la revisión de los resultados, siguiendo este procedimiento:

1. El aprendiz solicita por escrito al instructor la revisión de la evaluación dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la publicación o entrega de esta, argumentando los fundamentos del desacuerdo.
2. El Instructor da respuesta dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud por parte del aprendiz.
3. Si el instructor no responde dentro de este término, o si responde, pero persiste el desacuerdo, el aprendiz podrá solicitar la asignación de un segundo evaluador mediante comunicación radicada ante la coordinación académica dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en la que recibe la respuesta o debió recibir respuesta por parte del instructor.
4. La coordinación académica designa un segundo evaluador, quien emite una evaluación definitiva y le informa para que proceda en consecuencia. Lo anterior, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud del aprendiz.

CAPÍTULO V - RÉGIMEN DE FALTAS, MEDIDAS FORMATIVAS, DISCIPLINARIAS Y SANCIONATORIAS

Artículo 39º. Principios de orientadores del régimen de faltas, medidas formativas, disciplinarias y sancionatorias.

Los principios orientan el presente capitulo se fundamentan en la Constitución Política de Colombia y el Código General del Proceso.

1. **Confidencialidad.** Los Centros de formación y las personas vinculadas al procedimiento académico o disciplinario, deben garantizar la custodia y reserva de la información y/o actuaciones velando el derecho a la intimidad personal y la protección de datos personales.
2. **Debido proceso**. Las medidas académicas o disciplinarias que imponga la entidad deberán estar conforme a las faltas y procesos definidos en las normas preexistentes a la conducta que se le atribuya responsabilidad, e impuestas por la instancia competente.
3. **Culpabilidad:** Las faltas serán sancionables a título de dolo, cuando se pruebe la intencionalidad, premeditación o voluntad en la realización de los hechos, o de culpa, cuando se pruebe la negligencia, impericia o falta de cuidado en la ocurrencia de los hechos.
4. **Inexistencia de doble sanción:** Ningún aprendiz puede ser objeto de la aplicación de medidas dos veces por el mismo hecho, tampoco investigarse por los mismos hechos cuando ha existido decisión de absolución.

Artículo 40º. Las medidas disciplinarias, formativas, académicas y/o sancionatorias

Las medidas disciplinarias, formativas, académicas o sancionatorias se aplicarán de acuerdo con la tipificación de la falta cometida por el aprendiz SENA; las cuales tienen por objeto establecer el régimen sancionatorio aplicable. Este régimen comprende la tipificación y clasificación de las faltas, el procedimiento sancionatorio, y los demás aspectos necesarios para la adecuada aplicación de las medidas disciplinarias, formativas, académicas y sancionatorias estipuladas en el presente reglamento, de acuerdo con el comportamiento de los aprendices del SENA en todos los Centros de Formación, sedes y subsedes así como en ambientes de formación y espacios externos, en donde participen los aprendices en actividades propias o en representación de la Institución.

Artículo 41º. Faltas

Se consideran faltas las acciones u omisiones del aprendiz que alteran el normal desarrollo de la formación, la convivencia en la comunidad educativa SENA, el desempeño académico propio o de sus compañeros, las que configuren incumplimientos a sus deberes o prohibiciones, y que originan la necesidad de una medida disciplinaria, formativa, académica o sancionatoria.

1. **Las faltas académicas.** Están relacionadas directamente con las actuaciones u omisiones del aprendiz con relación al cumplimiento de los deberes de índole académico. Al presentarse la falta, se aplican medidas formativas, académicas o sancionatorias.
2. **Las faltas disciplinarias.** Están relacionadas directamente con factores comportamentales del aprendiz. constituye falta disciplinaria, y, por lo tanto, da lugar sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este acuerdo, que conlleven incumplimiento de deberes o prohibiciones.

Artículo 42º. Definición de la calificación de las faltas

Las faltas académicas y disciplinarias pueden calificarse con el cumplimiento previo del debido proceso como:

1. **Leves.** Las faltas leves se caracterizan por ser hechos contrarios a los reglamentos o normativa interna del SENA que no ponen en riesgo significativo el orden, los intereses o derechos de la Institución o de terceras personas; pero si ameritan el redireccionamiento de la conducta de la persona investigada.
2. **Graves.** Se consideran graves aquellos comportamientos que comprometen las normas básicas de convivencia y afectan de manera significativa a la institución o a cualquier miembro de la comunidad SENA, así como aquellas actuaciones que pueden menoscabar la integridad o poner en peligro la vida propia del aprendiz o de algún miembro de la institución; causar daño a la salud propia o de otros; actuar contra el medio ambiente (flora y fauna); y todas aquellas que cuestionan los principios y valores establecidos por la entidad y la sociedad, considerándose actuaciones que de carácter injustificable que perturben el proceso formativo. En estas situaciones se aplicará la medida sancionatoria de condicionamiento o cancelación de la matrícula.
3. **Gravísimas.** Se constituyen gravísimas aquellas faltas que por decisión y voluntad (dolo) de un aprendiz atentan directamente contra los derechos humanos, la integridad física, psicológica o moral de las personas, o los principios del SENA. Este tipo de acciones ponen en riesgo la vida, la integridad física y los bienes materiales, de tal manera que pueden causar daños, en muchos casos irreparables o irreversibles. (Cf. Art. 13 de la Constitución Política de Colombia). Las faltas gravísimas dan lugar a la cancelación de matrícula.

Parágrafo 1: Para la calificación de las faltas académicas y disciplinarias se tendrán en cuenta las causales de atenuación y las causales de agravación:

1. **Causales de atenuación:**

   a) Buena conducta anterior a la comisión de la falta y no registrar antecedentes.
   b) Resarcir el daño causado de manera parcial o total.

c) Haber sido inducido a cometer la falta por otra persona.
d) Confesar la comisión de la falta disciplinaria ante el comité de evaluación y seguimiento o ante el subdirector.
e) Evitar la injusta vinculación o afectación de terceros.
f) Suministrar información que sirva para esclarecer los hechos o que establezcan la participación de otras personas en la conducta que se investiga.

2. Causales de agravación:

a) Realizar el hecho en complicidad o coautoría con otros aprendices, o terceros.
b) Adelantar actos dirigidos a ocultar las pruebas y evitar que los testigos rindan su declaración.
c) Ejercer algún tipo de presión contra miembros de comité de evaluación y seguimiento o quien haga sus veces.
d) Causar daños a las instalaciones o bienes de la institución.
e) Incurrir en la falta mediante actos reiterativos.
f) Afectar a terceras personas.

Parágrafo 2. Aquellas conductas que presuntamente constituyan delito tipificado en el Código Penal Colombiano deben ser además denunciadas por el servidor público que tenga conocimiento de ellas, ante la(s) autoridad(es) competente(s).

Artículo 43º. Calificación de la falta

La calificación de las faltas corresponde a las circunstancias que hayan sido previstas para su realización de acuerdo con los deberes y el marco jurídico colombiano, por consiguiente, es importante considerar la definición de faltas descrita en este reglamento y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Reincidir en la comisión de las faltas.
2. La falta implica una conducta que recae sobre los bienes o recursos destinados a actividades de utilidad común o a la satisfacción de necesidades básicas de una colectividad.
3. Ejecutar la falta por motivo de una recompensa o promesa remuneratoria.
4. La conducta está inspirada en móviles de intolerancia y discriminación.
5. Emplear en la ejecución de la falta un medio de cuyo uso pueda resultar de peligro común.
6. Cometer la falta aprovechando circunstancias de tiempo, modo y lugar, que dificulten la defensa del ofendido o la identificación del autor o partícipe.
7. Ejecutar la falta con la intención de hacer daño.

Artículo 44º. Criterios para calificar la falta

Para hacer la calificación definitiva de la falta en uno de los tres grados señalados anteriormente, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1. Daño(s) causado(s) y sus efectos.
2. Grado de participación del aprendiz.
3. Antecedentes académicos y disciplinarios del aprendiz.
4. Haber procurado, por iniciativa propia, resarcir el daño, el perjuicio o agravio causado.

5. Haber devuelto, restituido o reparado, según el caso, el bien afectado con la conducta constitutiva de la falta.
6. Los parámetros de calificación señalados en este reglamento.

Artículo 45º. Medidas formativas.

Las medidas formativas son aquellas acciones que se aplican al aprendiz SENA de los programas de formación laboral y tecnológica, a excepción de la formación complementaria, cuando sea responsable de hechos que contraríen en menor grado el orden académico y disciplinario en el marco de los deberes y prohibiciones, sin afectar los derechos; o que se adopta con el fin de prevenir su ocurrencia, o de generar cambios en el desempeño académico y en el comportamiento disciplinario del aprendiz.

Artículo 46º. Tipos de medidas formativas.

Se aplican distintos tipos de medidas según el caso tipo de falta: medidas formativas académicas o medidas formativas disciplinarias.

1. **Medidas formativas académicas.** Son medidas adoptadas por el SENA, de carácter pedagógico, para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje. Se adoptan con el fin de prevenir el abandono del proceso formativo, favorecer la permanencia en el proceso y para lograr avances académicos acordes con el desarrollo del programa de formación. Son medidas formativas académicas las siguientes:

    a) **Llamado de atención académico**. Los llamados de atención deben ser por escrito, el aprendiz puede recibir hasta dos (2) llamados de atención por fase del proyecto formativo, por parte de los instructores integrantes del equipo ejecutor, para alcanzar el o los resultados de aprendizaje. El segundo llamado de atención debe ir acompañado de orientaciones académicas escritas basadas en estrategias pedagógicas que le permitan al aprendiz superar el resultado de aprendizaje y acatarlas de modo inmediato. Las orientaciones académicas no son planes de mejoramiento.
    b) **Plan de mejoramiento**. Agotados los dos (2) llamados de atención académicos realizados previamente al aprendiz, se establece un plan de mejoramiento como medida formativa académica para garantizar el logro del o de los resultados de aprendizaje que no fueron superados. Este se establece a través de un documento elaborado por el instructor o el equipo ejecutor, que debe firmar el aprendiz y el coordinador académico, el cual debe contener el o los resultados de aprendizaje que no han sido superados. También debe incluir las actividades de aprendizaje y las evidencias de conocimiento, desempeño y producto que debe presentar el aprendiz para superar los resultados de aprendizaje. Debe ejecutarse en el tiempo que indique el instructor o el equipo ejecutor, sin que supere el término de veinte (20) días calendario, contados a partir de la fecha de suscripción del plan de mejoramiento y sin que supere la fecha final de la fase del proyecto. La verificación de este plan será responsabilidad del instructor o equipo ejecutor del grupo. El plan de mejoramiento no requiere acta.

    Parágrafo 1. El número máximo de planes de mejoramiento académico es de dos (2) por fase del proyecto formativo o módulo de la etapa lectiva y dos (2) por etapa productiva.

Parágrafo 2. Es responsabilidad del instructor o equipo ejecutor hacer acompañamiento al aprendiz durante el desarrollo de las actividades establecidas en el plan de mejoramiento académico.

Parágrafo 3. Toda medida formativa académica con sus respectivas evidencias debe consignarse en el formato que la entidad tiene establecido para el efecto y debe ser archivado en una carpeta digital en custodia de la coordinación académica del centro de formación.

Parágrafo 4. Cuando el aprendiz no cumple con lo establecido en el plan de mejoramiento, se lleva a comité de evaluación y seguimiento quienes definirán las medidas sancionatorias aplicar, según como esté previsto en este Reglamento.

Parágrafo 5. Los aprendices de formación dual recibirán medidas formativas si su falta es cometida en ambientes de formación del SENA; si la falta es cometida en la empresa, se aplicará el presente reglamento.

2. **Medidas formativas disciplinarias.** Son medidas preventivas o correctivas adoptadas por el SENA, de carácter comportamental, actitudinal o social, para propiciar en el aprendiz cambios en su conducta o comportamiento. Las medidas formativas disciplinarias son:

   a) **Llamado de atención disciplinario.** El aprendiz puede recibir hasta dos (2) llamados de atención escritos por parte del instructor o el equipo ejecutor de la formación, el profesional de Bienestar, la Coordinación Académica o coordinador de convenio, y/o la Subdirección de Centro; el segundo llamado de atención debe ir acompañado de recomendaciones de mejoramiento disciplinario, teniendo en cuenta el respeto de los derechos y el cumplimiento de los deberes y compromisos que deben ser realizados por el aprendiz. Los dos (2) llamados de atención escritos se pueden realizar durante la duración del programa.
   b) **Plan de mejoramiento disciplinario.** Es una medida formativa disciplinaria concertada mediante acta con el aprendiz en la que se consignan los compromisos del aprendiz para lograr cambios de carácter comportamental, actitudinal o social que no fueron superados, agotados los dos (2) llamados de atención disciplinarios realizados previamente al aprendiz. Esta acta es firmada por el aprendiz y el Coordinador de formación o coordinador de convenio.

Parágrafo 1. El número máximo de planes de mejoramiento disciplinarios es de uno (1) por etapa lectiva o módulo y una (1) por etapa productiva.
Parágrafo 2. Los compromisos adquiridos por el aprendiz serán objeto de seguimiento por parte del coordinador académico, quien, en caso de incumplimiento del aprendiz, seguirá el debido proceso, informando al comité de evaluación.
Parágrafo 3. Toda medida formativa disciplinaria con sus respectivas evidencias debe consignarse en el formato que la entidad tiene establecido para el efecto y debe ser archivado en una carpeta digital en custodia de la coordinación académica del centro de formación.
Parágrafo 4. En caso de que un aprendiz no cumpla con lo establecido en el plan de mejoramiento, se lleva a comité de evaluación y seguimiento, quienes definirán las medidas sancionatorias aplicar.

Parágrafo 5. Los aprendices de formación dual recibirán medidas disciplinarias si su falta es cometida en ambientes de formación del SENA; si la falta es cometida en la empresa, se aplicará el presente reglamento.

Artículo 47º. Medidas sancionatorias.

Son las medidas adoptadas por el SENA ante una falta académica o disciplinaria; tienen cobertura nacional en la Institución y deben registrarse en el sistema de gestión de la formación.

1. **Condicionamiento de matrícula.** Medida académica sancionatoria que se impone al aprendiz que incurra en una falta académica o disciplinaria, previo agotamiento de la aplicación de las medidas formativas o disciplinarias. Esta decisión será determinada en el acto administrativo que ordene el condicionamiento de matrícula. Una vez quede en firme el condicionamiento de la matrícula, el aprendiz perderá durante el tiempo que dure el mismo, los estímulos e incentivos que esté recibiendo, si los tuviere.

   Una vez se cumpla con el término establecido para el mismo, el Instructor o equipo ejecutor del grupo, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes deben presentar a la Coordinación Académica el informe final del plan de mejoramiento y las evidencias para citar al Comité de evaluación y seguimiento, que procederá así:

   a) Si el aprendiz superó el plan de mejoramiento, el Comité de evaluación y seguimiento recomendará a la Subdirección de Centro levantar el condicionamiento de matrícula, mediante acto administrativo.
   b) Si el aprendiz no superó el plan de mejoramiento, el Comité de evaluación y seguimiento recomendará a la Subdirección de Centro la cancelación de matrícula.

   Parágrafo 1. Un aprendiz puede tener hasta dos (2) condicionamientos de matrícula superados durante su proceso formativo, si supera este número dará lugar a la cancelación de matrícula.
   Parágrafo 2. Una vez el acto administrativo sancionatorio de condicionamiento de matrícula ha surtido el debido proceso, se procederá a la firmeza del acto administrativo conforme con lo establecido en este reglamento.
   Parágrafo 3. Los aprendices de formación dual recibirán condicionamiento de matrícula si su falta es cometida en ambientes de formación del SENA; si la falta es cometida en la empresa, se aplicará el presente reglamento.

2. **Cancelación de matrícula.** Acto administrativo que se origina cuando persisten en el aprendiz las causales que originaron el condicionamiento de la matrícula o por faltas catalogadas como graves o gravísimas de acuerdo con la clasificación determinada, o situaciones que se consideran deserción en este Reglamento.

   Parágrafo 1. Los aprendices que no se hayan certificado luego transcurrido un año de la fecha fin programada en el aplicativo de gestión académico administrativa para el grupo de formación, pasarán a estado cancelado por vía administrativa.
   Parágrafo 2. La cancelación de la matrícula de los aprendices de formación laboral o tecnológica implica que el aprendiz es retirado del programa de formación en el que se encuentra matriculado y para presentarse a un nuevo programa de formación laboral o

tecnológica deberá esperar seis (6) meses, contados a partir del momento en que el acto administrativo suscrito por el Subdirector quede en firme.

Parágrafo 3. La cancelación de la matrícula de los aprendices de formación complementaria en cualquiera de sus modalidades implica que el aprendiz podrá ser sancionado sin poder participar en procesos de ingreso al SENA en programas de formación complementaria hasta por tres (3) meses siguientes, contados a partir del registro de la novedad en el Sistema de Gestión Académica.

Parágrafo 4. Una vez el acto administrativo sancionatorio de cancelación de matrícula de índole académico ha surtido el debido proceso, se procederá a la firmeza del acto administrativo conforme con lo establecido en este reglamento.

Parágrafo 5. Para el caso de los aprendices de articulación con la media, las sanciones se regirán por el reglamento SENA adoptado por la institución educativa. Si la sanción se da por la institución educativa tendrá efectos en su estado como aprendiz SENA, previo análisis del comité de evaluación y seguimiento.

Parágrafo 6. Los aprendices de formación dual podrán recibir cancelación de matrícula si su falta es cometida en ambientes de formación del SENA y esta sanción será notificada a la empresa co-formadora en los siguientes tres días a la firmeza del acto administrativo. Si la empresa co-formadora adopta la cancelación del contrato de aprendizaje por falta grave del aprendiz, según su reglamento interno, deberá notificar al SENA en los siguientes tres días a la decisión adoptada para que el SENA adelante el debido proceso en el marco de la normatividad vigente.

Artículo 48º. Equipos encargados de la valoración de las medidas y sanciones.

Para garantizar el debido proceso del aprendiz, se tendrán dos equipos encargados de revisar, analizar y documentar la falta cometida por el aprendiz, sugiriendo a las instancias decisorias las sanciones a adoptarse. Estos equipos son: i) El equipo ejecutor del grupo de programa de formación y, ii) el equipo que conforma el Comité de evaluación y seguimiento del Centro de formación.

1. **Equipo ejecutor del grupo programa de formación.** Este equipo tiene como objetivo velar por el adecuado desarrollo de la formación profesional integral de los aprendices durante su etapa lectiva, productiva, es el equipo encargado de analizar y aplicar medidas formativas académicas o disciplinarias para los aprendices del grupo y remitir por incumplimiento de medidas formativas al comité de evaluación y seguimiento el caso del aprendiz, para su valoración.

   El equipo ejecutor está conformado por los Instructores de las competencias del programa, asignados a la formación y contará con la participación del aprendiz vocero del grupo. Para el caso de la formulación de planes de mejoramiento disciplinarios, el equipo ejecutor del grupo se podrá apoyar en el coordinador académico del centro o quien este designe. En caso de que el aprendiz sea el vocero del grupo el representante de los aprendices del centro y de la jornada asumirá esta responsabilidad.
2. **Comité de evaluación y seguimiento.** En cada Centro de Formación Profesional Integral o de los lugares en los que se oferten programas de formación SENA, se conformará el comité de evaluación y seguimiento, como equipo para recomendar las medidas sancionatorias y las que se deriven de las novedades a aplicar a los aprendices. Las recomendaciones que surjan de este Comité deben ser entregadas en medio escrito a la Subdirección del Centro de Formación para su decisión.

Este Comité debe estar conformado mínimo por los siguientes integrantes quienes tendrá voz y voto:

a) Un Instructor del programa de formación, en representación del equipo ejecutor del grupo del programa que será designado por el subdirector del Centro.
b) El Coordinador de Formación del Centro o quien este designe.
c) El Coordinador Académico o quien este designe, quien realiza citación al comité y acta respectiva.

Los siguientes integrantes quienes tendrá voz y no voto:

a) El representante de los aprendices de Centro de formación de la respectiva modalidad del programa, en su ausencia el suplente.
b) El aprendiz vocero del grupo de formación.

Parágrafo 1. En el comité de evaluación y seguimiento en los programas de articulación con la educación media, el integrante será el coordinador asignado por la institución educativa. Las reuniones se pueden realizar en las instalaciones físicas de la institución en convenio o por medios virtuales, según los acuerdos realizados por las partes.

Parágrafo 2. Según sea el caso, se podrá invitar a las sesiones del comité de evaluación y seguimiento a personas que ayuden al comité a tomar una decisión más objetiva, como, por ejemplo: al responsable de contrato de aprendizaje cuando el caso sea de etapa productiva o a un abogado del centro por todas las connotaciones legales que estos casos llevan consigo. En todos los casos, los invitados tendrán voz, pero no voto.

Parágrafo 3. El Comité de evaluación y seguimiento se reunirá por lo menos una vez al mes y cuando sea necesario para la aplicación del procedimiento establecido en este reglamento.

Artículo 49º. Instancias decisorias de las medidas sancionatorias

Para garantizar el debido proceso y para la aplicación de las medidas sancionatorias, se tendrán dos instancias a saber: i) La primera instancia será la Subdirección del Centro de Formación Profesional Integral, y ii) la segunda instancia será la Dirección Regional.

Parágrafo 1. En los casos donde el Subdirector de Centro de Formación Profesional Integral ejerce funciones de Director Regional, y en los casos, que el Director Regional cumple funciones de Subdirector de Centro, la segunda instancia, será la Dirección Regional que por cercanía geográfica este más relacionada al Centro de Formación Profesional Integral del aprendiz, a saber:

- Amazonas - Centro para la Biodiversidad y el Turismo del Amazonas: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Vaupés.
- Arauca - Centro de Gestión y Desarrollo Agroindustrial de Arauca: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Casanare.
- Caquetá - Centro Tecnológico de la Amazonia: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Putumayo.
- Casanare - Centro Agroindustrial y Fortalecimiento Empresarial de Casanare: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Arauca.
- Chocó - Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Antioquia.

- Guainía - Centro Ambiental y Ecoturístico del Nororiente Amazónico: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Vichada.
- Guaviare - Centro de Desarrollo Agroindustrial, Turístico y Tecnológico del Guaviare: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Meta
- Putumayo-Centro Agroforestal y Acuícola Arapaima: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Caquetá.
- San Andrés - Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Bolívar.
- Sucre - Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Córdoba
- Vaupés - Centro Agropecuario y de Servicios Ambientales Jiri-jirimo: Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Amazonas.
- Vichada - Centro de Producción y Transformación Agroindustrial de la Orinoquia Primera instancia Subdirección Centro; segunda instancia Dirección Regional Guainía.

Parágrafo 2. Para los casos que no estén regulados en el parágrafo anterior, o en los que se presente una situación administrativa similar, el (la) Director (a) de Formación Profesional será quien designe a otro Director Regional para que ejerza como la segunda instancia.

Artículo 50º. Criterios para aplicación de sanciones

En la aplicación de sanciones derivadas de la aplicación de este reglamento, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

1. **Publicidad:** Todo procedimiento sancionatorio que se adelante por falta disciplinaria o académica debe ser informado desde su inicio al aprendiz que presuntamente cometió la falta. Si la sanción es la cancelación de matrícula, deberá informarse a la empresa patrocinadora si la tuviere.
2. **Contradicción:** El aprendiz que presuntamente haya cometido la falta podrá ejercer su derecho de contradicción y defensa dentro de las oportunidades previstas para ello, presentar descargos y solicitar o aportar pruebas.
3. **Presunción de inocencia:** Toda investigación debe partir de la presunción de inocencia en favor del aprendiz, por lo que la presentación o aporte de la prueba recaerá sobre los integrantes de la comunidad educativa o el Centro de Formación Profesional Integral responsable de imponer la sanción. La duda respecto a la responsabilidad del aprendiz se resolverá a su favor.
4. **Valoración integral de las pruebas y descargos:** Tanto el comité de evaluación y seguimiento que recomienda la medida sancionatoria a imponer, como la Subdirección del respectivo Centro, deben valorar todas las pruebas aportadas al expediente y los descargos del aprendiz
5. **Motivación de la decisión:** La subdirección de centro debe tener en cuenta cada una de las motivaciones y fundamentos de la recomendación que el comité le presente. Una vez tenga la suficiente ilustración respecto a los hechos motivo de investigación, procederá a expedir el acto administrativo correspondiente, el cual deberá ser motivado en todos los casos.
6. **Proporcionalidad:** Las medidas formativas o sancionatorias deben imponerse proporcionalmente a la falta cometida y deben ayudar a corregir, en la formación del ser, las causas que dieron origen a la falta.
7. **Impugnación:** Los aprendices sancionados podrán impugnar motivadamente la decisión, ante el servidor público que expidió el respectivo acto sancionatorio.

8. **Oportunidad:** Los informes o quejas y demás situaciones de carácter académico o disciplinario tienen que atenderse dentro de límites de tiempo que no afecten los intereses personales o económicos del aprendiz y de la empresa patrocinadora.

Artículo 51º. Procedimiento para la aplicación de sanciones

El procedimiento para la revisión, análisis y aplicación de sanciones se cumplirá siguiendo estas fases, etapas o actividades:

1. **Recepción y trámite del Informe o queja.** El procedimiento se inicia con el informe o queja presentada por un servidor público, contratista, aprendiz o cualquier persona que tenga conocimiento sobre los hechos que puedan constituir falta disciplinaria o académica determinada en este reglamento. Recibida la queja, se debe abrir un expediente donde se deben incluir los documentos y pruebas que se relacionen con el caso, y a él se incorporarán, a medida que se produzcan, los actos y demás documentos que constituyan evidencias de las actuaciones que se sigan en desarrollo del proceso.

   Este informe o queja podrá ser presentado y radicado según los canales institucionales que se tengan para tal fin, el cual deberá contener como mínimo:
   a) Fecha del informe o queja.
   b) Descripción detallada de los hechos que presuntamente constituyen la falta, y las circunstancias de modo, tiempo y lugar que sirvan para su análisis.
   c) Datos de contacto del informante, tales como dirección y teléfono o cuenta de correo electrónico.
   d) Firma del informante o quejoso.

   Parágrafo 1. Se dará trámite a la queja o informes anónimos cuando aporten datos que permitan ser verificados o pruebas que puedan llegar a demostrar la veracidad de los hechos. Se seguirá la normatividad vigente para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.

   Parágrafo 2. Cuando se trate de hechos que presuntamente se relacionan con una falta disciplinaria, la Coordinación Académica, con base en las pruebas y el informe o queja recibido, procederá de inmediato a realizar una indagación preliminar con las instancias pertinentes que permita confirmar o desvirtuar los hechos. Lo anterior, le permitirá decidir si cita o no a Comité de evaluación y seguimiento, siendo éste el último recurso para contribuir al buen desarrollo de la formación profesional integral del aprendiz.

   Parágrafo 3. Cuando se trate de hechos que presuntamente se relacionan con una falta de los aprendices de formación dual, ocurrida en la empresa co-formadora, el procedimiento para aplicación de sanciones será el establecido por la empresa.

2. **Citación al aprendiz.** En caso de que se requiera citar al (los) aprendiz (ces) al comité de evaluación y seguimiento, la coordinación académica, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recibo del informe o queja, le (s) informará mediante comunicación radicada dirigida a la dirección de su domicilio o lugar de residencia registrado en el Sistema de gestión académica administrativa o correo electrónico. Si se tratare de menores de edad, se requiere consentimiento y acompañamiento del representante legal, esto con copia al expediente de dicho Comité.

La citación al (a los) aprendiz (ces) deberá estar contener, como mínimo, lo siguiente:

a) Relación sucinta del informe o de la queja presentada, adjuntando copia del (la) mismo(a) y de todas las pruebas existentes hasta esa fecha.
b) Identificación del (los) probable (s) autor (es) de los hechos, precisando su identificación, programa de formación y grupo al que pertenece(n).
c) Normas de este Reglamento presuntamente infringidas por el o los aprendices con esos hechos u omisiones.
d) Tipo de falta(s), académica o disciplinaria.
e) Calificación provisional de la(s) probable(s) falta(s).
f) Solicitud de la presentación de descargos ante el Comité de evaluación y seguimiento, en forma escrita o verbal, informándole(s) el derecho que le(s) asiste a controvertir las pruebas allegadas en su contra y a aportar o solicitar la práctica de las pruebas que considere(n) pertinentes.
g) Lugar, fecha y hora donde se realizará la sesión del Comité de evaluación y seguimiento en la cual presentará(n) los descargos y se recibirán las pruebas. Este comité deberá llevarse a cabo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la queja. Copia de esta comunicación y de sus anexos debe ser remitida a los participantes del Comité de evaluación y seguimiento, convocándolo para la respectiva reunión. Si el (los) aprendiz (ces) previamente aportan alguna evidencia o explicación escrita, estas deben anexarse.

3. **Sesión del Comité de evaluación y seguimiento.** El Comité de evaluación y seguimiento se reunirá cuando se considere necesario para la aplicación del procedimiento establecido en este Reglamento.

   En la fecha y hora de la sesión del comité se debe verificar si existe quórum que será conformado con la mitad más uno de los miembros con voz y voto para sesionar y tomar decisiones válidas.

   Durante la sesión de descargos, el(los) aprendiz (ces) citado(s) tiene(n) derecho a estar presente(s) en la recepción de todas las pruebas, a controvertirlas y a contrainterrogar en el caso de los testimonios.

   El (los) aprendiz (ces) tiene(n) derecho a no inculparse, sin que ello implique causal de agravación de la falta.

   También pueden no estar presentes por decisión propia, renunciando a su derecho de ser escuchados dentro del Comité de evaluación y seguimiento.

   En caso de que el (los) aprendiz (ces) no asista(n) a la primera citación del Comité de evaluación y seguimiento, será(n) citado(s) nuevamente en una segunda fecha sólo si dicha inasistencia es debidamente justificada, ocasionada por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, comunicada al Centro de Formación Profesional Integral, en máximo los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la citación.

   En caso contrario o si no asiste(n) a esta segunda citación sin que medien motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente justificados y presentados en máximo los cinco (5) días

hábiles siguientes a la fecha de la segunda citación, el Comité de evaluación y seguimiento realizará la recomendación a la Subdirección de Centro basado en las evidencias y pruebas presentadas, recogidas o practicadas, para que pueda tomar una decisión sobre su caso, y se dejará constancia en la respectiva acta.

La valoración de las inasistencias a la sesión será realizada teniendo en cuenta el artículo de incumplimientos previsto en este reglamento.

Una vez acopiadas en el expediente las pruebas conducentes y pertinentes para el esclarecimiento de los hechos, estas serán valoradas por el Comité de evaluación y seguimiento, junto con los descargos presentados por el (los) aprendiz (ces). El Comité debatirá sobre:

a) Los hechos acontecidos que hayan sido informados.
b) La existencia de la conducta.
c) Si se configura o no falta académica o disciplinaria.
d) Calificación definitiva de la falta, con la consideración de las circunstancias agravantes o atenuantes que consideren aplicables.
e) El (los) probable (s) autor(es).
f) Si amerita o no recomendar a la Subdirección de Centro imponer una sanción.

De no ser posible tomar una decisión en la misma reunión, esta podrá suspenderse y reanudarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, para lo cual se fijará nueva fecha, hora y lugar. De ocurrir esto, se informará y notificará en el desarrollo de la sesión al (los) aprendiz (ces).

De lo actuado por el Comité de evaluación y seguimiento se dejará constancia en acta firmada por los miembros que lo integran y donde conste que él(los) aprendiz (ces) citados fueron escuchados, con la relación de sus descargos, argumentos y pruebas aportadas.

Para la firma del acta por parte del aprendiz matriculado bajo modalidad virtual y a distancia, se deberá publicar en acta a través de la herramienta de comunicación sincrónica, para su lectura y que de viva voz e imagen a través de la cámara los participantes manifiesten su aceptación. A más tardar el día hábil siguiente de la reunión, el Centro está en obligación de remitir al aprendiz mediante correo electrónico el acta con las firmas de las personas que participaron de manera presencial, y el aprendiz tendrá la responsabilidad de imprimirla, firmarla, escanearla y remitirla nuevamente a vuelta de correo al siguiente día hábil de la fecha de recibo en su correo electrónico. El incumplimiento a la firma del documento será considerado una falta grave.

Parágrafo 1. Para la modalidad virtual y a distancia, la sesión del comité se realizará mediante el uso de la herramienta de comunicación sincrónica disponible en la plataforma virtual de aprendizaje de la entidad y se debe notificar al aprendiz que debe contar con los medios adecuados para la interacción y comunicación durante la sesión, garantizando su activa participación (cámara y micrófono). El Comité deberá adoptar medidas tecnológicas para realizar y conservar el registro de grabación de la sesión.

Parágrafo 2. Para los aprendices de articulación con la media, los comités de evaluación y seguimiento deben desarrollarse en el Centro de formación, o en las instalaciones físicas y virtuales de la institución educativa donde se imparte la formación, según conveniencia de las partes.

Parágrafo 3. A las deliberaciones del Comité de evaluación y seguimiento no asistirá(n) el o los instructores o personas que presentaron el informe o queja, ni el o los aprendices citados. Parágrafo 7. El expediente con el acta del Comité de evaluación y seguimiento y los respectivos soportes, será remitido por el apoyo administrativo designado, a la Subdirección del Centro dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la sesión del Comité. Es importante aclarar que todos los documentos deben reposar en la carpeta de cada aprendiz y en los demás espacios de repositorio que se soliciten teniendo en cuenta la normatividad vigente.

4. **Acto administrativo sancionatorio.** Una vez la Subdirección del Centro haya recibido el expediente respectivo, si lo considera necesario podrá solicitar al(los) aprendiz (ces) investigado(s) mediante comunicación motivada, para que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes y por escrito amplíe(n) sus descargos sobre aspectos puntuales y aporte(n) las pruebas adicionales a que hubiere lugar.

   Una vez la Subdirección de Centro considere que tiene suficiente ilustración sobre el caso, procederá a decidir y expedir el acto administrativo motivado, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del expediente, o si así lo considera, podrá apartarse de la recomendación del Comité de evaluación y seguimiento, indicando las razones.

   El acto administrativo sancionatorio debe ser motivado y contener como mínimo:

   a) Relación sucinta de los hechos investigados.
   b) Relación de los descargos presentados por el (los) aprendiz(ces).
   c) Relación de todas las pruebas aportadas o allegadas al expediente.
   d) Norma(s) infringida(s) de este Reglamento.
   e) Identificación del (los) autor(es).
   f) Grado de responsabilidad de cada autor.
   g) Calificación definitiva de la(s) falta(s).
   h) Tipo de falta(s) (académica y/o disciplinaria).
   i) Razones de la decisión a adoptar, refiriéndose también la recomendación del Comité de Seguimiento.
   j) Sanción que se impone.
   k) Si la sanción impuesta es condicionamiento de la matrícula, la Subdirección de Centro designará el Instructor (es) o el Coordinador Académico que concertará con el aprendiz el plan de mejoramiento académico o disciplinario y realizará el respectivo seguimiento y evaluación.
   l) Recurso(s) que procede(n) contra este acto administrativo, la forma, el plazo y el servidor público ante quien debe presentarlo.

   Parágrafo. Si la decisión del Subdirector de Centro, es no imponer sanción, el acto administrativo contendrá como mínimo lo enunciado en estos literales, excepto los literales j y k. En este caso, en el acto administrativo que no imponga sanción deberán exponerse las razones por las que se aparta de la recomendación del Comité.

5. **Notificación al aprendiz.** El acto administrativo deberá ser notificado al aprendiz, entregándole una copia íntegra, auténtica y gratuita del mismo, con anotación de la fecha y hora, los recursos legales que proceden, los plazos para hacerlo y las autoridades ante quienes deben interponerse, conforme a las reglas y procedimientos previstos para la notificación en la ley 1437 de 2011 y la ley 1755 de 2015, o las normas que estén vigentes en la materia.

   Si no fuese posible notificar al aprendiz de forma personal dentro de los cinco (5) días siguientes al envío de citación, la Subdirección del Centro procederá a hacerlo por aviso enviado al lugar de domicilio del aprendiz registrado en el Sistema de Gestión Académica. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

   En caso de que se desconozca el domicilio actual del aprendiz, el aviso se fijará en la página electrónica y en un lugar visible del Centro de Formación y, de ser el caso, de la institución educativa en convenio (sea de articulación con la media) por el término de diez (10) días hábiles, incluyendo de forma íntegra el acto administrativo, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, conforme a lo previsto por el Inciso Segundo del Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

   Parágrafo. El correo electrónico institucional (preferente) y el personal del aprendiz registrados en el Sistema de Gestión Académica, para todos los efectos y en especial los previstos en el presente reglamento, será medio de notificación personal para dar a conocer las decisiones que surjan en desarrollo de un proceso académico o disciplinario, únicamente, cuando el aprendiz de manera expresa y voluntaria lo haya autorizado. La autorización para la notificación electrónica de los actos administrativos podrá solicitarse o darse en cualquier etapa del procedimiento.

6. **Recurso.** Contra cualquier acto administrativo expedido por la Subdirección del Centro a la luz de este Reglamento, procede el recurso de reposición que debe ser presentado por el aprendiz mediante comunicación radicada a la Subdirección del Centro, y en subsidio el de apelación ante el Director Regional, de acuerdo con lo previsto en este Reglamento en materia de instancias decisorias. Así mismo, a los recursos son aplicables las reglas, procedimientos y términos del Capítulo VI, de los Recursos, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011. El recurso debe ser resuelto conforme a los trámites y términos previstos en la norma en mención, con aplicación de los principios del debido proceso, siendo improcedente que el acto administrativo que lo resuelva agrave la sanción inicialmente impuesta.

7. **Firmeza del acto administrativo**. Una vez quede en firme el acto administrativo conforme a las reglas aplicables en la materia, previstas en la Ley 1437 de 2011 o la que esté vigente, la sanción deberá registrarse en el Sistema de Gestión Académica a más tardar durante los cinco (5) días hábiles siguientes de firmeza del acto administrativo, y se informará a las instancias respectivas para que se haga efectiva la pérdida de estímulos e incentivos que en

ese momento pudiera estar recibiendo el aprendiz, a la entidad relacionada con su etapa productiva.

Artículo 52 º. Certificación de conducta y sanciones académicas y disciplinarias.

El SENA podrá expedir certificados de conducta y sanciones académicas y disciplinarias, únicamente por solicitud del aprendiz o con su autorización. Los terceros podrán acceder a la información de sanciones académicas y disciplinarias solo cuando el aprendiz haya autorizado previa y expresamente la expedición y entrega de constancia a quien lo solicite, en cada caso. Por lo tanto, se estatuye como derecho del aprendiz el autorizar o negar que la información de sanciones académicas que soliciten terceros (empleadores o instituciones educativas). En todo caso, el SENA dejará constancia solo de las sanciones académicas o disciplinarias que estén vigentes o que se hayan impuesto en los últimos 5 años.

Artículo 53 º. Sujeción a la Constitución y la ley, y normas subsidiarias.

El presente Reglamento se aplicará con total sujeción a los principios y normas constitucionales y legales vigentes. Lo no expresamente previsto se resolverá según las normas y principios legales generales aplicables a la formación profesional integral conforme a las reglas de interpretación de las normas.