



## CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA DE PERSONAL DE PLANTA PARA APOYO A LA GESTIÓN EL DIRECTOR (E) DE LA REGIONAL DISTRITO CAPITAL DEL SENA

### CONSIDERANDO

Que la Regional Distrito Capital requiere contratar los servicios de apoyo a la gestión para ejecutar el objeto y las obligaciones descritas en el estudio previo que soportará la futura contratación.

Que en consecuencia, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 del Decreto 1737 de 1998, modificado por el artículo 1º del Decreto 2209 de 1998 y compilado en el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, la Resolución No. 054 de 2018 y la Directiva Presidencial 08 de 2022;

### CERTIFICA

Que revisada la planta de personal del Despacho Regional Distrito Capital, lo indicado en las anteriores consideraciones y la justificación realizada por el área o dependencia en el estudio previo, en virtud del artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, este Despacho Regional acredita la inexistencia de personal que cuente con el grado de especialización que requiere el desarrollo de las actividades principales demandadas, lo que implica la contratación del servicio consistente en: *“Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional”*.


Que por lo anterior, se cumple con el referido supuesto de hecho establecido en la normatividad vigente para justificar la contratación de los servicios requeridos.

Que la expedición de la presente certificación no exime de cumplimiento y aplicación de las normas de contratación que regulan la materia.


Dada en Bogotá, a los

**GERARDO ARTURO MEDINA ROSAS**  
Director Regional (e)

VoBo. Jeimy Lorena Pineda Manosalva  
Coordinadora Grupo de Gestión del Talento Humano de la Regional Distrito Capital 

VoBo. Dr. Carlos Eduardo Hernández H. – Coordinador Grupo de Promoción y Relaciones Corporativas e Internacionales –  
Regional Distrito Capital 

Proyectó: Sandra Martínez Vidal – oficinista G02 Grupo de Relaciones Corporativas 

Revisó: Nicanor Tobar Beltrán – Asesor G03 Despacho Dirección   
Anexo: Estudio Previo y Análisis del Sector



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
FORMATO ESTUDIO PREVIO**

**PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATOS DE  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN  
ACTIVIDADES DIFERENTE A INSTRUCTOR**

<b>OBJETO:</b>	<i>Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional.</i>
<b>EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN</b>	<i>Título de tecnólogo o aprobación de cuatro años de educación superior en áreas afines a Ciencias Administrativas, Económicas, Contables, Ingeniería Industrial, Sistemas, Sistemas de Información, Mercadeo y Publicidad, Derecho</i>
<b>EXPERIENCIA RELACIONADA:</b>	<i>12 meses de experiencia relacionada</i>
<b>VALOR Y FORMA DE PAGO:</b>	<i>Se fija como valor total para los Dos (2) contratos la suma de Cincuenta y Dos Millones Doscientos Cincuenta y Nueve Mil Seiscientos Catorce Pesos M/cte (\$52.259.614) Esta suma será pagada por el SENA a cada uno de los contratistas de la siguiente manera: Se fija como valor total para cada contrato la suma de Veintiséis Millones Ciento Veintinueve Mil Ochocientos Siete Pesos M/cte.(\$26.129.807). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Once (11) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2023, por valor de Dos Millones Trescientos Setenta y Cinco Mil Cuatrocientos Treinta y Siete Pesos M/cte. (\$2.375.437) cada uno.</i>
<b>PLAZO:</b>	<i>hasta el 30 de diciembre de 2023</i>
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	<i>Bogotá D.C.</i>
<b>SUPERVISOR:</b>	<i>La supervisión del contrato estará a cargo del Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales o quien designe el ordenador del pago</i>
<b>ORDENADOR DEL PAGO:</b>	<i>Director Regional Distrito Capital</i>

De conformidad con lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 20 del Decreto 1510 de 2013 Decreto compilado por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así como lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, artículo 2.8.4.4.5 y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015 y artículo 3º del Decreto 371 de 2021, la Dirección Regional del SENA Distrito Capital, requiere contratar los servicios personales para atender la necesidad que a continuación se describe:



## 1. Justificación de la necesidad de la contratación:

El SENA es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio del Trabajo, 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, como lo establece la Ley 119 de 1994, fortaleciendo las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y mayores resultados en los diferentes mercados.

La Entidad funciona desde su creación en permanente alianza entre el Gobierno, los empresarios y los trabajadores, con el firme propósito de aumentar la capacidad de progreso en Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones, sin dejar de lado la inclusión social, alineados con la política nacional: Más empleo y menos pobreza. Por tal razón, se generan continuamente programas y proyectos de responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

Mediante la expedición del Decreto 249 de 2004 “Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” se estableció que para el desarrollo de sus funciones el SENA, tendría una Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas. El artículo 13 de la precitada norma asignó las funciones a desarrollar por dicha dirección, las cuales deberán cumplirse a satisfacción por dicha dependencia, dentro de las cuales se encuentran.....“

1. *Proponer la formulación de políticas de promoción, mercadeo, comunicaciones y posicionamiento del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el fin de garantizar una adecuada atención a los usuarios y aportantes.*
2. *Dirigir la gerencia corporativa institucional a través del relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos, y ejercer y dirigir la interlocución directa entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad.*
3. *Proponer el portafolio de servicios institucional y formular estrategias de promoción, comunicaciones, mercadeo y servicio al cliente, garantizando la atención integral de los usuarios y aportantes.*
4. *Segmentar los clientes internos y externos de la institución, con el propósito de formular y ejecutar estrategias de acuerdo con las características de los mismos.*
5. *Coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la recopilación sistemática de la información del mercado a partir de los clientes e instituciones afines al SENA y proveer información a las demás dependencias, para la formulación de planes, programas, proyectos y servicios.*
6. *Realizar evaluaciones y determinar el grado de satisfacción de los usuarios del SENA, siguiendo las metodologías establecidas por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.*
7. *Coordinar con la Secretaría General, la realización de programas de capacitación y sensibilización de los servidores públicos del SENA, con el propósito de mejorar el servicio a los usuarios, trabajadores, alumnos, empresarios y la sociedad en general.*



8. *Proponer a las demás áreas la adecuación los programas, proyectos y servicios, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, aprendices, desempleados y el sector productivo en general.*
9. *Proponer la regulación del contrato de aprendizaje y diseñar mecanismos para la ampliación de la cobertura del contrato de aprendizaje.*
10. *Dirigir el seguimiento y control a la relación de aprendizaje por parte de los empleadores obligados, en los términos de la Ley [789](#) de 2002, sus decretos reglamentarios y las normas que las modifiquen.*
11. *Dirigir y controlar los procesos de recaudo y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones económicas y del contrato de aprendizaje de las empresas y empleadores del sector público y privado obligados en el marco de lo establecido legalmente.*
12. *Garantizar efectividad en la comunicación con los empleadores, para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten al SENA y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.*
13. *Establecer mecanismos de comunicación que permitan mantener contacto permanente con el sector empresarial, aprendices, organismos del gobierno, gremios, con el fin de ofrecer una respuesta oportuna y efectiva.*
14. *Estructurar proyectos de servicio al cliente, coordinar y organizar la divulgación masiva a los ciudadanos de los servicios de la entidad, manteniendo la imagen corporativa, de acuerdo con las políticas y objetivos trazados por el Director General, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones.*
15. *Coordinar las relaciones nacionales e internacionales del SENA con otras entidades de formación, dirigir la realización de eventos de carácter internacional, la formulación de proyectos de cooperación nacional e internacional y dirigir la ejecución de las acciones encaminadas a establecer relaciones, convenios, acuerdos, contratos y protocolos con organismos nacionales o internacionales, de conformidad con las políticas propuestas y adoptadas para tal efecto.*
16. *Dirigir y coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la promoción y transferencia de ciencia, tecnología y conocimiento en doble vía con países o entidades nacionales e internacionales, públicas o privadas, así como el diseño, implementación y actualización del sistema de información de cooperación.*
17. *Asesorar a las dependencias en los procesos propios de su área.*
18. *Implementar y mantener los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad y velar por el mejoramiento continuo de los mismos en la dependencia.*
19. *Coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la definición y aplicación de indicadores de gestión para los procesos de la dependencia y responder por las metas y los indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la dependencia.*
20. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de sus dependencias.*

Que la Resolución 329 de 2016 del SENA, en su artículo 5, fusiona los grupos Internos de Trabajo Permanente, "Servicio a la Empresa" y "Servicio al Cliente", adscritos a la Dirección de Empleo y



Trabajo y crean el grupo Interno de Trabajo Permanente denominado "Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente", atendiendo que las funciones que cumplen estos grupos están asignadas en el artículo 13 del Decreto 249 de 2004 a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General, se hace necesario suprimirlos de la Dirección de Empleo y Trabajo para que sean reasumidas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, con el fin de garantizar la aplicación de los principios y reglas que rigen a la administración pública.

Que en el marco de los principios contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, especialmente los relacionados con la eficacia, la economía y la celeridad, encaminados a la innovación en la gestión para el mejoramiento de los procesos y resultados, se hace necesario establecer la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que la Resolución 1-1550 de 2019 del SENA, en su artículo 7, crea el grupo de trabajo permanente denominado Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual tendrá las siguientes funciones:

- 1. Implementar a nivel nacional la política de servicio al ciudadano y definir lineamientos, canales de atención, aplicativos de gestión, procedimientos y actividades para la gestión y atención a los diferentes grupos de interés.*
- 2. Formular estrategias de promoción y servicio al ciudadano, garantizando la atención integral de los grupos de interés, en articulación con las diferentes Direcciones, Oficinas y Regionales del SENA.*
- 3. Caracterizar los clientes internos y externos con el fin de formular y ejecutar estrategias de servicio y atención de acuerdo con las características de los mismos.*
- 4. Diseñar e implementar los prototipos de puntos de servicio al ciudadano de acuerdo con las asignaciones presupuestales disponibles.*
- 5. Proponer las mejoras que se consideren pertinentes referentes a los canales de comunicación alternativos para empresarios y demás grupos de interés.*
- 6. Realizar la medición e identificar el grado de satisfacción de los grupos de interés de la Entidad.*
- 7. Suministrar periódicamente a las dependencias del SENA, los informes de resultado de las necesidades identificadas por los grupos de interés para la mejora y pertinencia de los servicios prestados por la entidad, a través de la medición de la satisfacción de usuarios.*
- 8. Realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la Entidad.*
- 9. Proponer las mejoras que se consideren pertinentes al proceso de PQRS - peticiones externas de la Entidad.*



10. *Proponer e implementar la participación del SENA, en ferias, seminarios, foros, congresos y demás certámenes de carácter internacional en los que se requiera la promoción de los servicios institucionales, en articulación con las otras dependencias de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral.*

11. *Atender oportunamente la respuesta y el trámite de las tutelas que tengan relación con los procesos, procedimientos, programas, actuaciones y temas a cargo del Grupo; responder oportunamente las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas que le correspondan, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al grupo de trabajo a solicitud del Director General, el Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas y Entes de Control.*

12. *Administrar las herramientas y canales asignados al Grupo para mejorar la accesibilidad a los servicios y trámites que brinda la Entidad, dirigido a los grupos de interés de la Entidad.*

13. *Definir el perfil para los grupos de trabajo dedicados al servicio al ciudadano a nivel nacional.*

14. *Proponer a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, la formulación y aplicación de indicadores en los procesos del grupo y responder por las metas e indicadores contemplados en los Planes de Acción y operativos, programas y proyectos del grupo.*

15. *Elaborar los informes que solicite la Dirección General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.*

16. *Atender a nivel nacional en el SENA el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol que sean responsabilidad de la dependencia, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, o el que esté vigente para la entidad.*

17. *Promover y consolidar en coordinación con el área correspondiente, instrumentos para la generación de acuerdos, alianzas estratégicas, convenios interadministrativos y demás estrategias que contribuyan a la prestación oportuna y eficaz de los servicios ofrecidos por el SENA.*

18. *Las demás inherentes a la naturaleza y funciones del área.*

En el sistema integrado de gestión y autocontrol del SENA, la oficina de Relaciones Corporativas tiene la función de realizar el Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente del SENA el cual hace parte integral de la red de procesos institucional y se identifica como un proceso de soporte que tiene como objetivo **“Establecer los parámetros para coordinar, controlar y gestionar oportunamente las Peticiones Externas (PQRS), que recibe la entidad de todas las partes interesadas pertinentes; con el fin de garantizar la respuesta, cumplimiento normativo y satisfacción del mismo”**; para el desarrollo de dicho objetivo, se tienen definidas actividades que están en consonancia con el plan nacional de desarrollo, plan estratégico institucional y plan de acción vigente: **Actualizar los modelos y sistemas de gestión de la entidad y Robustecer las alianzas estretégicas con entidades nacionales e internacionales** - Por medio de este objetivo se busca que la entidad mejore sus capacidades de gestión, evaluación y toma de decisiones, gracias a la actualización de todos los sistemas de gestión que permitan optimizar los procesos y



servicios institucionales, ya que el SENA enfocará sus esfuerzos para propiciar la mejora continua institucional con el apoyo de cada uno de los sistemas adoptados, atendiendo las directrices de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás que le apliquen. El propósito es consolidar las alianzas estratégicas existentes, generar nuevas alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales, así como apalancar recursos financieros en especie a través de éstas para fortalecer la formación profesional integral y los temas estratégicos que permitirán cumplir la misión y alcanzar la visión institucional. Se busca que el 100% de los recursos requeridos en el marco de las alianzas estratégicas, convenios y/o proyectos del SENA, el 60% sean aportados por el SENA y el 40% sean aportados en especie por el aliado de la entidad.

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en el año 2020 creó el instructivo Buzón de Sugerencias, el cual constituye una guía para la radicación de sugerencias, felicitaciones y agradecimientos, que son depositados en el buzón de sugerencias el cual se encuentra ubicado en los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano – PPAC y en los puntos de información del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con la finalidad de unificar directrices a nivel nacional.

Los responsables de este proceso son. La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano a través del equipo PQRS de la Dirección General, el Grupo de Administración de Documentos a través de las unidades de correspondencia, las regionales a través del contratista Tecnólogo de Servicio al Ciudadano asignado al Punto Presencial de Atención, el Coordinador de Relaciones Corporativas o su delegado y el encargado del Punto de Información.

En el Marco Normativo adoptado, se encuentra:

**Constitución Política de Colombia – Artículo 23:** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

**Ley 24 de 1992:** *“Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia”*

**Ley 190 de 1995:** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*

**Decreto 249 de 2004:** *“Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA”.*

**Ley 1437 de 2011:** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

**Ley 474 de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

**Decreto Ley 019 de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

**Decreto 2482 de 2012:** *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.*



**Decreto 2461 de 2012:** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Actuales y Vigentes”.

**Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

**Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

**Decreto 1499 de 2017:** “Por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

**Decreto 491 de 2020:** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomen medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el Marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

**Norma Técnica Colombiana NTC 6047:** “Accesibilidad del medio físico,. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración”.

#### **Normatividad interna aplicable**

- **Resolución 01961 de 2001:** “ Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA”.
- **Resolución 122 de 2012:** “Por la cual se crean y reorganizan los Grupos Internos de Trabajo Permanente, adscritos a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA”
- **Resolución 359 de 2016:** “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición abnte el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA”
- **Circular 123 de 2017:** “Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes”
- **Resolución 2259 de 2017:** “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la resolución No. 359 de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se asignan sus funciones”
- **Circular 90 de 2018:** “Directrices para el trámite y término de respuesta a PQRS”
- **Circular 93 de 2018:** “Atención oportuna y de fondo a las peticiones (PQRS) que recibe el SENA”
- **Circular 97 de 2018:** “El respeto – valor de todo servidor público”
- **Resolución 1-1550 y 1-1552 de 2019:** “Mediante la cual se crea la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- **Circular 67 de 2020:** “Nuevos lineamientos en el SENA por Decreto 491 de 28/03/2020”
- **Circular 160 de 2020:** “Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes a través de OnBase”.
- **REGC-G-010.** “Guía Lineamientos sobre prototipos de puntos de atención al ciudadano”.

Hoy por hoy, ha sido clave para el desarrollo la presencia del SENA en la Región. El trabajo en el Grupo de Relaciones Corporativas de la Regional Distrito Capital, está enfocado en Implementar la estrategia PQRS descrita por Dirección general con el fin de ejercer control y seguimiento de las Peticiones Externas ingresadas, como también de las respuestas generadas.



Por lo tanto, la Regional Distrito Capital en el marco de estas actividades a través del grupo de Relaciones Corporativas debe garantizar una adecuada atención a los usuarios y aportantes, a través del relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos, y ejercer y dirigir la interlocución directa entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad; adicional y lo mas importante, realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la Entidad.

De acuerdo con lo anterior y una vez realizado lo determinado en el Decreto 371 del 8 de abril de 2021 en su artículo 3 “Las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación deben realizar una revisión previa y rigurosa de las razones que justifiquen la contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión” y la Circular SENA No. 3-2022-000192 del 9 de noviembre de 2022, firmada por el Director General en la cual se menciona que la contratación de prestación de servicios debe realizarse únicamente con relación al personal indispensable para suplir actividades donde la planta de personal es insuficiente, por tanto, resulta necesaria la contratación puesto que surge en razón a que la Regional Distrito Capital no cuenta en su planta con el personal que realice esta función, por lo que se requiere contratar tres (3) personas por el término de once (11) meses, para que ejecute el siguiente objeto: **“Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional”**.

Acorde con lo anterior y teniendo en cuenta el indicador de medición PQRS con una Meta de 0% **de Incumplimiento Normativo**, establecida por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Dirección General para la vigencia 2022, que garantiza la efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al SENA y realizando un seguimiento y control a la atención de las mismas, se requiere la contratación de un tecnólogo idóneo para atender lo siguiente:

- Realizar seguimiento en apoyo a la estrategia detectando posibles acciones de mejora, así:

**Diario:** Va dirigido a los subdirectores y Coordinadores de los diferentes Centros de Formación y Dependencias que cuentan con Peticiones Externa próximas a vencer en tiempo límite legal de respuesta.

**Semanal:** Va dirigido al director, subdirectores, coordinadores y colaboradores que presentan Peticiones Externas en vencimiento, próximas a vencer y en términos de acuerdo con el tiempo pactado de 15 días hábiles. Adicionalmente, se realiza un seguimiento semanal dirigido solamente a los colaboradores u apoyos en el seguimiento con el fin de que identifiquen posibles errores o inconvenientes con las Peticiones a cargo.

- Generar e implementar estrategias de comunicación adaptadas a las diferentes dependencias y centros de formación de la Regional Distrito Capital.
- Generar Informes estadísticos de cumplimiento de acuerdo a los indicadores PQRS de la Regional Distrito, así:



**Informe Preliminar - mensual:** Dirigido a los colaboradores encargados del seguimiento de las peticiones externas en los centros de formación y dependencias del despacho regional. En este informe se encuentra la totalidad de las PQRS pendiente de respuesta y la gestión que se ha adelantado por parte de encargados del trámite. El objetivo de este informe preliminar es que se genere una retroalimentación y claridad de la totalidad de comunicaciones radicadas de este tipo como de la fecha máxima legal de respuesta, estado y porcentaje de incumplimiento normativo de ser el caso.

**Informe Oficial – mensual:** Este informe visibiliza los resultados frente al indicador 0% de incumplimiento normativo en la Regional Distrito y está discriminado por centros de formación y dependencias del despacho regional. Este informe va dirigido al director, subdirectores y Colaboradores

- Realizar plan de Capacitación Regional en divulgación de la estrategia PQRS y en cumplimiento de la normatividad, a los 15 centros de formación.
- Dar cumplimiento al indicador de conocimiento PQRS el cual debe ser = 0 > a 90%
- Atender oportunamente los requerimientos de los usuarios, que ascienden a mas **13.000**.
- Registrar evidencias de gestión en el aplicativo CRM
- Identificar y brindar apoyo en solución de las diferentes problemáticas correspondiente al tramite de respuesta por el aplicativo On-Base
- Brindar atención oportuna y efectiva a los usuarios internos y externos de acuerdo a la promesa de valor del SENA, minimizando tiempos de respuesta para generar satisfacción respecto de su requerimiento, en el punto de atención ubicado en la Carrera 13 No 65-26.
- Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario contar con tres (3) técnicos con un alto grado de conocimiento y experticia en los diferentes temas que atiende el SENA desde el área de Relaciones Corporativas en la Regional Distrito Capital, que contribuya al cumplimiento de la meta asignada a la Regional Distrito Capital, y conocer la percepción de nuestros grupos de valor y de interés frente a la atención recibida en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), respuestas PQRS, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos de la Entidad; implementando los reglamentos, protocolos para avanzar en el cumplimiento normativo (tiempo y fondo) de la respuesta PQRSD.

El lineamiento impartido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP en la Circular Conjunta No. 100-005 del 29 de diciembre de 2022, en cuanto a que “3. La contratación directa a través del contrato de prestación de servicios y de apoyo a la gestión deberán tener un término de duración de cuatro (4) meses”, está basado en el supuesto que las entidades públicas podrán realizar en ese tiempo los estudios técnicos y los trámites para la formalización de las plantas de personal que requieran, de forma que las actividades que realizan los contratistas sean asumidas al cabo de ese tiempo por los nuevos cargos de las plantas de personal, que de preferencia serán temporales. En el caso del SENA, está



entidad sustento ante el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la comunicación No. 01-2-2022-000886 del 30 de diciembre de 2022 las razones técnicas, físicas, presupuestales y financieras por las cuales no es posible que el SENA realice en las condiciones señaladas en la Circular 100-005 de 2022 los estudios técnicos y de cargas de trabajo para tramitar la ampliación de la planta de personal que formalice en ese plazo los más de 32.000 contratos de prestación de servicios personales que suscribe el SENA cada año para poder cumplir las metas institucionales y prestar sus servicios en todo el territorio nacional.

El SENA ya viene tramitando ante las entidades competentes del Gobierno Nacional la ampliación de la planta de personal permanente con 1.152 cargos, desde septiembre de 2021, sin que hasta la fecha (más de un año después), se haya expedido el correspondiente decreto por dudas en el costo de los cargos, que subsisten a la fecha.

Las necesidades de personal del SENA no se enmarcan en las 4 causales establecidas actualmente por el artículo 21 de la Ley 909 de 2004 para crear empleos de carácter temporal, y estamos adelantando los trámites para pasar los 800 cargos de la planta temporal a la planta permanente.

A la fecha el SENA no tiene presupuesto en el 2023 para realizar estudios técnicos y de cargas de trabajo, ni para asumir costos de nómina superiores a los 1.152 cargos que están en trámite de creación.

Los ciclos formativos y la continua prestación de nuestros servicios misionales hacen improcedente la suscripción de nuestros contratos de prestación de servicios por 4 meses; el SENA está en la obligación legal de garantizar la continuidad de sus procesos de formación y de educación superior, durante todo el tiempo del programa, lo cual implica la necesidad de contar con los instructores necesarios durante todo el proceso formativo. Esto implica que solo cuando se creen cargos y se provean, es posible suprimir contratos. Lo mismo sucede con los demás servicios que presta la entidad, en los cuales la continuidad es fundamental.

La suscripción de los contratos de prestación de servicios personales en el SENA por cuatro (4) meses conllevaría una grave afectación a la prestación de los servicios institucionales, tal como lo advirtió la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en su Circular No. 001 del 6 de enero de 2023, en la cual expresó “7- Por lo anterior, esta Procuraduría Delegada hace una observación sobre el plazo de cuatro (4) meses que está estipulado en el punto 3 de la Circular Conjunta N° 100 – 005 de 2022, para la duración de los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión; pues se considera que, dados los múltiples trámites y las diversas instancias que se deben agotar para lograr ajustar las plantas de personal de las entidades del Estado, es insuficiente y se corre el riesgo de dejar a muchas entidades públicas sin el personal necesario e idóneo para atender la demanda de los servicios que prestan a la ciudadanía; circunstancia que puede generar una parálisis del Estado en todos sus niveles”.

La Directiva Presidencial No. 8 de 2022, por la cual se emiten “Directrices de Austeridad hacia un Gasto Público Eficiente” señala en su numeral 1.1. que “Las entidades públicas solo podrán celebrar contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión cuando estos sean estrictamente necesarios por el volumen de trabajo que tenga a su cargo su personal de planta, o por la necesidad de conocimientos especializados”.



Colombia Compra Eficiente y el Departamento Administrativo de la Función Pública expresaron en la Circular Conjunta No. 01 del 5 de enero de 2023 que “De conformidad con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 08 del 17 de septiembre de 2022, las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del orden nacional solo pueden justificar la celebración de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión por: i) la carga de trabajo de su personal de planta o ii) la necesidad de conocimientos técnicos especializados, no profesionales, para la realización de actividades operativas, logísticas o asistenciales”.

El Ministerio de Trabajo indicó en su Circular Externa del 6 de enero de 2023, que “de conformidad con lo anterior, se entiende que podrán celebrarse contratos por el término de cuatro (4) meses siguiendo las reglas establecidas en las circulares conjuntas No 100-0005-2022 y 001-2023 aquellos contratos que la entidad identifique que puedan hacer curso al proceso de transición a cargo temporal de planta. // Las excepciones establecidas para suscribir contratos de prestación de servicios por un término superior a cuatro (4) meses, se resumen así: 1. Experticia o conocimiento especializado. // Estabilidad ocupacional reforzada por estado de gestación, licencia de paternidad o maternidad, limitaciones de salud, entre otros. // Contratos de prestación de servicios celebrados con personas jurídicas y aquellos que impliquen actividades no vinculadas a funciones permanentes financiados con recursos de proyectos de inversión.”, así mismo indicó: “(...) en el evento de requerirse la aplicación de una de las excepciones previamente señaladas, será necesario indicar en los estudios previos, los motivos por los cuales resulta necesarios y conveniente satisfacer la necesidad a través de un contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión, en lugar de la creación de un empleo de la planta temporal.”

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el SENA se encuentra en este momento en imposibilidad física, técnica, presupuestal y financiera de ampliar su planta de personal en el 2023 en un número de cargos superior a los 1.152 que se encuentran en trámite en las entidades del Gobierno Nacional, y ante la necesidad de garantizar la adecuada prestación de sus servicios y tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo personal con un grado de conocimiento especializado y no existiendo en la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional y asignada a la Regional Distrito Capital, la alternativa legal con que cuenta la entidad para suplir la necesidad temporal que tiene, es mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios personales con tres (3) personas naturales, que estén en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestren la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican en este documento, lo anterior conforme al artículo 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, que establece: *“Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados. // En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable”*.

Teniendo en cuenta el objeto contractual y las obligaciones que se describen a continuación, esta dependencia manifiesta que el futuro contratista no ejercerá función pública, ni prestará servicios públicos y tampoco administrará bienes y recursos públicos, en tal sentido no es sujeto obligado a declarar bienes y rentas en el marco de la Ley 2013 de 2019.

**Nota:** Sin embargo, si el futuro contratista ejercerá actividades relacionadas con la función pública,



servicios públicos y administración de bienes y recursos públicos, estará sujeto a declarar bienes y rentas en el marco de la Ley 2013 de 2019.

## **2. Obligaciones Específicas:**

1. Atender de manera presencial a la ciudadanía
2. Divulgar el portafolio de servicios y trámites en las Entidades y ciudadanía.
3. Apoyar en la valoración de las necesidades físicas, talento humano y herramientas tecnológicas que tiene el punto de atención presencial
4. Apoyar en la gestión de atención al ciudadano en puntos diferentes a las sedes del SENA (Alcaldías, casas de cultural)
5. Gestionar la transferencia de conocimiento de parte de las diferentes áreas de la regional para entregar información a la ciudadanía en el punto de atención.
6. Adelantar acciones para la implementación y fortalecimiento del proceso de caracterización, aplicar los instrumentos enviados desde la Coordinación de Servicio al Ciudadano, recoger la información de las entidades territoriales que le sean solicitadas y de los convenios que se realicen con organizaciones.
7. Apoyar en la organización logística que permita la realización de grupo focales o el desarrollo de acciones para conocer a los grupos de valor identificados en las regionales.
8. Apoyar en la difusión de los resultados de la medición de satisfacción
9. Apoyar en el seguimiento de los planes de mejora
10. Apoyar en la aplicación de las Encuestas de Satisfacción
11. Apoyar la logística y realización de la estrategia “Sena en el territorio” en los municipios priorizados.
12. Apoyar la apropiación e implementación de la estrategia Lenguaje claro en la regional y centros de formación.
13. Promover la aplicación de la carta de trato digno en la regional y centros de formación.
14. Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.

## **3. Identificación del Contrato a Celebrar:**

El contrato a suscribir es de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión teniendo en cuenta los artículos 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, 2 – literal h) del numeral 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

De conformidad con las normas mencionadas, este contrato en ningún caso genera relación laboral ni prestaciones sociales, no tiene subordinación y se celebrará por el término estrictamente indispensable.

## **4. Competencias Técnicas y Personales:**

La persona natural deberá ejecutar el objeto del contrato a partir de los conocimientos y experiencia relacionada descritos en el presente estudio previo, además de contar con buenas relaciones interpersonales con clientes internos y/o externos, uso eficaz de las tecnologías de la información y de la comunicación, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo.



## 5. Domicilio Contractual:

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

## 6. Fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección:

El objeto que se requiere contratar corresponde a la prestación de servicios personales, que de conformidad con lo establecido por el artículo 32 - numeral 3 de la Ley 80 de 1993 y el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se celebrará bajo la modalidad de Contratación Directa.

## 7. Justificación valor del contrato:

El valor de los honorarios se determina de acuerdo con los criterios de selección objetiva establecidos conforme a la necesidad, al objeto, las obligaciones descritas en este documento, la formación académica y la experiencia exigida para la idónea ejecución del contrato, en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia, el Plan Anual de Adquisiciones y la tabla de honorarios vigente.

Código	Descripción	Inicio	Fin	Cant.	Inte.	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Estimado en la vigencia	En vigencia	Estado de contratación	Ubicación	Nombre del responsable	Tipo del contrato	Correo electrónico del responsable	Instrumento
80111601	11_1010_706 Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional	Enero	Enero	345	Días	Contratación directa (con oferta)	Presupuesto de entidad nacional	27.317.526 COP	27.317.526 COP	No	NA	Distrito Capital	Gerardo Arturo Medina Rosi	5461600	gamedina@sena.edu.co	No
80111601	11_1010_707 Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional	Enero	Enero	345	Días	Contratación directa (con oferta)	Presupuesto de entidad nacional	27.317.526 COP	27.317.526 COP	No	NA	Distrito Capital	Gerardo Arturo Medina Rosi	5461600	gamedina@sena.edu.co	No

Para poder adelantar por parte del SENA los trámites administrativos de pago, el contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la cancelación de los aportes a la seguridad social como salud, pensión y riesgos laborales y demás documentos necesarios para el pago.

En caso de requerirse el desplazamiento del contratista a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del objeto contractual, el SENA pagará los gastos que cause el desplazamiento de conformidad con lo establecido en el acto administrativo vigente.

## 8. Análisis de riesgos y forma de mitigarlos:

Una vez analizada la matriz de riesgos anexa a este estudio previo respecto del cumplimiento del contrato a celebrar, y en aras de salvaguardar el interés patrimonial, la Entidad solicitará al futuro contratista constituir una garantía de cumplimiento del contrato.

## 9. Garantías que debe asumir el contratista:

El contratista deberá constituir a su costa y a favor del SENA, una garantía de cumplimiento sobre el 10% del valor total del contrato, en los términos señalados en la Sección 3 Subsección 1 del Decreto 1082 de 2015, la cual se mantendrá vigente durante el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y se ajustará a los límites, existencia y extensión de los siguientes amparos: Cumplimiento del contrato. Este amparo cubre a la entidad estatal de los perjuicios derivados de a) incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; b) El incumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al



contratista c) Los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y d) El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

#### 10. Supervisión:

La supervisión del contrato estará a cargo de: *del Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales o quien designe el ordenador del pago.*

En caso de ausencia parcial o total del supervisor, la misma será asumida por quien ocupe el cargo, sin necesidad de documento adicional alguno. Si no se da la situación anterior, el ordenador del pago Director de la Regional Distrito Capital designará uno nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y la nueva designación se comunicará a las partes mediante el SECOP II.

11. Proceso de contratación cobijado por un acuerdo comercial: SI \_\_\_\_\_ NO X \_\_\_\_\_

12. Proceso de contratación incluido en el plan de adquisiciones: SI X \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

#### 13. Criterios para seleccionar la oferta más favorable:

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, “*por tratarse de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido varias ofertas*”.

#### 14. Análisis del Sector:

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector G-EES-02 de Colombia Compra Eficiente, el análisis del sector en un contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, depende del objeto y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural, conforme a lo indicado en la primera parte del presente documento.

##### 14.1 Idoneidad y experiencia.

De acuerdo con los soportes de idoneidad y experiencia que serán allegados por el futuro contratista, se procederá con el análisis y verificación de los documentos y en consecuencia se certificará y anexará al presente estudio previo el cumplimiento de su idoneidad y experiencia para la respectiva suscripción del contrato (ver anexo 1):

IDONEIDAD		
La siguiente verificación, se realiza atendiendo lo establecido en los estudios previos.	FORMACIÓN ACADEMICA	
	CUMPLE	NO CUMPLE



EXPERIENCIA					EXPERIENCIA RELACIONADA	
ENTIDAD	Fecha de Ingreso (DD/MM/AAAA)	Fecha de Retiro (DD/MM/AAAA)	Meses	Días	SI	NO
					CUMPLE	NO CUMPLE
<b>TOTAL EXPERIENCIA RELACIONADA</b>						

#### 14.2 Estudio de la Oferta.

La Corte Constitucional, en Sentencia C-614 del 2009, señaló que el ejercicio de funciones permanentes en la Administración Pública debe hacerse con personal de planta y que todo vínculo contractual para el desempeño de funciones permanentes y propias del objeto de la entidad contratante debe ser retirado de la dinámica laboral administrativa, debido a que desdibuja el concepto de contrato estatal, vulnera derechos laborales y el artículo 125 de la Constitución Política que exige el mérito para el ingreso y permanencia al empleo público.

El uso de la modalidad del contrato de prestación de servicios resulta adecuado si se celebra en total observancia a la normativa que la regula, en el marco de la jurisprudencia de las Altas Cortes, pero también es cierto que, a pesar de las múltiples medidas adoptadas en materia de gestión y normativas, persiste el uso de esta modalidad para cumplir funciones de carácter permanente.

Es por ello que en el mercado colombiano existen múltiples profesionales y expertos en diferentes materias que prestan sus servicios a diversas entidades y cuyo objeto y obligaciones son similares a las que aquí se pretende contratar.

De acuerdo con el concepto emitido por la Dirección Jurídica No. 8-2015-027166 de 2015, el SENA está facultado constitucional y legalmente para vincular mediante contrato de prestación de servicios a pensionados, para el desarrollo de proyectos institucionales en cumplimiento de las funciones que le son propias, ajustado a lo expuesto en la Ley 80 de 1993, pues comparte plenamente la argumentación jurídica expresada en los pronunciamientos jurisprudenciales en la cual se podrá adelantar procesos de contratación con personas naturales que hayan adquirido su derecho a pensión y cuando confluyan alguno de los siguiente tres elementos: 1. Un nivel de alta especialización, 2. Unos conocimiento en tecnologías específicas, o 3. Una restricción de la oferta laboral en la región de las calidades requeridas por la entidad.

Sin embargo, una vez analizada las hojas de vida de los futuros contratistas, frente al objeto contractual, las obligaciones y la necesidad que se pretende satisfacer, el el Director de la Regional Distrito Capital establece que el futuro contratista cumple con los requisitos señalados anteriormente.

#### 14.3 Estudio de la Demanda.



De conformidad con la información presentada por la Contraloría General de la República el 18 de noviembre de 2018 en el encuentro nacional para la formalización para el empleo público, a 31 de agosto de 2022, las entidades públicas contaban con 885.740 contratos prestadores de servicios personales.

Para el presente contrato se tuvo como referente los siguientes contratos históricos de la Entidad, en los que se desarrollaron objetos y honorarios similares:

No. y año	Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor contrato y forma de pago	Modalidad de selección
CO1.PCCNTR.3416881 de 2022	PAULA MARCELA ROA IBAÑEZ	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional	276 días	valor total contrato \$22.329.108. Forma de Pago: a) un pago de enero \$950.175; b) nueve (9) pagos iguales por valor \$2.375.437	Contratación Directa
CO1.PCCNTR.2225766 de 2021	FRANCIA ALEJANDRA CABRERA M.	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional	326 días	valor total contrato \$25.492.500. Forma de Pago: a) Once (11) pagos iguales por valor \$2.317.500	Contratación Directa

#### 15. Recomendación al Ordenador del Gasto:


Que revisada y validada la documentación presentada por el futuro contratista en el SIGEP y verificado el cumplimiento de los requisitos de capacidad, idoneidad y/o experiencia requerida para la prestación del servicio y el cubrimiento de la necesidad reportada, se recomienda la contratación al ordenador del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, así mismo se verificó el cumplimiento de los toques, alternativas o exoneraciones establecidas en la tabla de honorarios vigente.

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los

**Gerardo Arturo Medina Rosas**  
**Director Regional (E)**

Proyectó: Sandra Martínez Vidal - Cargo: Oficinista G02 – Grupo de Relaciones Corporativas 

VoBo. Dr. Carlos Eduardo Hernández H. – Coordinador Grupo de Promoción y Relaciones Corporativas e Internacionales 

Revisó: Nicanor Tobar Beltrán - Cargo: Asesor G03 – Despacho Dirección 



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
FORMATO ESTUDIO PREVIO**

**PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATOS DE  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN  
ACTIVIDADES DIFERENTE A INSTRUCTOR**

<b>OBJETO:</b>	<i>Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional.</i>
<b>EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN</b>	<i>Título de tecnólogo o aprobación de cuatro años de educación superior en áreas afines a Ciencias Administrativas, Económicas, Contables, Ingeniería Industrial, Sistemas, Sistemas de Información, Mercadeo y Publicidad, Derecho</i>
<b>EXPERIENCIA RELACIONADA:</b>	<i>12 meses de experiencia relacionada</i>
<b>VALOR Y FORMA DE PAGO:</b>	<i>Se fija como valor total para el contrato la suma de Veintisiete Millones Trescientos Diecisiete Mil Quinientos Veintiseis Pesos M/cte.(\$27.317.526). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2023 por valor de Un Millón Ciento Ochenta y Siete Mil Setecientos Diecinueve Pesos M/cte. (\$1.187.719), b) Once (11) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2023, por valor de Dos Millones Trescientos Setenta y Cinco Mil Cuatrocientos Treinta y Siete Pesos M/cte. (\$2.375.437) cada uno.</i>
<b>PLAZO:</b>	<i>hasta el 30 de diciembre de 2023</i>
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	<i>Bogotá D.C.</i>
<b>SUPERVISOR:</b>	<i>La supervisión del contrato estará a cargo del Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales o quien designe el ordenador del pago</i>
<b>ORDENADOR DEL PAGO:</b>	<i>Director Regional Distrito Capital</i>

De conformidad con lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 20 del Decreto 1510 de 2013 Decreto compilado por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así como lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, artículo 2.8.4.4.5 y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015 y artículo 3º del Decreto 371 de 2021, la Dirección Regional del SENA Distrito Capital, requiere contratar los servicios personales para atender la necesidad que a continuación se describe:

**1. Justificación de la necesidad de la contratación:**



El SENA es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio del Trabajo, 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, como lo establece la Ley 119 de 1994, fortaleciendo las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y mayores resultados en los diferentes mercados.

La Entidad funciona desde su creación en permanente alianza entre el Gobierno, los empresarios y los trabajadores, con el firme propósito de aumentar la capacidad de progreso en Colombia a través del incremento de la productividad en las empresas y regiones, sin dejar de lado la inclusión social, alineados con la política nacional: Más empleo y menos pobreza. Por tal razón, se generan continuamente programas y proyectos de responsabilidad social, empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

Mediante la expedición del Decreto 249 de 2004 “Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” se estableció que para el desarrollo de sus funciones el SENA, tendría una Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas. El artículo 13 de la precitada norma asignó las funciones a desarrollar por dicha dirección, las cuales deberán cumplirse a satisfacción por dicha dependencia, dentro de las cuales se encuentran.....“

1. *Proponer la formulación de políticas de promoción, mercadeo, comunicaciones y posicionamiento del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el fin de garantizar una adecuada atención a los usuarios y aportantes.*
2. *Dirigir la gerencia corporativa institucional a través del relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos, y ejercer y dirigir la interlocución directa entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad.*
3. *Proponer el portafolio de servicios institucional y formular estrategias de promoción, comunicaciones, mercadeo y servicio al cliente, garantizando la atención integral de los usuarios y aportantes.*
4. *Segmentar los clientes internos y externos de la institución, con el propósito de formular y ejecutar estrategias de acuerdo con las características de los mismos.*
5. *Coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la recopilación sistemática de la información del mercado a partir de los clientes e instituciones afines al SENA y proveer información a las demás dependencias, para la formulación de planes, programas, proyectos y servicios.*
6. *Realizar evaluaciones y determinar el grado de satisfacción de los usuarios del SENA, siguiendo las metodologías establecidas por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.*
7. *Coordinar con la Secretaría General, la realización de programas de capacitación y sensibilización de los servidores públicos del SENA, con el propósito de mejorar el servicio a los usuarios, trabajadores, alumnos, empresarios y la sociedad en general.*
8. *Proponer a las demás áreas la adecuación los programas, proyectos y servicios, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, aprendices, desempleados y el sector productivo en general.*



9. *Proponer la regulación del contrato de aprendizaje y diseñar mecanismos para la ampliación de la cobertura del contrato de aprendizaje.*
10. *Dirigir el seguimiento y control a la relación de aprendizaje por parte de los empleadores obligados, en los términos de la Ley [789](#) de 2002, sus decretos reglamentarios y las normas que las modifiquen.*
11. *Dirigir y controlar los procesos de recaudo y fiscalización del cumplimiento de las obligaciones económicas y del contrato de aprendizaje de las empresas y empleadores del sector público y privado obligados en el marco de lo establecido legalmente.*
12. *Garantizar efectividad en la comunicación con los empleadores, para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presenten al SENA y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas.*
13. *Establecer mecanismos de comunicación que permitan mantener contacto permanente con el sector empresarial, aprendices, organismos del gobierno, gremios, con el fin de ofrecer una respuesta oportuna y efectiva.*
14. *Estructurar proyectos de servicio al cliente, coordinar y organizar la divulgación masiva a los ciudadanos de los servicios de la entidad, manteniendo la imagen corporativa, de acuerdo con las políticas y objetivos trazados por el Director General, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones.*
15. *Coordinar las relaciones nacionales e internacionales del SENA con otras entidades de formación, dirigir la realización de eventos de carácter internacional, la formulación de proyectos de cooperación nacional e internacional y dirigir la ejecución de las acciones encaminadas a establecer relaciones, convenios, acuerdos, contratos y protocolos con organismos nacionales o internacionales, de conformidad con las políticas propuestas y adoptadas para tal efecto.*
16. *Dirigir y coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la promoción y transferencia de ciencia, tecnología y conocimiento en doble vía con países o entidades nacionales e internacionales, públicas o privadas, así como el diseño, implementación y actualización del sistema de información de cooperación.*
17. *Asesorar a las dependencias en los procesos propios de su área.*
18. *Implementar y mantener los procesos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad y velar por el mejoramiento continuo de los mismos en la dependencia.*
19. *Coordinar con la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, la definición y aplicación de indicadores de gestión para los procesos de la dependencia y responder por las metas y los indicadores de gestión contemplados en los planes indicativos y operativos, programas y proyectos de la dependencia.*
20. *Las demás que le sean asignadas y que correspondan a la naturaleza de los procesos de sus dependencias.*

Que la Resolución 329 de 2016 del SENA, en su artículo 5, fusiona los grupos Internos de Trabajo Permanente, "Servicio a la Empresa" y "Servicio al Cliente", adscritos a la Dirección de Empleo y Trabajo y crean el grupo Interno de Trabajo Permanente denominado "Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente", atendiendo que las funciones que cumplen estos grupos



están asignadas en el artículo 13 del Decreto 249 de 2004 a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General, se hace necesario suprimirlos de la Dirección de Empleo y Trabajo para que sean reasumidas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, con el fin de garantizar la aplicación de los principios y reglas que rigen a la administración pública.

Que en el marco de los principios contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, especialmente los relacionados con la eficacia, la economía y la celeridad, encaminados a la innovación en la gestión para el mejoramiento de los procesos y resultados, se hace necesario establecer la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Que la Resolución 1-1550 de 2019 del SENA, en su artículo 7, crea el grupo de trabajo permanente denominado Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual tendrá las siguientes funciones:

- 1. Implementar a nivel nacional la política de servicio al ciudadano y definir lineamientos, canales de atención, aplicativos de gestión, procedimientos y actividades para la gestión y atención a los diferentes grupos de interés.*
- 2. Formular estrategias de promoción y servicio al ciudadano, garantizando la atención integral de los grupos de interés, en articulación con las diferentes Direcciones, Oficinas y Regionales del SENA.*
- 3. Caracterizar los clientes internos y externos con el fin de formular y ejecutar estrategias de servicio y atención de acuerdo con las características de los mismos.*
- 4. Diseñar e implementar los prototipos de puntos de servicio al ciudadano de acuerdo con las asignaciones presupuestales disponibles.*
- 5. Proponer las mejoras que se consideren pertinentes referentes a los canales de comunicación alternativos para empresarios y demás grupos de interés.*
- 6. Realizar la medición e identificar el grado de satisfacción de los grupos de interés de la Entidad.*
- 7. Suministrar periódicamente a las dependencias del SENA, los informes de resultado de las necesidades identificadas por los grupos de interés para la mejora y pertinencia de los servicios prestados por la entidad, a través de la medición de la satisfacción de usuarios.*
- 8. Realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la Entidad.*
- 9. Proponer las mejoras que se consideren pertinentes al proceso de PQRS - peticiones externas de la Entidad.*



10. *Proponer e implementar la participación del SENA, en ferias, seminarios, foros, congresos y demás certámenes de carácter internacional en los que se requiera la promoción de los servicios institucionales, en articulación con las otras dependencias de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral.*

11. *Atender oportunamente la respuesta y el trámite de las tutelas que tengan relación con los procesos, procedimientos, programas, actuaciones y temas a cargo del Grupo; responder oportunamente las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas que le correspondan, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al grupo de trabajo a solicitud del Director General, el Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas y Entes de Control.*

12. *Administrar las herramientas y canales asignados al Grupo para mejorar la accesibilidad a los servicios y trámites que brinda la Entidad, dirigido a los grupos de interés de la Entidad.*

13. *Definir el perfil para los grupos de trabajo dedicados al servicio al ciudadano a nivel nacional.*

14. *Proponer a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, la formulación y aplicación de indicadores en los procesos del grupo y responder por las metas e indicadores contemplados en los Planes de Acción y operativos, programas y proyectos del grupo.*

15. *Elaborar los informes que solicite la Dirección General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y los diferentes entes de control.*

16. *Atender a nivel nacional en el SENA el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol que sean responsabilidad de la dependencia, de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, o el que esté vigente para la entidad.*

17. *Promover y consolidar en coordinación con el área correspondiente, instrumentos para la generación de acuerdos, alianzas estratégicas, convenios interadministrativos y demás estrategias que contribuyan a la prestación oportuna y eficaz de los servicios ofrecidos por el SENA.*

18. *Las demás inherentes a la naturaleza y funciones del área.*

En el sistema integrado de gestión y autocontrol del SENA, la oficina de Relaciones Corporativas tiene la función de realizar el Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente del SENA el cual hace parte integral de la red de procesos institucional y se identifica como un proceso de soporte que tiene como objetivo **“Establecer los parámetros para coordinar, controlar y gestionar oportunamente las Peticiones Externas (PQRS), que recibe la entidad de todas las partes interesadas pertinentes; con el fin de garantizar la respuesta, cumplimiento normativo y satisfacción del mismo”**; para el desarrollo de dicho objetivo, se tienen definidas actividades que están en consonancia con el plan nacional de desarrollo, plan estratégico institucional y plan de acción vigente: **Actualizar los modelos y sistemas de gestión de la entidad y Robustecer las alianzas estretégicas con entidades nacionales e internacionales** - Por medio de este objetivo se busca que la entidad mejore sus capacidades de gestión, evaluación y toma de decisiones, gracias a la actualización de todos los sistemas de gestión que permitan optimizar los procesos y



servicios institucionales, ya que el SENA enfocará sus esfuerzos para propiciar la mejora continua institucional con el apoyo de cada uno de los sistemas adoptados, atendiendo las directrices de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y demás que le apliquen. El propósito es consolidar las alianzas estratégicas existentes, generar nuevas alianzas estratégicas con organizaciones nacionales e internacionales, así como apalancar recursos financieros en especie a través de éstas para fortalecer la formación profesional integral y los temas estratégicos que permitirán cumplir la misión y alcanzar la visión institucional. Se busca que el 100% de los recursos requeridos en el marco de las alianzas estratégicas, convenios y/o proyectos del SENA, el 60% sean aportados por el SENA y el 40% sean aportados en especie por el aliado de la entidad.

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA en el año 2020 creó el instructivo Buzón de Sugerencias, el cual constituye una guía para la radicación de sugerencias, felicitaciones y agradecimientos, que son depositados en el buzón de sugerencias el cual se encuentra ubicado en los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano – PPAC y en los puntos de información del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con la finalidad de unificar directrices a nivel nacional.

Los responsables de este proceso son. La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano a través del equipo PQRS de la Dirección General, el Grupo de Administración de Documentos a través de las unidades de correspondencia, las regionales a través del contratista Tecnólogo de Servicio al Ciudadano asignado al Punto Presencial de Atención, el Coordinador de Relaciones Corporativas o su delegado y el encargado del Punto de Información.

En el Marco Normativo adoptado, se encuentra:

**Constitución Política de Colombia – Artículo 23:** *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

**Ley 24 de 1992:** *“Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia”*

**Ley 190 de 1995:** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*

**Decreto 249 de 2004:** *“Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA”.*

**Ley 1437 de 2011:** *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

**Ley 474 de 2011:** *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

**Decreto Ley 019 de 2012:** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*

**Decreto 2482 de 2012:** *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.*



**Decreto 2461 de 2012:** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Actuales y Vigentes”.

**Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

**Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del código procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

**Decreto 1499 de 2017:** “Por medio de la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

**Decreto 491 de 2020:** “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomen medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el Marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

**Norma Técnica Colombiana NTC 6047:** “Accesibilidad del medio físico,. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración”.

#### **Normatividad interna aplicable**

- **Resolución 01961 de 2001:** “ Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA”.
- **Resolución 122 de 2012:** “Por la cual se crean y reorganizan los Grupos Internos de Trabajo Permanente, adscritos a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA”
- **Resolución 359 de 2016:** “Por la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición abnte el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA”
- **Circular 123 de 2017:** “Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes”
- **Resolución 2259 de 2017:** “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones verbales, se modifica la resolución No. 359 de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se asignan sus funciones”
- **Circular 90 de 2018:** “Directrices para el trámite y término de respuesta a PQRS”
- **Circular 93 de 2018:** “Atención oportuna y de fondo a las peticiones (PQRS) que recibe el SENA”
- **Circular 97 de 2018:** “El respeto – valor de todo servidor público”
- **Resolución 1-1550 y 1-1552 de 2019:** “Mediante la cual se crea la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- **Circular 67 de 2020:** “Nuevos lineamientos en el SENA por Decreto 491 de 28/03/2020”
- **Circular 160 de 2020:** “Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes a través de OnBase”.
- **REGC-G-010.** “Guía Lineamientos sobre prototipos de puntos de atención al ciudadano”.

Hoy por hoy, ha sido clave para el desarrollo la presencia del SENA en la Región. El trabajo en el Grupo de Relaciones Corporativas de la Regional Distrito Capital, está enfocado en Implementar la estrategia PQRS descrita por Dirección general con el fin de ejercer control y seguimiento de las Peticiones Externas ingresadas, como también de las respuestas generadas.



Por lo tanto, la Regional Distrito Capital en el marco de estas actividades a través del grupo de Relaciones Corporativas debe garantizar una adecuada atención a los usuarios y aportantes, a través del relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos, y ejercer y dirigir la interlocución directa entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad; adicional y lo mas importante, realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la Entidad.

De acuerdo con lo anterior y una vez realizado lo determinado en el Decreto 371 del 8 de abril de 2021 en su artículo 3 “Las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación deben realizar una revisión previa y rigurosa de las razones que justifiquen la contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión” y la Circular SENA No. 3-2022-000192 del 9 de noviembre de 2022, firmada por el Director General en la cual se menciona que la contratación de prestación de servicios debe realizarse únicamente con relación al personal indispensable para suplir actividades donde la planta de personal es insuficiente, por tanto, resulta necesaria la contratación puesto que surge en razón a que la Regional Distrito Capital no cuenta en su planta con el personal que realice esta función, por lo que se requiere contratar tres (3) persona por el término de once (11) meses y doce (12) días, para que ejecute el siguiente objeto: **“Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional”**.

Acorde con lo anterior y teniendo en cuenta el indicador de medición PQRS con una Meta de 0% **de Incumplimiento Normativo**, establecida por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Dirección General para la vigencia 2022, que garantiza la efectividad en la comunicación con los ciudadanos para identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA, canalizando las quejas, reclamos y sugerencias que se presentan al SENA y realizando un seguimiento y control a la atención de las mismas, se requiere la contratación de un tecnólogo idóneo para atender lo siguiente:

- *Realizar seguimiento en apoyo a la estrategia detectando posibles acciones de mejora, así:*

**Diario:** Va dirigido a los subdirectores y Coordinadores de los diferentes Centros de Formación y Dependencias que cuentan con Peticiones Externa próximas a vencer en tiempo límite legal de respuesta.

**Semanal:** Va dirigido al director, subdirectores, coordinadores y colaboradores que presentan Peticiones Externas en vencimiento, próximas a vencer y en términos de acuerdo con el tiempo pactado de 15 días hábiles. Adicionalmente, se realiza un seguimiento semanal dirigido solamente a los colaboradores u apoyos en el seguimiento con el fin de que identifiquen posibles errores o inconvenientes con las Peticiones a cargo.

- *Generar e implementar estrategias de comunicación adaptadas a las diferentes dependencias y centros de formación de la Regional Distrito Capital.*
- *Generar Informes estadísticos de cumplimiento de acuerdo a los indicadores PQRS de la Regional Distrito, así:*



**Informe Preliminar - mensual:** Dirigido a los colaboradores encargados del seguimiento de las peticiones externas en los centros de formación y dependencias del despacho regional. En este informe se encuentra la totalidad de las PQRS pendiente de respuesta y la gestión que se ha adelantado por parte de encargados del trámite. El objetivo de este informe preliminar es que se genere una retroalimentación y claridad de la totalidad de comunicaciones radicadas de este tipo como de la fecha máxima legal de respuesta, estado y porcentaje de incumplimiento normativo de ser el caso.

**Informe Oficial – mensual:** Este informe visibiliza los resultados frente al indicador 0% de incumplimiento normativo en la Regional Distrito y está discriminado por centros de formación y dependencias del despacho regional. Este informe va dirigido al director, subdirectores y Colaboradores

- Realizar plan de Capacitación Regional en divulgación de la estrategia PQRS y en cumplimiento de la normatividad, a los 15 centros de formación.
- Dar cumplimiento al indicador de conocimiento PQRS el cual debe ser = o > a 90%
- Atender oportunamente los requerimientos de los usuarios, que ascienden a mas **13.000**.
- Registrar evidencias de gestión en el aplicativo CRM
- Identificar y brindar apoyo en solución de las diferentes problemáticas correspondiente al tramite de respuesta por el aplicativo On-Base
- Brindar atención oportuna y efectiva a los usuarios internos y externos de acuerdo a la promesa de valor del SENA, minimizando tiempos de respuesta para generar satisfacción respecto de su requerimiento, en el punto de atención ubicado en la Carrera 13 No 65-26.
- Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual

De acuerdo con lo anterior, se hace necesario contar con tres (3) técnico con un alto grado de conocimiento y experticia en los diferentes temas que atiende el SENA desde el área de Relaciones Corporativas en la Regional Distrito Capital, que contribuya al cumplimiento de la meta asignada a la Regional Distrito Capital, y conocer la percepción de nuestros grupos de valor y de interés frente a la atención recibida en los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), respuestas PQRS, servicios, trámites y otros procedimientos administrativos de la Entidad; implementando los reglamentos, protocolos para avanzar en el cumplimiento normativo (tiempo y fondo) de la respuesta PQRSD.

El lineamiento impartido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP en la Circular Conjunta No. 100-005 del 29 de diciembre de 2022, en cuanto a que “3. La contratación directa a través del contrato de prestación de servicios y de apoyo a la gestión deberán tener un término de duración de cuatro (4) meses”, está basado en el supuesto que las entidades públicas podrán realizar en ese tiempo los estudios técnicos y los trámites para la formalización de las plantas de personal que requieran, de forma que



las actividades que realizan los contratistas sean asumidas al cabo de ese tiempo por los nuevos cargos de las plantas de personal, que de preferencia serán temporales. En el caso del SENA, está entidad sustentó ante el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la comunicación No. 01-2-2022-000886 del 30 de diciembre de 2022 las razones técnicas, físicas, presupuestales y financieras por las cuales no es posible que el SENA realice en las condiciones señaladas en la Circular 100-005 de 2022 los estudios técnicos y de cargas de trabajo para tramitar la ampliación de la planta de personal que formalice en ese plazo los más de 32.000 contratos de prestación de servicios personales que suscribe el SENA cada año para poder cumplir las metas institucionales y prestar sus servicios en todo el territorio nacional.

El SENA ya viene tramitando ante las entidades competentes del Gobierno Nacional la ampliación de la planta de personal permanente con 1.152 cargos, desde septiembre de 2021, sin que hasta la fecha (más de un año después), se haya expedido el correspondiente decreto por dudas en el costo de los cargos, que subsisten a la fecha.

Las necesidades de personal del SENA no se enmarcan en las 4 causales establecidas actualmente por el artículo 21 de la Ley 909 de 2004 para crear empleos de carácter temporal, y estamos adelantando los trámites para pasar los 800 cargos de la planta temporal a la planta permanente.

A la fecha el SENA no tiene presupuesto en el 2023 para realizar estudios técnicos y de cargas de trabajo, ni para asumir costos de nómina superiores a los 1.152 cargos que están en trámite de creación.

Los ciclos formativos y la continua prestación de nuestros servicios misionales hacen improcedente la suscripción de nuestros contratos de prestación de servicios por 4 meses; el SENA está en la obligación legal de garantizar la continuidad de sus procesos de formación y de educación superior, durante todo el tiempo del programa, lo cual implica la necesidad de contar con los instructores necesarios durante todo el proceso formativo. Esto implica que solo cuando se creen cargos y se provean, es posible suprimir contratos. Lo mismo sucede con los demás servicios que presta la entidad, en los cuales la continuidad es fundamental.

La suscripción de los contratos de prestación de servicios personales en el SENA por cuatro (4) meses conllevaría una grave afectación a la prestación de los servicios institucionales, tal como lo advirtió la Procuradora Delegada para Asuntos del Trabajo y la Seguridad Social en su Circular No. 001 del 6 de enero de 2023, en la cual expresó “7- Por lo anterior, esta Procuraduría Delegada hace una observación sobre el plazo de cuatro (4) meses que está estipulado en el punto 3 de la Circular Conjunta N° 100 – 005 de 2022, para la duración de los contratos de prestación de servicios y de apoyo a la gestión; pues se considera que, dados los múltiples trámites y las diversas instancias que se deben agotar para lograr ajustar las plantas de personal de las entidades del Estado, es insuficiente y se corre el riesgo de dejar a muchas entidades públicas sin el personal necesario e idóneo para atender la demanda de los servicios que prestan a la ciudadanía; circunstancia que puede generar una parálisis del Estado en todos sus niveles”.

La Directiva Presidencial No. 8 de 2022, por la cual se emiten “Directrices de Austeridad hacia un Gasto Público Eficiente” señala en su numeral 1.1. que “Las entidades públicas solo podrán celebrar contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión cuando estos sean estrictamente



necesarios por el volumen de trabajo que tenga a su cargo su personal de planta, o por la necesidad de conocimientos especializados”.

Colombia Compra Eficiente y el Departamento Administrativo de la Función Pública expresaron en la Circular Conjunta No. 01 del 5 de enero de 2023 que “De conformidad con lo establecido en la Directiva Presidencial No. 08 del 17 de septiembre de 2022, las Entidades Estatales de la Rama Ejecutiva del orden nacional solo pueden justificar la celebración de contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión por: i) la carga de trabajo de su personal de planta o ii) la necesidad de conocimientos técnicos especializados, no profesionales, para la realización de actividades operativas, logísticas o asistenciales”.

El Ministerio de Trabajo indicó en su Circular Externa del 6 de enero de 2023, que “de conformidad con lo anterior, se entiende que podrán celebrarse contratos por el término de cuatro (4) meses siguiendo las reglas establecidas en las circulares conjuntas No 100-0005-2022 y 001-2023 aquellos contratos que la entidad identifique que puedan hacer curso al proceso de transición a cargo temporal de planta. // Las excepciones establecidas para suscribir contratos de prestación de servicios por un término superior a cuatro (4) meses, se resumen así: 1. Experticia o conocimiento especializado. // Estabilidad ocupacional reforzada por estado de gestación, licencia de paternidad o maternidad, limitaciones de salud, entre otros. // Contratos de prestación de servicios celebrados con personas jurídicas y aquellos que impliquen actividades no vinculadas a funciones permanentes financiados con recursos de proyectos de inversión.”, así mismo indicó: “(...) en el evento de requerirse la aplicación de una de las excepciones previamente señaladas, será necesario indicar en los estudios previos, los motivos por los cuales resulta necesarios y conveniente satisfacer la necesidad a través de un contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión, en lugar de la creación de un empleo de la planta temporal.”

Por lo anterior, y teniendo en cuenta que el SENA se encuentra en este momento en imposibilidad física, técnica, presupuestal y financiera de ampliar su planta de personal en el 2023 en un número de cargos superior a los 1.152 que se encuentran en trámite en las entidades del Gobierno Nacional, y ante la necesidad de garantizar la adecuada prestación de sus servicios y tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo personal con un grado de conocimiento especializado y no existiendo en la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional y asignada a la Regional Distrito Capital, la alternativa legal con que cuenta la entidad para suplir la necesidad temporal que tiene, es mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios personales con tres (3) personas naturales, que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestren la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican en este documento, lo anterior conforme al artículo 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, que establece: *“Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados. // En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable”*.

Teniendo en cuenta el objeto contractual y las obligaciones que se describen a continuación, esta dependencia manifiesta que el futuro contratista no ejercerá función pública, ni prestará servicios públicos y tampoco administrará bienes y recursos públicos, en tal sentido no es sujeto obligado a



declarar bienes y rentas en el marco de la Ley 2013 de 2019.

**Nota:** Sin embargo, si el futuro contratista ejercerá actividades relacionadas con la función pública, servicios públicos y administración de bienes y recursos públicos, estará sujeto a declarar bienes y rentas en el marco de la Ley 2013 de 2019.

## **2. Obligaciones Específicas:**

### **PQRS**

1. Implementar los lineamientos del proceso PQRS en las dependencias: de la Dirección regional, centros de formación profesional integral, áreas y grupos adscritos, tomando acciones para que todos los servidores conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos normativos.
2. Revisar todos los días cada uno de los radicados del día anterior asignados a la regional, con el fin de evaluar que las PQRS sean competencia de la regional, se encuentren radicados sin errores en cuanto a fechas, asuntos y contenido, en su defecto redireccionar o trasladar las PQRS a quien realmente compete en las dependencias: de la dirección regional, centros de formación profesional integral, áreas y grupos adscritos que tiene a cargo.
3. Realizar seguimiento con oportunidad a todas las PQRS que reciban las dependencias: de la Dirección Regional, Centros de Formación Profesional Integral, áreas y grupos adscritos, mediante la revisión diaria de cada una de las respuestas emitidas por los competentes designados en la Regional en ONBASE y CRM, garantizado que las respuestas sean de fondo y se realicen en los plazos establecidos por la Ley.
4. Hacer transferencia de conocimiento sobre el procedimiento de PQRS, normativa y documentos actualizados.
5. Apoyar a la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano en el control de la información registrada de PQRS, seguimiento de requerimientos ingresados, elaboración de informes, acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.
6. Aplicar los procesos y procedimientos establecidos por la entidad, para la gestión documental relacionada con el objeto contractual.

### **CRM**

1. Gestionar en la herramienta CRM – online los usuarios, registros y difusión de los informes en la regional.
2. Atender oportunamente los informes que solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.
3. Dar soporte a los usuarios finales sobre el uso de la herramienta CRM, así mismo apoyar la gestión del cambio a nivel regional sobre la herramienta CRM, potencializando su uso.



4. Actualizar, de manera periódica, el directorio de la regional y centros de formación en la herramienta CRM.

2. Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registrada en CRM, seguimiento de requerimientos ingresados, elaboración de informes, acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.

### 3. Identificación del Contrato a Celebrar:

El contrato a suscribir es de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión teniendo en cuenta los artículos 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, 2 – literal h) del numeral 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015.

De conformidad con las normas mencionadas, este contrato en ningún caso genera relación laboral ni prestaciones sociales, no tiene subordinación y se celebrará por el término estrictamente indispensable.

### 4. Competencias Técnicas y Personales:

La persona natural deberá ejecutar el objeto del contrato a partir de los conocimientos y experiencia relacionada descritos en el presente estudio previo, además de contar con buenas relaciones interpersonales con clientes internos y/o externos, uso eficaz de las tecnologías de la información y de la comunicación, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo.

### 5. Domicilio Contractual:

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

### 6. Fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección:

El objeto que se requiere contratar corresponde a la prestación de servicios personales, que de conformidad con lo establecido por el artículo 32 - numeral 3 de la Ley 80 de 1993 y el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se celebrará bajo la modalidad de Contratación Directa.

### 7. Justificación valor del contrato:

El valor de los honorarios se determina de acuerdo con los criterios de selección objetiva establecidos conforme a la necesidad, al objeto, las obligaciones descritas en este documento, la formación académica y la experiencia exigida para la idónea ejecución del contrato, en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia, el Plan Anual de Adquisiciones y la tabla de honorarios vigente.

Código	Descripción	Fecha de inicio	Fecha de fin	Contenido	Inteligencia	Modalidad de selección	Fuente de los recursos	Valor total estimado	Estimado en la vigencia	En vigencia	Situación de contratación	Ubicación	Nombre del responsable	Correo electrónico del responsable	Instrumento
80111601	11_1010_708 Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional	Enero	Enero	345	Días	Contratación directa (con oferta)	Presupuesto de entidad nacional	27.317.626 COP	27.317.626 COP	No	NA	Distrito Capital	Gerardo Arturo Medina Rosi/5461600	gamedina@sena.edu.co	No

Para poder adelantar por parte del SENA los trámites administrativos de pago, el contratista debe



acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la cancelación de los aportes a la seguridad social como salud, pensión y riesgos laborales y demás documentos necesarios para el pago.

En caso de requerirse el desplazamiento del contratista a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del objeto contractual, el SENA pagará los gastos que cause el desplazamiento de conformidad con lo establecido en el acto administrativo vigente.

### **8. Análisis de riesgos y forma de mitigarlos:**

Una vez analizada la matriz de riesgos anexa a este estudio previo respecto del cumplimiento del contrato a celebrar, y en aras de salvaguardar el interés patrimonial, la Entidad solicitará al futuro contratista constituir una garantía de cumplimiento del contrato.

### **9. Garantías que debe asumir el contratista:**

El contratista deberá constituir a su costa y a favor del SENA, una garantía de cumplimiento sobre el 10% del valor total del contrato, en los términos señalados en la Sección 3 Subsección 1 del Decreto 1082 de 2015, la cual se mantendrá vigente durante el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y se ajustará a los límites, existencia y extensión de los siguientes amparos: Cumplimiento del contrato. Este amparo cubre a la entidad estatal de los perjuicios derivados de a) incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; b) El incumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista c) Los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y d) El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

### **10. Supervisión:**

La supervisión del contrato estará a cargo de: *del Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales o quien designe el ordenador del pago.*

En caso de ausencia parcial o total del supervisor, la misma será asumida por quien ocupe el cargo, sin necesidad de documento adicional alguno. Si no se da la situación anterior, el ordenador del pago Director de la Regional Distrito Capital designará uno nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y la nueva designación se comunicará a las partes mediante el SECOP II.

**11. Proceso de contratación cobijado por un acuerdo comercial:** SI \_\_\_\_\_ NO  X

**12. Proceso de contratación incluido en el plan de adquisiciones:** SI  X  NO \_\_\_\_\_

### **13. Criterios para seleccionar la oferta más favorable:**

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, “*por tratarse de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido varias ofertas*”.



#### 14. Análisis del Sector:

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector G-EES-02 de Colombia Compra Eficiente, el análisis del sector en un contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, depende del objeto y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural, conforme a lo indicado en la primera parte del presente documento.

##### 14.1 Idoneidad y experiencia.

De acuerdo con los soportes de idoneidad y experiencia allegados por el señor Carlos Santiago Rodríguez Pérez, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.233.890.646, se procede al análisis y verificación de los documentos y en consecuencia se certifica lo siguiente:

IDONEIDAD		
La siguiente verificación, se realiza atendiendo lo establecido en los estudios previos.	FORMACIÓN ACADÉMICA	
	CUMPLE	NO CUMPLE
	X	

EXPERIENCIA					EXPERIENCIA RELACIONADA	
ENTIDAD	Fecha de Ingreso (DD/MM/AAAA)	Fecha de Retiro (DD/MM/AAAA)	Meses	Días	SI	NO
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Distrito Capital	10-02-2021	30-12-2021	10	21	X	
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Distrito Capital	19-08-2020	30-12-2020	4	12	X	
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA – Distrito Capital	25-01-2022	30-11-2022	10	6	X	
					CUMPLE	NO CUMPLE
<b>TOTAL EXPERIENCIA RELACIONADA</b>			<b>25</b>	<b>9</b>	<b>X</b>	

##### 14.2 Estudio de la Oferta.

La Corte Constitucional, en Sentencia C-614 del 2009, señaló que el ejercicio de funciones permanentes en la Administración Pública debe hacerse con personal de planta y que todo vínculo contractual para el desempeño de funciones permanentes y propias del objeto de la entidad contratante debe ser retirado de la dinámica laboral administrativa, debido a que desdibuja el concepto de contrato estatal, vulnera derechos laborales y el artículo 125 de la Constitución Política que exige el mérito para el ingreso y permanencia al empleo público.



El uso de la modalidad del contrato de prestación de servicios resulta adecuado si se celebra en total observancia a la normativa que la regula, en el marco de la jurisprudencia de las Altas Cortes, pero también es cierto que, a pesar de las múltiples medidas adoptadas en materia de gestión y normativas, persiste el uso de esta modalidad para cumplir funciones de carácter permanente.

Es por ello que en el mercado colombiano existen múltiples profesionales y expertos en diferentes materias que prestan sus servicios a diversas entidades y cuyo objeto y obligaciones son similares a las que aquí se pretende contratar.

De acuerdo con el concepto emitido por la Dirección Jurídica No. 8-2015-027166 de 2015, el SENA está facultado constitucional y legalmente para vincular mediante contrato de prestación de servicios a pensionados, para el desarrollo de proyectos institucionales en cumplimiento de las funciones que le son propias, ajustado a lo expuesto en la Ley 80 de 1993, pues comparte plenamente la argumentación jurídica expresada en los pronunciamientos jurisprudenciales en la cual se podrá adelantar procesos de contratación con personas naturales que hayan adquirido su derecho a pensión y cuando confluyan alguno de los siguiente tres elementos: 1. Un nivel de alta especialización, 2. Unos conocimiento en tecnologías específicas, o 3. Una restricción de la oferta laboral en la región de las calidades requeridas por la entidad.

Sin embargo, una vez analizada las hojas de vida de los futuros contratistas, frente al objeto contractual, las obligaciones y la necesidad que se pretende satisfacer, el el Director de la Regional Distrito Capital establece que el futuro contratista cumple con los requisitos señalados anteriormente.

### 14.3 Estudio de la Demanda.

De conformidad con la información presentada por la Contraloría General de la República el 18 de noviembre de 2018 en el encuentro nacional para la formalización para el empleo público, a 31 de agosto de 2022, las entidades públicas contaban con 885.740 contratos prestadores de servicios personales.

Para el presente contrato se tuvo como referente los siguientes contratos históricos de la Entidad, en los que se desarrollaron objetos y honorarios similares:

No. y año	Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor contrato y forma de pago	Modalidad de selección
CO1.PCCNTR.3416881 de 2022	PAULA MARCELA ROA IBÁÑEZ	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional	276 días	valor total contrato \$22.329.108. Forma de Pago: a) un pago de enero \$950.175; b) nueve (9) pagos iguales por valor \$2.375.437	Contratación Directa




CO1.PCCNTR.2225766 de 2021	FRANCIA ALEJANDRA CABRERA M.	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional	326 días	valor total contrato \$25.492.500. Forma de Pago: a) Once (11) pagos iguales por valor \$2.317.500	Contratación Directa
----------------------------	------------------------------	---	----------	--	----------------------


### 15. Recomendación al Ordenador del Gasto:


Que revisada y validada la documentación presentada por el futuro contratista en el SIGEP y verificado el cumplimiento de los requisitos de capacidad, idoneidad y/o experiencia requerida para la prestación del servicio y el cubrimiento de la necesidad reportada, se recomienda la contratación al ordenador del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, así mismo se verificó el cumplimiento de los toques, alternativas o exoneraciones establecidas en la tabla de honorarios vigente.

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los veintisiete (27) días del mes de enero de 2023.

**Gerardo Arturo Medina Rosas**  
**Director Regional (E)**

Proyectó: Sandra Martínez Vidal - Cargo: Oficinista G02 – Grupo de Relaciones Corporativas 

VoBo. Dr. Carlos Eduardo Hernández H. – Coordinador Grupo de Promoción y Relaciones Corporativas e Internacionales 

Revisó: Nicanor Tobar Beltrán - Cargo: Asesor G03 – Despacho Dirección 



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHscalvo

SILVIA LUCERO CALVO ANACONA

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 36-02-00-011-000000

SENA REGIONAL DISTRITO CAPITAL- DIRECCION REGIONAL

Fecha y Hora Sistema: 13/01/2023 12:00:00 p. m.

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	4623	Fecha Registro:	2023-01-13	Unidad / Subunidad ejecutora:	36-02-00-011-000000 SENA REGIONAL DISTRITO CAPITAL-DIRECCION REGIONAL					
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado		Tipo:	Gasto		Uso Caja Menor	Ninguno	
Valor Inicial:	52.259.614,00	Valor Total Operaciones:	0,00		Valor Actual.:	52.259.614,00	Saldo x Comprometer:	52.259.614,00	Vr. Bloqueado	0,00

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Numero:	4623	Fecha Registro:	2023-01-13	Numero:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
101040 DESPACHO REGIONAL-APORTES	C-3603-1300-13-0-3603026-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO - OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN, EL RECAUDO DE APORTES Y LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SENA A NIVEL NACI	Propios	27	CSF						
<b>Total:</b>						52.259.614,00	0,00	52.259.614,00	52.259.614,00	0,00

Objeto:	SERVICIOS PERSONALES: AGENTE SERVICIO CIUDADANO
---------	---

Firma Responsable



Certificado de Disponibilidad Presupuestal – Comprobante.

Usuario Solicitante: MHscalvo

SILVIA LUCERO CALVO ANACONA

Unidad ó Subunidad Ejecutora Solicitante: 36-02-00-011-000000

SENA REGIONAL DISTRITO CAPITAL- DIRECCION REGIONAL

Fecha y Hora Sistema: 13/01/2023 12:00:00 p. m.

### CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

El suscrito Jefe de Presupuesto CERTIFICA que existe apropiación presupuestal disponible y libre de afectación en los siguientes "Ítems de afectación de gastos"

Numero:	4723	Fecha Registro:	2023-01-13	Unidad / Subunidad ejecutora:	36-02-00-011-000000 SENA REGIONAL DISTRITO CAPITAL-DIRECCION REGIONAL				
Vigencia Presupuestal	Actual	Estado:	Generado	Tipo:	Gasto	Uso Caja Menor	Ninguno		
Valor Inicial:	27.317.526,00	Valor Total Operaciones:	0,00	Valor Actual.:	27.317.526,00	Saldo x Comprometer:	27.317.526,00	Vr. Bloqueado	0,00

#### SOLICITUD DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

#### AUTORIZACION DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

Número:	4723	Fecha Registro:	2023-01-13	Número:		Modalidad de contratación:		Tipo de contrato:	
---------	------	-----------------	------------	---------	--	----------------------------	--	-------------------	--

#### ITEM PARA AFECTACION DE GASTO

DEPENDENCIA	POSICION CATALOGO DE GASTO	FUENTE	RECURSO RECURSO	SITUAC.	FECHA OPERACION	VALOR INICIAL	VALOR OPERACION	VALOR ACTUAL	SALDO X COMPROMETER	VALOR BLOQUEADO
101040 DESPACHO REGIONAL-APORTES	C-3603-1300-13-0-3603026-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIO DE APOYO ADMINISTRATIVO A LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO - OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE APOYO PARA LA FORMACIÓN, EL RECAUDO DE APORTES Y LA PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SENA A NIVEL NACI	Propios	27	CSF						
<b>Total:</b>						27.317.526,00	0,00	27.317.526,00	27.317.526,00	0,00

Objeto:	SERVICIOS PERSONALES: APOYO SERVICIO AL CIUDADANO-PQRS / APOYO SERVICIO AL CIUDADANO-CRM (1)
---------	--

Firma Responsable

**MATRIZ DE RIESGOS PARA LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN SENA DIRECCIÓN GENERAL**

No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (¿Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir?)	Consecuencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento			¿Afecta el equilibrio	Persona responsable por fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión		
													Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo				¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuándo?	
1	General	Externo	Ejecución	Regulativo	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas fiscales que pueda afectar el equilibrio económico del contrato	Genera carga adicional a las previstas puede afectar a cualquiera de las partes del contrato	2	2	4	Bajo	Contratista	Las partes de mutuo acuerdo determinarán la forma de rebajar el equilibrio contractual a fin de no generar perjuicio para las partes	1	2	3	Si	Ejecución	Liquidación	Permanente consulta y actualización normativa	Permanente	
2	Específico	Externo	Ejecución	Regulativo	Perjuicios que se puedan ocasionar al contratista por la ocurrencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos del contrato y de la legislación existente	Retrasos en ejecución contractual	4	4	4	Alto	Contratista-SENA	Las partes de mutuo acuerdo acordarán la forma de rebajar el equilibrio contractual a fin de no generar perjuicio para las partes	2	2	3	Si	Ejecución	Liquidación	Revisión por parte del Contratista y Supervisor del contrato	Permanente	
3	General	Externo	Ejecución	Operacional	Enfermedad General, laboral, accidentes de laborales que puedan generar incapacidad discapacidad, muerte del contratista entre otros	Acciones judiciales	3	1	4	Bajo	Contratista	Reducción de la probabilidad de ocurrencia del evento con actividades y programas de prevención en seguridad industrial y ocupacional	1	1	1	No	Ejecución	Liquidación	SENA Supervisor Contratista	Permanente	
4	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgo por mal uso de la información. Se materializa cuando el contratista en cumplimiento de sus obligaciones administra información y la usa en actividades diferentes al desarrollo de su objeto contractual	Acciones Judiciales	3	4	7	Alto	Contratista	Reducir las probabilidades de ocurrencia con otorgación de políticas sobre la administración de la información documental y magnética. Monitoreo a las fuentes de información usadas por el contratista	1	1	2	No	Ejecución	Liquidación	A través del control y seguimiento que realice el supervisor del contrato y comunicación a las demás colaboradoras que manejan información a fin de canalizar la misma.	Permanente	
5	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgos por conceptos errados. Se materializa cuando el producto del contrato, el concepto, no es acorde con lo requerido por la entidad por no actualización de conocimientos o por aplicación incorrecta de los mismos	Incumplimiento de las obligaciones del contrato	3	4	7	Alto	Contratista	Unificación de criterios para el manejo de la información	1	1	2	No	Ejecución	Liquidación	A través de los informes mensuales que genere el supervisor del contrato	Permanente	
6	Específico	Interno	Ejecución	Técnico	Riesgo por servicios adicionales... se materializa cuando se requieren servicios complementarios o adicionales de manera sobrevenida a la necesidad que se estaba satisfiriendo con la ejecución del contrato	Prestación de servicio sin disponibilidad presupuestal que generen reclamaciones	2	3	4	Medio	SENA	No prestar servicios sin las debidas regulaciones de adiciones, prorrogas o modificaciones contractuales	1	1	2	Si	Ejecución	Liquidación	A través de los informes parciales que genere el supervisor del contrato y comunicación a las demás colaboradoras que manejan información a fin de canalizar	Permanente	
7	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Riesgo de no cumplimiento del contrato en sus obligaciones generales, específicas y naturales; se materializa cuando se evidencia afectación del contrato por omisión de ejecución de las obligaciones del contratista.	Omisión de ejecución de alguna de las obligaciones contractuales generales, específicas o naturales.	3	2	4	Medio	CONTRATISTA	Solicitud de garantía de cumplimiento a favor de la Entidad por el 10% del valor del contrato y con una vigencia hasta por cuatro meses mas luego de la terminación del plazo	1	1	2	No	Suscripción del contrato	Expedición del registro presupuestal	A través del control y seguimiento que realice el supervisor del contrato y comunicación a las demás colaboradoras que manejan información a fin de canalizar la misma.	Posterior a la firma del contrato	
8	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Riesgo por la tardanza de la expedición del respectivo registro presupuestal como requisito de ejecución.	Demora en el inicio de la ejecución del contrato	3	2	4	Medio	SENA	Seguimiento a cada un de los expedientes contractuales que requieran registro presupuestal	1	1	2	No	Suscripción del contrato	Expedición del registro presupuestal	A través de las comunicaciones que se generan entre las dependencias que participan en la elaboración del contrato y la dependencia encargada del realizar el registro presupuestal	Posterior a la firma del contrato	
9	General	Externo	Ejecución	Riesgo Operacional	Contagio coronavirus	Demandas, indemnizaciones del personal fallecido	4	4	8	Alto	Contratista	El interventor y contratista del suministro deben dar estricto cumplimiento a la Resolución No. 000666 del 24 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, "por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar contagios y realizar el	3	4	7	Si	Interventor del Contrato / Contratista	44013	44196	El interventor esta obligado al seguimiento y cumplimiento del protocolo de bioseguridad.	Diario

\* En todo caso, la Oficina y/o Dirección donde nace la necesidad es responsable de analizar la contratación a realizar y ajustar la presente matriz de riesgos de acuerdo a su contexto.