



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

OBJETO:	<i>PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES COLABORANDO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DIRIGIDAS A LA APROPIACION DEL LENGUAJE CLARO Y TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS PRIORIZADOS A LENGUA PROPIA</i>
EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN	Título profesional en el área de conocimiento en ciencia política, ciencias sociales y humanas, sociología, comunicación social, administración de empresas, lenguas y afines con título de especialización en áreas afines.
EXPERIENCIA RELACIONADA:	25 meses de experiencia profesional relacionada.
VALOR Y FORMA DE PAGO:	<i>Se fija como valor total para el contrato la suma de CINCUENTA Y NUEVE MILLOES OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL CIENTO CINCUENTA PESOS (59.885.150). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) pago de TRES MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA PESOS M/CTE (\$3.151.850) correspondiente a marzo. b) Nueve (9) pagos iguales por los meses comprendidos entre abril y diciembre de 2023, por valor de SEIS MILLONES TRESCIENTOS TRES MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE. (\$6.303.700) cada uno.</i>
PLAZO:	31 de diciembre de 2023
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Bogotá D.C.
SUPERVISOR:	<i>La supervisión del contrato estará a cargo de la Asesora Grado 03 – Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano o quien designe el ordenador del pago.</i>
ORDENADOR DEL PAGO:	<i>Director de Promoción y Relaciones Corporativas</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 de Promoción y Relaciones Corporativas del SENA, requiere contratar los servicios personales para



atender la necesidad que a continuación se describe:

1. Justificación de la necesidad de la contratación:

El SENA, desde su misionalidad, es la encargada de *“cumplir con la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país”*, artículo 2º de la Ley 119 de 1994.

En el Decreto 249 de 2004, “Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” se establece en su artículo 13, las funciones de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, entre las cuales están: 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; 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; 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; y 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.

Además, en la Resolución No.1-1550 de 2019, *“Por la cual se crean grupos internos de trabajo, se establece la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones”*, se asignan las siguientes funciones a la Coordinación de Servicio al Ciudadano:

1. Implementar a nivel nacional la política de servicio al ciudadano y definir lineamientos, canales de atención, aplicativos de gestión, procedimientos y actividades para el trámite y atención de 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 estos.



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 identificación del 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. (...) La Constitución Política de Colombia en su artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado, así mismo en su artículo 270, señala que “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Es importante señalar que desde el Orden Nacional se cuenta con un número significativo de normas que sustentan el trabajo y procesos que se desarrollan al interior de la Coordinación, a continuación, se presentaran algunas de las más importantes que se relacionan con servicio al ciudadano:



- *Ley 1346 de 2009- Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" (Art. 4-7, 9, 24 y 27).*
- *Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".*
- *La Ley 1437 de 2011 - Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el Artículo 7, establece los "Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:*
 - 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
 - 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
 - 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
 - 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.*
 - 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
 - 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
 - 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
 - 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
 - 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*
 - 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos".*
- *Ley 1581 de 2012 - Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. (Art. 2, 7 –9, 15 y 17-18).*
- *Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión", con este se busca, conforme al artículo 2° "Adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la planeación, el cual comprende:*



- o Referentes: Punto de partida para la construcción de la planeación, incluyen las metas de Gobierno establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, las competencias normativas asignadas a cada entidad y el marco fiscal.
 - o Políticas de Desarrollo Administrativo: Conjunto de lineamientos que orientan a las entidades en el mejoramiento de su gestión para el cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno, a través de la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos.
 - o Metodología: Esquema de planeación articulado que facilita la implementación de las políticas e iniciativas gubernamentales que estén orientadas a fortalecer el desempeño institucional, en procura del cumplimiento de las metas institucionales y de Gobierno para la prestación de un mejor servicio al ciudadano.
 - o Instancias: Responsables de liderar, coordinar y facilitar la implementación del modelo a nivel sectorial e institucional.
 - o Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión: Herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales”.
-
- 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 de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, dicha ley establece entre otras cosas: objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades, los tiempos para resolver las diferentes modalidades de petición, atención prioritaria de peticiones, organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
 - Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, establece entre otras que *“Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones (artículo 2.2.3.12.9)”*.



- Decreto 430 de 2016. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública (se define que el DAFP es la responsable de brindar lineamientos, políticas en servicio al ciudadano).
- Ley 2052 de 2020, *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 2080 de 2021 *“Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”*, señala entre otras cosas que, toda persona tiene derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo) y sin necesidad de apoderado; así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan; además señala que las personas naturales y jurídicas podrán hacer uso de los canales digitales cuando así lo disponga el proceso, trámite o procedimiento.

Otras normas expedidas por diferentes entidades del orden nacional que implican obligaciones a la Entidad:

- Norma Técnica Colombiana -NTC- 5854 de 2011 *“Accesibilidad a páginas web”*.
- Norma Técnica Colombiana -NTC- 6047 de 2013. *“Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”*.
- Resolución 1519 de 2020 *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”* con sus anexos 1 y 2.
- Circular 100 010 2021- DAFP- directrices de lenguaje claro.
- Circular 100-020-2021 *“Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022”*.

Además, se cuenta con dos documentos CONPES número 3649 de 2010 *“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”* y número 3785 de 2013 *“Política Nacional de eficiencia administrativa de servicio al ciudadano (...)”*, en los cuales establecen los lineamientos, de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y el modelo de gestión pública de servicio al ciudadano, orientado a mejorar



la calidad en la gestión y la prestación en los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

El CONPES 3785 establece “(...) *dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:*

- 1. Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.*
- 2. Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.”*

De igual manera, el SENA, expidió el Acuerdo número 0010 de 2016, “*Por medio del cual se adopta la política de Atención con Enfoque Pluralista y Diferencial en el SENA*”, que tiene como intención promover de manera progresiva y sostenible el acceso y uso, en igualdad de oportunidades a los servicios de la entidad, permitiendo la inclusión de toda la población desde sus diferencias e igualdades y la Resolución No. 1365 de 2022 “*Por medio de la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y se dictan otras disposiciones*”.

Por otra parte, desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se articuló con el Sistema de Gestión, que integra los sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno; establece siete (7) dimensiones que reúne diecinueve (19) políticas de gestión y desempeño institucional, entre las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano.

Si bien, la Política de Servicio al Ciudadano, se encuentra vinculada a la dimensión tres “*Gestión con Valores para Resultados*”, esta contiene elementos transversales a las diecinueve políticas institucionales e incorpora el enfoque de Estado Abierto, que implica, entre otras cosas, la integración de las políticas de: 1) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la Corrupción, 2) Participación ciudadana en la gestión pública, 3) Racionalización de trámites y 4)



Servicio al ciudadano, las cuales responden a los cuatro escenarios en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Este nuevo Modelo de relación Estado – ciudadano- establece retos importantes para la administración pública que se traducen, entre otras cosas, en fortalecer los canales, espacios y estrategias de relación con el ciudadano; en avanzar en la ejecución de acciones dirigidas a garantizar el enfoque diferencial; en la traducción de todos los documentos a lenguaje claro, entre otras. Retos que involucran a todas las instituciones del Estado y en particular al Sena, como una Entidad que beneficia anualmente a más de 2 millones de colombianos y que tiene presencia en casi todo el territorio nacional, en cumplimiento de su misión.

Para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas anteriormente citadas, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, como responsable de la Política que lleva su mismo nombre, ejecuta acciones o actividades enmarcadas en tres líneas estratégicas que recogen siete procedimientos, las cuales son:

1. **Conocimiento de los grupos de valor y Medición de Satisfacción:** que implica tres procedimientos: caracterización grupos de valor e interés; medición de la satisfacción y herramientas tecnológicas dirigidas a facilitar el relacionamiento con la ciudadanía.
2. **Fortalecimiento de la accesibilidad en los canales de atención:** para su desarrollo se implementan dos procedimientos: canales de atención (presencial, telefónico y virtual) y peticiones externas - PQRSD.
3. **Lenguaje claro y presencia en los territorios:** implica el desarrollo de las ferias de servicio al ciudadano y la traducción de documentos públicos a un lenguaje claro y a lengua propia.

En la Política de Servicio al Ciudadano del SENA, se definió como objetivo general *“mejorar, en términos de oportunidad, calidad y accesibilidad, la atención de los grupos de valor y de interés, así como sus niveles de satisfacción con respecto de la atención brindada por el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA-, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-”*; y los siguientes objetivos específicos:



1. Fortalecer la gestión de las PQRS al interior de la Entidad (Ventanilla hacia adentro),
2. Promover la implementación del enfoque territorial y diferencial en las regionales y dirección general. (Ventanilla hacia adentro).
3. Realizar ejercicio de investigación sobre los grupos de valor y de interés de la entidad (Ventanilla hacia adentro).
4. Mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Entidad (ventanilla hacia afuera).
5. Desarrollar iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención institucional con un enfoque diferencial desde el punto de vista tecnológico, infraestructura y recurso humano y las ferias de servicio al ciudadano nacionales e internacionales (Ventanilla hacia dentro).
6. Medir el avance en la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano (Ventanilla hacia dentro).

La Coordinación como parte de la implementación de la línea estratégica **“Lenguaje claro y presencia en los territorios”** establece los lineamientos para la elaboración de documentos públicos a un lenguaje cercano, preciso para la ciudadanía que facilite su uso y traducción, cuando corresponda, a lenguaje propio a las comunidades étnicas diversas ubicadas en todo el territorio colombiano.

El Lenguaje claro es la aplicación de una comunicación oral, escrita y no verbal sencilla, oportuna y de utilidad para la ciudadanía. También, incluye identificar de forma asertiva los medios y canales por medio de los cuales se divulga la información. El lenguaje claro se enfoca, principalmente, en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, de tal forma que esta pueda:

- Encontrar lo que busca.
- Entender lo que encuentra.
- Usar lo que encuentra de forma fácil y rápida.

La implementación de un lenguaje claro en el SENA aporta a la garantía del ejercicio de derechos, democratiza la información, facilita la participación de la ciudadanía y garantiza la claridad, utilidad y accesibilidad de la información que se suministra a la ciudadanía. Así mismo, reduce errores, costos administrativos, aclaraciones innecesarias, el uso de intermediarios, promueve la transparencia, el control ciudadano, el acceso a la información pública y fomenta la inclusión social



para grupos con discapacidad y étnicos, para el goce efectivo de sus derechos en igualdad de condiciones.

El lenguaje claro se aplica a documentos cuyo destinatario o audiencia es la ciudadanía, población de interés especial y servidores públicos. Entre los que se encuentran: protocolos, respuestas a peticiones, actos administrativos, presentaciones, publicaciones impresas, virtuales o audiovisuales y correos electrónicos.

Dentro de los avances del 2022, se formalizaron los documentos de la estrategia, lo que implicó el diseño, la estructuración y elaboración participativa de los documentos que se convierten en la guía para una implementación metódica del proceso, los cuales están publicados en el aplicativo Compromiso:

- Guía Lenguaje claro: REGC-G-007.
- Procedimiento Traducción de documentos a lenguaje claro: REGC-P-018.
- Instrumento evaluación documento en lenguaje claro: REGC-F-060.
- Formato Ficha de trazabilidad de documentos traducidos a lenguaje claro: REGC-F-061.

Para el 2023, se requiere:

- Socializar y fomentar la aplicación de la estrategia en dirección general, regionales y centros de formación.
- Traducir a lenguaje claro los lineamientos, publicaciones o documentos producidos por la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Asesorar a las áreas en la aplicación de lenguaje claro en las publicaciones que prioricen.

Para el desarrollo de las acciones expuestas anteriormente, se requiere de un profesional con conocimientos en redacción, asesoría, direccionamiento, producción de documentos y, creación, organización, y gestión de estrategias psicosociales que fomenten el lenguaje claro a la ciudadanía.

Es necesarios señalar que la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano solo está conformada por cuatro (4) cargos de planta provistos de la siguiente manera: Uno (1) del nivel asesor, dos (2) del nivel profesional y uno (1) del nivel técnico.

Una vez revisada la planta de personal de la entidad, se evidencia que, inclusive con la totalidad de los cargos de planta ocupados, resulta insuficiente el personal para atender las funciones a cargo de



la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, por lo tanto y teniendo en cuenta lo indicado en el Decreto 397 de 2022, artículo 3°.

“Contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. Las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación deberán realizar una revisión previa de las razones que justifiquen la contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

De conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.8.4.4.5 y siguientes del Decreto 1068 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, solo se celebrarán los contratos que sean estrictamente necesarios para coadyuvar al cumplimiento de las funciones y fines de cada entidad, cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados”.

Al igual que lo dispuesto en la Circular SENA No. 3-2022-000192 del 9 de noviembre de 2022 con asunto: *“Contratación de Servicios Personales 2023”* suscrita por el Director General, en la cual se menciona que la contratación de prestación de servicios debe realizarse únicamente con el personal indispensable; es oportuno indicar que en el presente caso es viable realizar el proceso de contratación puesto que a la fecha no existe personal suficiente y con el conocimiento para cumplir con las obligaciones indicadas. Por lo tanto, se requiere la celebración de un contrato de prestación de servicios con una persona natural que acredite la idoneidad y la experiencia relacionada para desarrollar adecuadamente el objeto contractual, conforme a las especificaciones señaladas en el presente documento.

En cuanto a la duración del contrato se ha dispuesto lo siguiente mediante comunicación interna No. 8-2023-000024 del 12 de enero de 2023 - DURACIÓN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES 2023 EN EL SENA:

“(…) 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, esta 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 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 costeo 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.”*

En el presente caso, y como se describió en esta justificación es viable adelantar el proceso de contratación durante el termino definido de nueve meses y medio (9,5) y bajo la circunstancia justificada en este estudio previo, puesto que esta dependencia requiere para su debida gestión y funcionamiento del apoyo de un profesional que acompañe la implementación de la estrategia de lenguaje claro, que implica la realización de grupos focales, la revisión de documentos, traducirlos a lenguaje claro y gestionar sus publicaciones.

El lenguaje claro es un instrumento primordial en la relación Estado - ciudadanía ya que aporta a la garantía del ejercicio de los derechos, a través de información simple, clara y directa que responde a las necesidades y expectativas del ciudadano; esta estrategia se puede definir cómo un proceso mediante el cual se busca comunicar información relevante para la ciudadanía o usuarios de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz. Así las cosas, es pertinente indicar que esta hace referencia a la comunicación escrita (informes, guías, artículos y demás), a la comunicación verbal



y no verbal, y a los diversos tipos de divulgación de contenidos visuales (imágenes, infografías, fotografías, entre otros) y contenidos auditivos (podcasts, radio y mensajes).

De esta forma, se requiere contar con un profesional que contribuya al enfoque diferencial en una perspectiva de análisis que permita obtener y difundir información sobre grupos poblacionales de acuerdo con sus características y necesidades.

Finalmente, este proceso se adelanta a partir del mes de marzo con el propósito de fortalecer la estrategia de presencia en los canales de atención determinados por el SENA a la ciudadanía y que con ello se cuente con una comunicación más asertiva con terceros, logrando mejores niveles de entendimiento en estos con la Entidad.

Tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo personal con un grado de conocimiento especializado o no existiendo o siendo insuficiente la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional y asignada a Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas 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 una persona natural, que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestre 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.

2. Obligaciones Específicas:

- a. Brindar apoyo en el diseño de metodologías participativas para la apropiación de la estrategia de lenguaje claro.
- b. Soportar la realización de talleres, reuniones para la traducción de documentos a lenguaje claro en la Dirección general y regionales.
- c. Recolectar, por intermedio de la elaboración de foros y entrevistas individuales y grupales al personal de la Entidad, información categórica y estratégica para potenciar la



- política de Lenguaje Claro al interior de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.
- d. Brindar apoyo en la traducción a Lenguaje claro los documentos priorizados por la Coordinación de servicio al ciudadano.
 - e. Soportar la traducción de documentos a lengua propia.
 - f. Apoyar en la promoción de la utilización de lenguaje claro al interior de la Entidad.
 - g. Brindar apoyo en el desarrollo de acciones comunicativas para promover las diferentes líneas estratégicas de la Política de Servicio al Ciudadano.
 - h. Apoyar la articulación con las diferentes entidades para fortalecer la estrategia de lenguaje claro.
 - i. Asistir a las reuniones convocadas en el marco del cumplimiento del objeto contractual.
 - j. Gestionar las PQRS asignadas teniendo en cuenta su competencia.
 - k. Elaborar durante el mes de marzo, el cronograma de actividades y entregables parciales para la ejecución del contrato y aprobación de la supervisión.
 - l. Apoyar con la elaboración de los informes que solicite la Coordinación de Servicio al Ciudadano.

3. Identificación del Contrato a Celebrar:

El contrato para 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 los grupos de valor internos 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.

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 la Asesora Grado 03 – Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano o quien designe el Ordenador del Pago o Director de Área o Jefe de Oficina.

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 Promoción y Relaciones Corporativas designará 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 JORGE DAVID BARRERA ORJUELA, 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
SAC SEGURIDAD AUTOMATIZACIÓN Y CONTROL S.A.S	28/02/2010	01/12/2013	45	0	X	
PETRODYNAMIC PETROLEUM SERVICES S.A.S.	01/01/2020	03/03/2023	27	3	X	
					CUMPLE	NO CUMPLE
TOTAL EXPERIENCIA RELACIONADA			72	3	X	

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.

Sin embargo, una vez analizada la hoja de vida del futuro contratista, frente al objeto contractual, las obligaciones y la necesidad que se pretende satisfacer, el Director de Promoción y Relaciones Corporativas 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 2022 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
2022-3156979	YANETH RANGEL VANEGAS	SERVICIOS PERSONALES: 8-2022-000145 PRESTAR LOS SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES ESTRATÉGICAS QUE PERMITAN LA APROPIACIÓN DEL LENGUAJE CLARO, EN LOS DOCUMENTOS, CANALES DE ATENCIÓN, SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA ENTIDAD,	11.5 MESES	\$70.725.000	Contratación Directa



2021 2690446	- MARTHA PILAR MENDEZ BAUTISTA	SERVICIOS PERSONALES: 9-2021-0057249 PRESTACIÓN SERV. PROFESIONALES APOYO COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO EN IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGIA LENGUAJE CLARO EN EL SENA	5 MESES	\$32.600.000(El valor mensual por concepto de honorarios correspondía a \$6.520.000).	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 (a) del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, así mismo se verificó el cumplimiento de los topes, alternativas o exoneraciones establecidas en la tabla de honorarios vigente.

Se expide en la ciudad de Bogotá D.C.

Carlos Alfonso Mayorga Prieto
Director de Promoción y Relaciones Corporativas

Proyectó: Cristian Giovanni Rojas Gómez. – Contratista- Dirección de Relaciones Corporativas-
Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.

Revisó: Yudy Torres Pérez – Asesora Grado 3 – Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas –
Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.