SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
FORMATO DE SOLICITUD PARA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS

De conformidad con los principios que deben observarse en el desarrollo de los procesos contractuales que pretenda adelantar el SENA Regional Cesar, previstos en la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, el Decreto Reglamentario 1082 de 2015, Manual de Contratacion del Sena y demás normas que le son aplicables, a través del presente documento se plantea la necesidad a contratar, determinando entre otros, aspectos técnicos, económicos y jurídicos durante el proceso de planeación y que soportan la futura contratación.

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 11 de enero de 2024

I. INFORMACION GENERAL

DEPENDENCIA SOLICITANTE: COORDINACION GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS E INTERNACIONALES
SOLICITANTE: TATIANA MOVILLA ANDRADE

II. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país, como lo establece la Ley 119 de 1994.

El artículo 2 de la Constitución Política de Colombia de 1991 establece que "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación(...).

El articulo 23 de la Constitución Política de Colombia de 1991, establece: 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.

La 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, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, ya través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

El Plan Estratégico Institucional 2023 – 2026 se formuló a partir de un diagnóstico institucional orientado a garantizar una construcción con enfoque pluralista y diferencial que permita la creación de valor público. Se utilizó una metodología híbrida con elementos de prospectiva y de diseño de pensamiento, desarrollada bajo un enfoque sistémico que buscó comprender las tendencias posibles o factores de cambio determinantes para escenarios futuros en el SENA.

El Plan estratégico institucional atiende el marco regulatorio de la planeación en el país, que señala como todas las entidades deben formular su plan estratégico de acuerdo con el plan nacional de desarrollo. La Ley 152 de 1994 señala como cada uno de los organismos públicos, con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y de las funciones que le señale la ley, deberá elaborar un plan indicativo cuatrienal (plan estratégico) con planes de acción anuales que se constituirá en la base para la posterior evaluación de resultados. Así mismo, el Decreto 612 de 2018 señala las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

La Entidad, ha adoptado su Plan Estratégico Institucional 2023-2026, alineado estratégicamente según el marco regulatorio vigente, tal como se enuncia a continuación:

Plan Nacional de Desarrollo: Colombia, potencia mundial de la vida

Las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026 consignan las apuestas del gobierno nacional para lograr la paz total y la justicia social.

El plan de gobierno fue concebido con miras a desarrollar 5 grandes trasformaciones:
1. Ordenamiento del territorio alrededor del agua y justicia ambiental.
2. Seguridad humana y justicia social.
3. Derecho humano a la alimentación.
4. Internacionalización, transformación productiva para la vida y acción climática.
5. Convergencia regional.

El SENA por su misionalidad y presencia a nivel nacional tiene relación con todas las trasformaciones; sin embargo, su alineación principal está con la transformación de Seguridad Humana y Justicia Social, seguidas por las transformaciones de Seguridad Alimentaria, Transformación Productiva y la Convergencia Regional, conectadas a los actores diferenciales del cambio.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL 2023-2026
SENA SEMBRANDO EL CAMBIO: POR LA INCLUSIÓN, LA SOSTENIBILIDAD Y LA SEGURIDAD HUMANA

El Plan estratégico institucional atiende el marco regulatorio de la planeación en el país, que señala como todas las entidades deben formular su plan estratégico de acuerdo con el plan nacional de desarrollo. La Ley 152 de 1994 señala como cada uno de los organismos públicos, con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo y de las funciones que le señale la ley, deberá elaborar un plan indicativo cuatrienal (plan estratégico) con planes de acción anuales que se constituirá en la base para la posterior evaluación de resultados. Así mismo, el Decreto 612 de 2018 señala las directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.

Adicionalmente, el modelo de articulación de la planeación estratégica y operativa de la entidad contempla en su alineación estratégica las agendas internaciones que impactan el quehacer institucional, principalmente los objetivos de desarrollo sostenible, los principios del trabajo decente de la OIT, los compromisos institucionales en los planes que conforman el Plan Marco de Implementación, específicamente los relacionados a la reforma rural integral, los cuales aportan al logro de la paz total y la justicia social.

En esta ruta mundialmente adoptada, la formación para el trabajo tiene un rol fundamental toda vez que " La educación, la formación profesional y el aprendizaje permanente son pilares fundamentales para el empleo de los trabajadores; les facilitan condiciones para mejorar su empleabilidad y su calidad de vida y contribuyen con el desarrollo empresarial sostenible" (OIT). La finalidad de la formación para el trabajo es contribuir a la cualificación de las personas a lo largo de su vida para que estas cuenten con mejores opciones para tener mejores oportunidades de tener un empleo digno y decente. La erradicación de la pobreza extrema y el hambre están sujetas al crecimiento y desarrollo económico sostenible y equitativo de los países, ya que estos influyen en la generación de ingresos, permiten la inclusión social y productiva de las personas.

Mediante la expedición del Decreto 249 de 2004, por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se asignaron funciones a las Direcciones Regionales, estableciendo entre ellas las siguientes: *1. Asegurar que las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas, normas y procedimientos adoptados por la entidad se cumplan, para garantizar el cumplimiento de la misión del SENA, y 2. Vigilar y controlar que los Centros de Formación de su jurisdicción, cumplan con los planes y funciones*.

De esta manera, mediante la Resolución No. 25 de 2007 expedida por el Director General del SENA, al Grupo de Relaciones Corporativas e internacionales, le fueron asignadas en el artículo catorce de la mencionada resolución, entre otras las siguientes funciones:

20. Direccionar las solicitudes, sugerencias, quejas, derechos de petición y demás comunicados que correspondan a clientes internos y externos a nivel regional, nacional o internacional a través del sistema de quejas y reclamos establecido por la Dirección de promoción y Relaciones Corporativas, y verificar que las respuestas a los interesados se produzcan de forma motivada y en los términos de ley.

Para el SENA es importante atender los requerimientos, solicitudes de información o documentos de la comunidad en general, así como obtener de esta la calificación de sus servicios, las propuestas de acciones de mejora y las denuncias que pretendan elevarse (Constitución Política de Colombia y Ley 1755 de 2015).

En este sentido, le corresponde a la Dirección Regional SENA Cesar, en aras de velar por el cumplimiento de los objetivos institucionales, la implementación y adopción de medidas, planes, programas y proyectos, que permitan la gestión oportuna y seguimiento de las PQRSD externas que recibe la entidad de los grupos de valor y de interés , con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y respuesta de fondo de las mismas. Es de anotar, que sin perjuicio de la normatividad vigente, la entidad establece una promesa de servicios de ocho (08) días hábiles para emitir respuesta a todas las PQRSD que se recepionen, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación.

Es de anotar, que mediante **Circular No**. **01-3-2024-000003 de fecha 04 de enero de 2024,** suscrita por el Director de Promoción y Relaciones Corporativas de la entidad, se han emitido lineamientos para la implementación de la Políticas de Relación Estado – Ciudadano (Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Transparencia y Acceso a la Información y Racionalización de Trámites), en las 33 regionales para la vigencia 2024, entre los que se incluye la contratación de un apoyo **Servicio al Ciudadano - PQRS.**

En ese orden de ideas, la Regional Cesar del SENA, a través del Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales, tiene a su cargo el proceso de **Relacionamiento Empresarial y Gestión al Cliente**, el cual tiene como propósito principal, realizar actividades de promoción de los servicios de la oferta institucional SENA, aplicando los conocimientos propios de la formación profesional, formulando, analizando y desarrollando proyectos en los

servicios de la oferta institucional, con el fin de identificar y atender las necesidades de los diferentes clientes y grupos empresariales, regulando la cuota de aprendices y facilitando a las empresas la consecución de los mismos, así como gestionando proyectos en el recaudo y cartera a través de fiscalización y vía administrativa, acompañando la gestión documental de dichos procesos, entre otros. Es de anotar, que dicho grupo de trabajo, está conformado por cinco (05) funcionarios de planta, quienes tienen a su cargo los siguientes subprocesos:

- ✓ **Coordinador del Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionles:** Encargado de Identificar y atender necesidades de los sectores productivos para formular el plan de relacionamiento con empresarios y gremios, así como coordinar la regulación de las cuotas de contrato de aprendizaje para promover y gestionar la consecución de aprendices de acuerdo con los procedimientos establecidos y la fiscalización para sancionar y recaudar los incumplimientos de las empresas por diferentes conceptos como FIC, contrato de aprendizaje y aportes parafiscales, entre otras.
- ✓ **Tecnico G 01 - Servicios a las Empresas y Servicio al Cliente:** Encargado de brindar asesoría integral y atención a las distintas solicitudes y/o requerimientos efectuados por las empresas de la región, con el fin de responder a cada una de sus necesidades de formación, través de los servicios que presta la entidad, logrando de esta manera ar un buen relacionamiento con el cliente interno y externo
- ✓ **Profesional G 06 - Gestión de Aportes y Cartera Misional**: Encargado de atender los asuntos inherentes a la Cartera Misional de la Regional, respecto de las obilgaciones que por diferentes conceptos (Contrato de Aprendizaje – FIC- Multas del inisterio de Trabajo – Aportes Parafiscales) se le adeuden al SENA., brindando apoyo a los responsables de la misma en la regional, así como atendiendo los distintos requerimientos que al respecto realicen los empresarios.
- ✓ **Líderes de Contrato de Aprendizaje (2):** Encargados de atender los diferentes requerimientos de Aprendices de Formación Titulada del Centro Agroempresarial Aguachica y de Operación y Mantenimiento Minero de la regional.

Así las cosas y dado a que no se cuenta con personal suficiente en la planta de personal, existe la necesidad en el Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales del SENA Cesar, de contar con los servicios personales de un apoyo en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en particular en la línea estratégica de gestión de peticiones externas e internas de la regional; lo cual repercute en la adecuada prestación de los servicios por parte de la entidad y por ende el cumplimiento de los cometidos institucionales, metas e indicadores de gestión regional, por un plazo de **ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DIAS CALENDARIO,** sin exceder la presente vigencia presupuestal, de conformidad con lo establecido en la Circular No. 3-2023-000212 del 3 de noviembre de 2023 suscrita por el Director General del SENA, qué señala: *"En el 2024 los contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión se suscribirán por el término estrictamente indispensable, según las necesidades de contratación y su correspondiente justificación de cada Centro de Formación, Regional y Área u Oficina de la Dirección General. Los contratos de instructor podrán tener vigencia máxima hasta el último día del calendario académico 2024,* ***y los diferentes a Instructor máximo hasta el 31 de diciembre del 2024.*** "

Por lo anterior, queda claro que los servicios del apoyo antes citado, son requeridos en la Regional Cesar por el termino máximo de **ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DIAS CALENDARIO**, teniendo en cuenta que tal como se indicó en líneas anteriores, el Grupo de Relaciones Corporativas solo dispone de cinco (05) funcionarios de planta, quienes tienen a su cargo funciones especificas en cada uno de sus roles; así mismo dada la importancia de realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones externas, en cumplimiento a la normatividad vigente, además de brindar información periódica a nivel regional y nacional a través de informes que evidencien la gestión de las PQRSD en la regional, criterios de análisis y filtros para mayor detalle, tales como cantidades recibidas, respuestas

emitidas, estados actuales, entre otros, con miras a garantizar la adecuada prestación de servicios a los grupos de valor y de interes a cargo de la Regional Cesar.

Finalmente, tratándose de actividades en las que prima el intelecto y siendo insuficiente la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional y asignada a la *Dirección Regional,* 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*".

II. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO A CONTRATAR

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO			
OBJETO	**Cantidad**	**Honorarios Mensual**	**Valor Contrato**
Prestar sus servicios en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en particular en la línea estratégica de gestión de peticiones externas e internas de la regional	**1**	**$ 3.600.000**	**$ 41.400.000**

III. Condiciones del Contrato

Objeto: Prestar sus servicios en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en particular en la línea estratégica de gestión de peticiones externas e internas de la regional

Obligaciones específicas: El CONTRATISTA, además de las obligaciones que por su índole y naturaleza del contrato le son propias, contrae con EL SENA las siguientes:

Servicio al Ciudadano – PQRS

a) Apoyar con la implementación de las acciones que se establezcan desde la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía para fortalecer la atención oportuna y de fondo de las PQRSD en las dependencias de la Dirección Regional y en los Centros de Formación Profesional Integral.

b) Apoyar en la depuración de los reportes y elaboración de los informes de PQRS que detallen el seguimiento de la atención oportuna, alertas tempranas, notificaciones de vencimiento y cumplimiento de metas en los tiempos establecidos por la Coordinación Nacional Relacionamiento con la Ciudadanía.

c) Realizar la revisión de las respuestas que emiten las dependencias de la Dirección Regional y los Centros de formación Profesional Integral sobre los derechos de petición, validando que sean de fondo y generando las recomendaciones necesarias a las áreas.

d) Acompañar a las dependencias de la Dirección Regional y a los Centros de Formación Profesional Integral en el trámite de los derechos de petición, comunicaciones oficiales internas y externas que sean asignadas, en caso de respuestas compartidas articularse con las áreas correspondientes, por medio de traslados, proyección de respuestas, uso de formatos de respuesta y manejo de aplicativos de gestión.

e) Realizar sensibilizaciones periódicas sobre las generalidades del derecho de petición a nivel regional.

f) Apoyar en la consolidación de la matriz de temáticas de PQRSD.

g) Reportar de manera periódica las actividades realizadas (alertas, reportes, informes, sensibilizaciones) en el sistema destinado para tal fin, en el marco del seguimiento a las PQRSD.

h) Atender oportunamente los requerimientos que remite la Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía sobre el seguimiento a las comunicaciones oficiales de la Entidad.

i) Asistir a las reuniones convocadas en el marco del objeto contractual.

Domicilio Contractual: La ciudad de Valledupar - Cesar .

Perfil:

Competencias Técnicas y Personales

La persona natural deberá ejecutar el objeto del contrato a partir de los conocimientos y experiencia relacionada descritos en el 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.

Idoneidad:

Opción 1. Aprobación de cinco (5) años de educación superior/ o aprobación total del plan de estudios en áreas relacionadas con la administración, economía, ingeniería, derecho y afines.

Opción 2. Título de Tecnólogo + especialización tecnológica en áreas relacionadas con la administración, economía, ingeniería, derecho y afines

Experiencia:

Opción 1. 25 meses de experiencia relacionada.

Opción 2. 6 meses de experiencia relacionada.

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*".

Plazo de Ejecución del Contrato: ONCE (11) MESES Y QUINCE (15) DIAS CALENDARIO, sin exceder la presente vigencia presupuestal y empezará a contarse a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución indicados en el presente documento.

IV. Valor del Contrato: Se fija como valor total para cada contrato la suma de **CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE ($ 41.400.000).**

Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente a quince (15) días del mes de Enero de 2024 por valor de **UN MILLÓN OCHOCIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($1.800.000),** b) Once (11) pagos iguales por los meses de Febrero a Diciembre de 2024, por valor de **TRES MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE. ($ 3.600.000)** cada uno

V. Garantías que debe asumir el contratista

EI 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

VI. Estudio de la Demanda

De conformidad con la información suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, a 31 de octubre de 2020, las entidades públicas contaban con 392.468 contratistas prestadores de servicios profesionales, de los cuales cerca del 30% estaban vinculados con entidades del orden nacional y 70% con entidades del orden territorial.

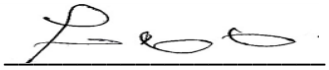
Para el presente contrato se tuvo como referente los siguientes contratos históricos de la Entidad, en los que se desarrollaron objetos y honorarios similares:

No. Contrato y año	Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor contrato y forma de pago	Modalidad de selección
20-1010-00000012-2019	ANA ROSA MARTINEZ POLO	Prestar los servicios de apoyo a la gestión como administrador CRM regional, con el fin de brindar soporte funcional a los usuarios finales que utilizan la herramienta CRM, así mismo apoyar la gestión para realizar control y seguimiento a las PQRS que recibe y tramita la regional, con el fin de garantizar el cumplimiento de tiempos de respuestas normativos y eficacia en la respuesta dada	ONCE (11) MESES Y DOS (2) DIAS CALENDARIO	$ 24.036.800	CONTRATACION DIRECTA
CO1.PCCNTR.1405344-2020	LUCILA PAULINA CUELO RODRIGUEZ	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.	DIEZ (10) MESES Y DOS (02) DIAS CALENDARIO	$ 22.650.000	CONTRATACION DIRECTA
CO1.PCCNTR.2210244/2021	ANA ROSA MARTINEZ POLO	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la 8olítica de servicio al ciudadano a nivel regional.	DIEZ (10) MESES Y VEINTICINCO (25) DIAS CALENDARIO	$25.106.000	CONTRATACION DIRECTA
CO1.PCCNTR.3295107/2022	ANA ROSA MARTINEZ POLO	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la politica de servicio al ciudadano en la Regional	ONCE (11) MESES y ONCE (11) DIAS CALENDARIO	$27.000.081	CONTRATACION DIRECTA
CO1.PCCNTR.4612967/2023	ANA ROSA MARTINEZ POLO	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política	DIEZ (10) MESES y QUINCE (15)	24.942.089	CONTRATACION DIRECTA

		de Servicio al Ciudadano en la Regional.	DIAS CALENDARIO		

VII. Supervisión: La supervisión del contrato estará a cargo del funcionario designado por el Director Regional.

VIII. Certificación: EL Director Regional Cesar del SENA certifica que la solicitud realizada está debidamente registrada en el **PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES AÑO 2024.**

Nombre del solicitante: **TATIANA MOVILLA ANDRADE** Coordinadora Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales Firma 	

AUTORIZACIÓN DE LA NECESIDAD

Ordenador del Gasto:

EUDES DE JESÚS ZAPATA SANJUAN
Director Regional (E)

Firma: 