

**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**FORMATO ESTUDIO PREVIO**

**PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD DE LA CONTRATACIÓN**

<b>OBJETO:</b>	<i>Prestar los servicios personales como apoyo a la gestión brindando soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, pqr's y crm para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional durante la vigencia 2020.</i>
<b>EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN</b>	<i>Título de Tecnólogo en áreas afines a Ciencias Administrativas, Económicas, Contables, Ingeniería Industrial, Sistemas, Sistemas de Información, Mercadeo y Publicidad.</i>
<b>EXPERIENCIA RELACIONADA:</b>	<i>Veinticinco (25) meses de experiencia relacionada.  En todo caso, para efectos de verificación de idoneidad o experiencia requerida de los contratistas, se tendrá en cuenta lo estipulado por la Secretaría General del SENA en la Circular No. 01-3-2019-000187 del 26 de noviembre de 2019, referida a la "Tabla de honorarios 2020 para contratos de prestación de servicios con personas naturales, diferentes a actividades de instructor".</i>
<b>VALOR Y FORMA DE PAGO:</b>	<i>Se fija como valor total para la contratación la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$49.500.000), y como valor para cada uno de los contratos la suma de VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$24.750.000). Esta última suma será pagada por el SENA a cada contratista de la siguiente manera: Once pagos iguales por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.250.000) correspondiente a los meses de febrero a diciembre de 2020.</i>
<b>PLAZO:</b>	<i>Once (11) meses.</i>
<b>LUGAR DE EJECUCIÓN:</b>	<i>Barranquilla, Atlántico.</i>
<b>SUPERVISOR:</b>	<i>Coordinadora Relaciones Corporativas e internacionales Regional Atlántico.</i>
<b>ORDENADOR DEL PAGO:</b>	<i>Jacqueline Rojas Solano, Directora Regional.</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 en 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, la Dirección General del SENA, requiere contratar los servicios personales:



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

*El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) creado en 1957 como resultado de la iniciativa conjunta de los trabajadores organizados, los empresarios, la iglesia católica y la Organización Internacional del Trabajo, es un establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrito al Ministerio de Trabajo.*

*El SENA cumple 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 de las personas en actividades productivas que contribuyan al crecimiento social, económico y tecnológico del país.*

*De acuerdo al plan de acción 2020, con el fin de fortalecer los espacios físicos destinados a la atención al ciudadano para que estos funcionen de manera adecuada en la entidad, así mismo fortalecer la herramienta CRM para la toma de decisiones en los procesos de Relacionamento Empresarial, canal telefónico, canal presencial, entre otros y que esta desarrolle mejoras en sus módulos e implementar un instrumento de Medición de Satisfacción para los servicios que presta la entidad.*

*Por lo anterior, es necesario analizar las PQRS para brindar insumos que permitan la toma de decisión en las áreas que se requiera. Así mismo, es importante y de vital importancia contar con una herramienta que permita parametrizar las PQRS de la Entidad, con un seguimiento riguroso para el cumplimiento de los términos estipulados según la ley y las directrices internas del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.*

*Que se requiere cubrir la necesidad para la vigencia fiscal 2020 por un término de once meses, para poder satisfacer la necesidad de contando con una persona capacitada para apoyar los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional.*

*Tratándose de actividades en las que prima el intelecto y no existiendo en la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 250 de 2004 y asignada (Centro, Dirección General y/o Regional), personal suficiente, 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, 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”.*



*Por lo anterior, la mejor opción legal con que se cuenta para suplir en este momento la necesidad temporal, es mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios con una persona natural, que esté en capacidad de ejecutar el objeto de los contratos y que demuestre la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican posteriormente en este documento.*

## **2. Obligaciones Específicas:**

- 1. Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios SENA y de los ciudadanos en general.*
- 2. Considerar las necesidades institucionales y expectativas de los usuarios SENA al diseñar proyectos o servicios.*
- 3. Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios SENA de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.*
- 4. Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario SENA para conocer sus necesidades, expectativas y propuestas y respondiendo a las mismas.*
- 5. Las demás que se hagan necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.*
- 6. Implementar la estrategia PQRS en las dependencias: de la Dirección regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos, tomando acciones para que todos los servidores de las mismas conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta y los temas normativos.*
- 7. Realizar seguimiento con oportunidad a todas las PQRS que reciba las dependencias: de la Dirección Regional, Centros de Formación, áreas y grupos adscritos, garantizado que las respuestas sean de fondo y se realicen en los plazos establecidos por la Ley.*
- 8. Redireccionar, trasladar las PQRS a quien realmente compete en las dependencias: de la dirección regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos que tiene a cargo.*
- 9. Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales 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.*
- 10. Mantener actualizada la información de responsables de la Dirección Regional, Subdirección de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM.*
- 11. Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- 12. 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.*
- 13. 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.*
- 14. Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- 15. Atender oportunamente los informes que solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.*



16. Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la Entidad relacionadas con el objeto de los contratos.

17. Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.

### **3. Identificación de los Contratos a Celebrar:**

Los contratos a suscribir es de Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión, a que se refiere 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 de los contratos 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 Barranquilla, Atlántico.

### **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. Valor de los contratos y justificación:**

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 de los contratos, en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia y al Plan Anual de Adquisiciones.

Se fija como valor total para los contratos la suma de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$49.500.000), y como valor para cada uno de los contratos la suma de VEINTICUATRO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$24.750.000). Esta suma

será pagada por el SENA a cada contratista de la siguiente manera: Once pagos iguales por valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.250.000) correspondiente a los meses de febrero a diciembre de 2020.

Para poder adelantar por parte del SENA los trámites administrativos de pago, los contratistas deberán acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor de los contratos en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones de los contratos 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 de los contratistas 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 la forma de mitigarlos:**

Una vez analizada la matriz de riesgos anexa a este estudio previo respecto del cumplimiento de los contratos a celebrar, y en aras de salvaguardar el interés patrimonial, la Entidad solicitará a los futuros contratistas constituir una garantía de cumplimiento de los contratos.

#### **9. Garantías que deben asumir los contratistas:**

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

#### **10. Supervisión:**

La supervisión de los contratos estará a cargo de la Coordinadora Relaciones Corporativas e Internacionales.

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 la Directora Regional Atlántico designará nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y la nueva designación se comunicará a las partes.



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

12. Proceso de contratación incluido en el plan de adquisiciones: SI  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. Recomendación al Ordenador del Gasto:**

Que la Coordinadora del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto de la Regional Atlántico, con el apoyo del Equipo de Contratación, revisó y validó la documentación presentada por los contratistas y verificó el cumplimiento de los requisitos de capacidad, idoneidad y/o experiencia requerida para la prestación del servicio y el cubrimiento de la necesidad reportada por su área, por tanto recomienda la contratación a la ordenadora del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas y cumple con el perfil definido conforme a la tabla de honorarios establecida por la Secretaría General.

Se expide en Barranquilla, a los quince (15) días del mes de enero de 2020.

**JACQUELINE ROJAS SOLANO**  
Directora Regional Atlántico

Proyectó: María José Aguilar – Abogada de Gestión Contractual

Revisó: Natali Pantano – Abogada Dirección Regional.

Jennifer Ibarra Correa – Líder Gestión Contractual Grupo de Apoyo Activo Mixto.