



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
FORMATO DE SOLICITUD 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 y los decretos reglamentarios de estas, entre ellos el 1082 de 2015, y el Manual de Contratación vigente, se debe diligenciar este formato al efectuar el requerimiento para la adquisición de Bienes y/o Servicios cualquiera que sea su cuantía, la cual debe enviarse por OnBase al Director Regional, para que a su vez, se remita a Gestión Contractual de la Coordinación del Grupo de Apoyo Mixto.

elaboración:

Fecha de

Día

24

Mes

01

Año

2026

I. INFORMACION GENERAL

Dependencia Solicitante: COORDINACION GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS E INTERNACIONALES

Solicitante: CARMEN JULIA ZAPATA SAN JUAN

I. Justificación del Contrato

El artículo 2 de la Constitución Política, 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, indicando para el efecto, que es obligación de las autoridades de la República, proteger a todas las personas en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, garantizando el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

La Constitución Política en su artículo 209 establece que: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”. Destacando que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

El SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE –SENA, es una entidad adscrita al Ministerio de Trabajo, cuya responsabilidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 119 de 1994, es cumplir con la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y otorgando 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, las cuales deben ajustarse a los objetivos trazados por el Gobierno Nacional.

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 transformaciones:

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 transformaciones; 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 internacionales 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:



1. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 1936 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Cumplir las políticas y estrategias formuladas por la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas relacionadas con Servicio al Ciudadano, Mercadeo y Relaciones Internacionales y Cooperación.

10. Evaluar y determinar el grado de satisfacción de los clientes del SENA.

12. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución 1936 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Coordinar y gestionar el servicio al ciudadano con los empresarios, gremios, alumnos, la comunidad, usuarios internos y externos del SENA, con el propósito de lograr un acercamiento y asocio con el medio interno y externo para la ampliación de cobertura de nuestros servicios.

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.

El artículo 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.

Es de anotar, que el registro de la información de los usuarios que son atendidos, a través de los canales oficiales de atención del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, se constituye en insumo indispensable para la mejora continua de los procesos. Así las cosas, le corresponde al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional, velar por la Prestar servicios de apoyo a la gestión en el manejo y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la entidad para la Política de Servicio al Ciudadano

En este sentido, la entidad cuenta con una herramienta tecnológica denominada ON base y Report Servicie, 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 recepcione, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación

En síntesis, 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 Prestar servicios de apoyo a la gestión en el manejo y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la entidad para la Política de Servicio al Ciudadano, en aras de mejorar la relación Estado – ciudadano, realizando entre otras actividades: Apoyar en la



consolidación de la matriz de temáticas de PQRSD, Realizar sensibilizaciones periódicas sobre las generalidades del derecho de petición a nivel regional, Asistir a las reuniones convocadas en el marco del objeto contractual.

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 Internacionales:** 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.
- ✓ **Técnico 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 obligaciones que por diferentes conceptos (Contrato de Aprendizaje – FIC- Multas del Ministerio 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 el Centro de Innovación y de Gestión Empresarial y Cultural CIGEC.

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 profesional para el manejo, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en cumplimiento de los objetivos establecidos en las Políticas Relación Estado-Ciudadano, 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 CINCO (5) DIAS CALENDARIO**.



Con la presente contratación la Coordinación de Relaciones Corporativa e Internacionales de la Regional, pretende velar por la adecuada prestación de servicios a los grupos de valor y de interés a cargo de la Regional Cesar, fortaleciendo de esta manera procesos y procedimientos, de tal manera que cada uno de los actores o usuarios que intervienen en la herramienta, garanticen que la información registrada sea confiable, verificada y actualizada garantizando la calidad de la misma y de esta manera contribuir al desarrollo de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, Plan Estratégico y Plan de Acción de la Entidad.

Es evidente que la Coordinación de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional, no cuenta con el personal de planta suficiente para realizar el manejo, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en cumplimiento de los objetivos establecidos en las Políticas Relación Estado-Ciudadano, por lo que es necesario que la Regional contrate el servicio de apoyo requerido, por el termino máximo de **ONCE (11) MESES Y CINCO (5) 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 específicas en cada uno de sus roles; así mismo dada la importancia de garantizar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, a través del proceso de relacionamiento con los grupos de valor y de interés en la Regional, desde la herramienta tecnológica definida por la Dirección General, con miras a velar por la adecuada prestación de servicios a los grupos de valor y de interés a cargo de la Regional Cesar, fortaleciendo de esta manera procesos y procedimientos, de tal manera que cada uno de los actores o usuarios que intervienen en la herramienta, garanticen que la información registrada sea confiable, verificada y actualizada garantizando la calidad de la misma.

Que conforme lo establece la **Resolución 1-02862 de 17 de septiembre de 2025**, proferida por el Director General del SENA, “Por la cual se delegan funciones en materia de contratación y convenios estatales, ordenación del gasto y se dictan otras disposiciones” y en concordancia con la **Circular 3-2025-000251 del 13 de noviembre de 2025**, proferida por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo; Dirección Sistema Nacional de Formación para el Trabajo; Dirección de Formación Profesional; Jefe Oficina de Sistemas, Secretaría General y Dirección Jurídica; y alcance realizado a esta mediante **Circular 3-2025-000304 del 29 de diciembre de 2025**, que modifica únicamente los numerales 8 y 9, proferida por la Dirección de Empleo y Trabajo, Secretaria General y Dirección Jurídica de la Dirección General del SENA, relacionada con los honorarios para la contratación de servicios personales 2026 y Circular 3-2026-000015 de fecha 29 de enero del 2026, por medio de la cual se brinda alcance a las Circulares 3-2025-000251 del 13 de noviembre del 2025 y 3-2025-000304 del 29 de diciembre de 2025, cada Dirección Regional, por medio del ordenador del gasto, cuenta con la competencia y capacidad a nivel técnico y jurídico para justificar la necesidad de la contratación que requiere la respectiva Regional, conforme a la tabla de honorarios adoptada por la entidad para la vigencia 2026.

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*



ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO			
OBJETO	Cantidad	Honorarios Mensual	Valor del Contrato
Prestar servicios de apoyo a la gestión para el manejo, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en cumplimiento de los objetivos establecidos en las Políticas Relación Estado-Ciudadano.	1	\$3.950.988	\$44.119.366

III. Condiciones del Contrato

Objeto: Prestar servicios de apoyo a la gestión para el manejo, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en cumplimiento de los objetivos establecidos en las Políticas Relación Estado-Ciudadano.

Domicilio contractual: 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 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.

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:

Opción1: 25 meses de experiencia laboral.

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 CINCO (5) 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.

Obligaciones Específicas: Las obligaciones específicas para la ejecución de la actividad a contratar son las siguientes:

- 1- Apoyar en el seguimiento diario a la gestión y oportunidad en la atención de las PQRSD y acciones de tutela, mediante la generación de alertas, reportes y socialización de resultados, conforme con las metas establecidas.
- 2- Registrar en CRM o en el sistema institucional definido la información derivada del seguimiento a las PQRSD, garantizando oportunidad, organización documental y cumplimiento de procedimientos.
- 3- Proponer y desarrollar cada bimestre actividades de promoción y sensibilización sobre la importancia de una atención oportuna y de fondo en las comunicaciones internas y externas.
- 4- Brindar apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por las dependencias y Centros de Formación Profesional Integral, asegurando el cumplimiento de criterios de calidad y oportunidad.
- 5- Acompañar la socialización de resultados de respuestas de fondo e informes de tipologías, proponiendo acciones de mejora en el formato definido por la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía, para fortalecer la gestión institucional.
- 6- Apoyar la elaboración de informes mensuales sobre la gestión de peticiones, integrando estadísticas, tiempos de atención y datos provenientes de OnBase y CRM, y atender requerimientos de la Coordinación Nacional.
- 7- Apoyar el diseño e implementación de jornadas bimestrales de sensibilización o capacitación relacionadas con el derecho de petición y la atención al ciudadano.
- 8- Brindar apoyo administrativo en el trámite de derechos de petición y comunicaciones oficiales, coordinando respuestas conjuntas, gestionando traslados y aplicando los procedimientos institucionales.
- 9- Participar en reuniones o espacios de seguimiento convocados, frente al avance de actividades y metas del objeto contractual.
- 10- Realizar acciones que ayuden aumentar las encuestas de medición de la experiencia.
- 11- Remitir, periódicamente, al Comité Regional de Control Interno el listado de PQRSD que, habiendo recibido alertas tempranas con antelación, permanezcan sin respuesta a dos (2) días hábiles del vencimiento legal

IV. Valor del Contrato: Se fija como valor total para el contrato la suma de **CUARENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS MCTE. (\$44.119.366)**. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2026 por valor de **SEISCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS MCTE. (\$658.498)**; b) Once (11) pagos iguales por los meses de febrero diciembre de 2026, por valor de **TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (\$3.950.988)** cada uno.

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.4612967/2023	ANA ROSA MARTINEZ POLO	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Regional.	DIEZ (10) MESES y QUINCE (15) DIAS CALENDARIO	24.942.089	CONTRATACION DIRECTA
CO1.PCCNTR.5772579/2024	ANA ROSA MARTINEZ POLO	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	ONCE (11) MESES y ONCE (08) DIAS CALENDARIO	\$ 40.800.000	CONTRATACION DIRECTA
CO1.PCCNTR.7314809 2025 DE	ANA ROSA MARTINEZ POLO	Prestar servicios de apoyo a la gestión en el manejo y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la entidad para la Política de Servicio al Ciudadano.	ONCE (11) MESES Y CINCO (5) DÍAS	\$41.406.000,00	CONTRATACION DIRECTA

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

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 gasto, Director Regional, designará uno nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y la nueva designación se deberá realizar en la plataforma de SECOP II.

VIII. Certificación: EL Director Regional Cesar del SENA certifica que la solicitud realizada está debidamente registrada en el **PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES AÑO 2026**

Nombre del solicitante:

CARMEN JULIA ZAPATA SAN JUAN

Coordinador Grupo Relaciones Corporativas e Internacionales

Firma:  CARMEN JULIA ZAPATA SAN JUAN
2026.01.24 18:04:13 -05'00'

AUTORIZACIÓN DE LA NECESIDAD

Ordenador del Gasto: EUDES DE JESUS ZAPATA SANJUAN

Director Regional (E)

Firma:  Firmado digitalmente por Eudes De Jesus Zapata San Juan
Fecha: 2026.01.24 19:16:04 -05'00'

