ALCANCE Y JUSTIFICACIÓN ADICIÓN CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 CELEBRADO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA Y MULTIENLACE S.A.S.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 13 y 40 de la Ley 80 de 1993 en relación con la modificación de los contratos estatales, el Decreto 1082 del 2015 y demás normas concordantes y complementarias, la Oficina de Sistemas de la Dirección General del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, presenta a continuación Alcance y Justificación para realizar proceso de adición al contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, que tiene por objeto: ***"Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica**.**".***

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO

INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019:

CONTRATISTA:	**MULTIENLACE S.A.S**
NIT:	811.008.963-6
OBJETO:	"Contratar los servicios de un centro de contacto, con el propósito de brindar atención de primer y segundo nivel, y demás servicios funcionales requeridos por la Entidad, según las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica".
INTERVENTORIA:	**CONSORCIO CONTACT CENTER**
NIT:	901351860-1

SUPERVISIÓN INTERVENTORIA: **Pablo Fernando Arciniegas Chamorro** – Oficina de Sistemas.
Adriana Milena Gasca Cardoso - Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

VALOR INICIAL DEL CONTRATO: Diecinueve mil sesenta y cinco millones de pesos moneda legal ($19.065.000.000), incluido IVA.

ADICIÓN No. 1 AL CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 de 2019:

VALOR: Quinientos diecisiete millones trecientos sesenta y dos mil doscientos treinta y nueve pesos moneda legal ($517.362.239,00), incluido IVA.

1. ANTECEDENTES

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, a partir de las medidas tomadas por el Gobierno Nacional, durante la Emergencia Sanitaria a causa del Covid19, desarrolló desde la última semana de abril de 2020 hasta julio de 2020 diferentes estrategias con el propósito de estar en constante comunicación con sus aprendices y grupos de valor e interés en general, por lo que ejecutó a través de su Centro de Contacto campañas Outbound “Píldoras Informativas” y la masificación del canal chat, lo que presentó un crecimiento significativo en el consumo de los servicios mencionados anteriormente, como se puede evidenciar en el concepto financiero de este documento.

Igualmente, en conjunto entre las partes (Operador – Interventoría y Sena) se realizan las modificaciones en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS que fueron revisados y ajustados en el periodo de febrero de 2020 como lo permite la ficha técnica Versión 5.0 en la que se realizaron aclaraciones a la forma de calcular los

ANS y los respectivos descuentos, dado que los resultados del análisis realizado al comportamiento de dichos ANS durante la etapa de estabilización y transición, mostraron que se podría generar una afectación al servicio y ponerse en riesgo la continuidad de la operación; dichos ajustes aplicaron a partir del 1 de marzo del 2020 como esta definidos en el documento Anexo 2 Aclaración y ajustes a la ficha técnica contrato No CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 V2.0. dicho documento fue formalizado por medio del comunicado No. SCC-CCC-MULTI-016-2020 radicado el 8 de abril de 2020.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN:

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA- se encarga de cumplir 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 gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

El SENA se encuentra facultada para realizar la inversión en infraestructura necesaria para mejorar el desarrollo social y técnico de los trabajadores en las diferentes regiones, a través de Formación Profesional Integral que logra incorporarse con las metas del Gobierno Nacional, mediante el cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas, a través de la vinculación al mercado laboral, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

El Centro de Contacto SENA, atiende los canales telefónico y virtual de la Entidad, presta un servicio integrado para la atención de primer y segundo nivel de usuarios internos y externos del SENA, permitiendo: la recepción, asesoría, gestión, trámite y respuesta de información relacionada con el portafolio de servicios que ofrece la Entidad, de igual manera permite la recepción, registro y direccionamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), la ejecución de campañas de mercadeo del portafolio de servicios del SENA y la ejecución de procesos masivos que se requieran. Lo anterior a través de los siguientes medios:

- Atención a la ciudadanía a través de las Líneas telefónicas habilitadas (conmutador nacional - línea de atención al ciudadano – línea de atención a empresarios)
- Relación con la ciudadanía a través de

- Correo electrónico
- Chat
- PQRS y Denuncias
- Mensaje de texto (SMS)
- Redes sociales
- Outbound VOZ
- Y cualquier canal que se requiera según necesidad de la Entidad

A la fecha, se han radicado de forma mensual los informes de interventoría y se ha venido registrando la ejecución del contrato de un modo normal, de conformidad con los informes de interventoría y supervisión que componen los expedientes contractuales respectivos.

Entendiendo que el servicio que presta el Centro de Contacto es por demanda y apoya a los procesos misionales y operativos de la Entidad, se requiere dar continuidad al contrato toda vez que el servicio es entendido como un servicio de alcance público; así las cosas, la Entidad debe asegurar la prestación del servicio de manera continua e ininterrumpida teniendo en cuenta que el CONTRATISTA debe:

Organizar y efectuar campañas del portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades de la Entidad, tales como:

- Envío de información de acuerdo con los requerimientos del SENA.
- Campañas de promoción de los Servicios de la Entidad.
- Campañas de promoción para la Oferta Educativa
- Campañas de recuerdo publicitario.

- Registro y actualización de bases de datos
- Convocatorias de emprendimiento
- Invitación y confirmación de asistencia a eventos.
- Realización de encuestas de diferente tipo, por ejemplo: satisfacción de usuarios, conocimiento y confianza.
- Organizar y dar soporte en cuanto al suministro de información, orientación y registro desde el Centro de Contacto a la ejecución de procesos que determine la Entidad.

Por lo anterior, es importante cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio ANS definidos por la Entidad, lo cuales fueron revisados y ajustados en el periodo de febrero de 2020 como lo permite la ficha técnica y se realizaron ajustes aclaratorios a la forma de calcular los ANS y los respectivos descuentos, dado que los resultados del análisis realizado al comportamiento de los ANS durante la etapa de estabilización y transición, muestran que se podría generar una afectación al servicio y ponerse en riesgo la continuidad de la operación, dichos ajustes aplicaron a partir del 1 de marzo del 2020 como están definidos en el documento Anexo 2 Aclaración y ajustes a la ficha técnica contrato No CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 V2.0.

3. ESTADO FINANCIERO DEL CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

3.1 Balance presupuestal a agosto de 2020

Año 2020	**Total, Factura ($) (Consumos - ANS+ IVA 19%)**	**Saldo de la vigencia ($) Iva Incluido**	**Fecha de Pago**
Recursos Vigencia 2020 con IVA 19%		**$ 7.149.375.000**	
enero	$ 505.777.014	$ 6.643.597.986	28/02/2020
febrero	$ 715.891.722	$ 5.927.706.264	6/04/2020
marzo	$ 533.044.930	$ 5.394.661.334	30/04/2020

abril	$	513.308.947	$	4.881.352.387	29/05/2020
mayo	$	895.032.351	$	3.986.320.036	30/06/2020
junio	$	553.726.875	$	3.432.593.161	28/06/2020
julio	$	821.155.399	$	2.611.437.762	31/08/2020
agosto	$	582.631.424	$	2.028.806.336	28/09/2020
septiembre	**$**	571.935.575	**$**	1.456.870.761	
octubre	$	855.000.000	$	601.870.761	
noviembre	$	560.233.000	$	41.637.761	
diciembre	$	559.000.000	-$	517.362.239	
Total	**$**	7.666.737.239	**-$**	517.362.239	

Fuente: Interventoría comité de seguimiento contractual No. 16

4. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER

4.1 Adición

De conformidad con lo expuesto en los numerales 2 y 3, se requiere que la Entidad realice la adición al contrato suscrito con MULTIENLACE S.A.S., toda vez que, por tratarse de un servicio por demanda y de alcance público, la Entidad debe asegurar la prestación del mismo de manera ininterrumpida por lo que representa los canales de comunicación (telefónico y virtual) del SENA de cara a los grupos de valor y de interés, en medio de las circunstancias previstas durante la Vigencia 2020 frente a la Emergencia Sanitaria del País – Covid19 y que obligó a tener un mayor uso de los Servicios en que la Entidad se comunica con sus ciudadan@s.

Reconociendo que se aumentó el consumo de los servicios de Outbound para tener contacto cercano con los aprendices de los diferentes programas de formación desde el momento que se inició el aislamiento preventivo obligatorio, la Entidad utilizó diferentes estrategias entre las que se encontraba las píldoras formativas en las que se enviaban diariamente un promedio de uno (1) a cuatro (4) píldoras diarias de acuerdo a las áreas de conocimiento en la que se encontraban asociados los programas de formación, hizo que el consumo promedio mensual proyectado aumentara de manera considerable, al igual que el aumento de dos (2) ofertas de formación adicionales a las inicialmente proyectadas por la Entidad.

Igualmente, se promovió el uso del Chat en la página principal del SENA, así como en la página de la Agencia Pública de Empleo, para que la ciudadanía estuviera de manera permanente informada por los diferentes servicios de la Entidad.

Lo anterior, generó un aumento de la facturación y se prevé que el consumo de los servicios para los meses de octubre, noviembre y diciembre siga en la misma proyección de aumento, por lo que se hace necesario la adición al Contrato para la vigencia actual.

Para ello, previamente se ha verificado el seguimiento adecuado a las obligaciones del contrato por parte de la Interventoría. Así mismo, se verifica por parte del supervisor del contrato de Interventoría que las circunstancias que motivan la adición, corresponden a situaciones plenamente justificadas y valoradas, las que surgen desde las necesidades institucionales y misionales de la Entidad y que se presentan como circunstancias propias en la ejecución de este tipo de contratos.

Por lo anterior, y acorde a los históricos de servicio durante el tiempo de ejecución del contrato, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas se permite sugerir un incremento en la facturación de los servicios correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, respectivamente, así:

Octubre	Noviembre	Diciembre
$ 855.000.000	$ 560.233.000	$ 559.000.000

Lo expuesto, generaría un aumento en el valor de la facturación mencionada por valor de quinientos diecisiete millones trecientos sesenta y dos mil doscientos treinta y nueve pesos moneda legal ($517.362.239,00), incluido IVA.

4.2 Modificación Ficha técnica (ANS)

En la prestación de los servicios requeridos, para el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, el CONTRATISTA debe cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicio que se presentan en la ficha técnica, “Numeral 13: Acuerdos de Niveles de Servicio; en la cual se establecen los ANS definidos en este proceso, teniendo en cuenta que los mismos deben estar en constante revisión y ajustes, si

es necesario para mejorar la calidad del servicio, previo acuerdo de las partes como son el SENA y MULTIENLACE S.A.S. – Konecta".

El SENA, considera necesario realizar ajustes aclaratorios que se aplicaron a partir del 1 de marzo de 2020[1] a la forma de calcular los ANS y los respectivos descuentos, dado que los resultados del análisis realizado al comportamiento de los ANS durante la etapa de estabilización y transición, muestran que se podría generar una afectación al servicio y ponerse en riesgo la continuidad de la operación, por cuanto no todos los valores se encuentran incluidos dentro de los rangos porcentuales y las cifras tampoco son proporcionales con la afectación al servicio realmente afectado. Con el objeto de mejorar la calidad del servicio y en cumplimiento de lo establecido en el contrato No. CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, se realizan las siguientes aclaraciones y ajustes a los Acuerdo de niveles de servicio (ANS) previo acuerdo de las partes:

ASPECTOS PARA LA MEDICION DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO - ANS:

Se anexa documento que corresponde al estado actual de las definiciones a tener en cuenta para realizar la medición de los Niveles de Servicio – NS y los Niveles de Atención – NA de los servicios del centro de contacto, así como los niveles requeridos para el cumplimiento de los mismos y la periodicidad de los ANS para cada uno de los servicios.

Aclaraciones respecto a los descuentos por incumplimiento de ANS

- En cuanto al rango de descuentos de la ficha técnica se incluye el signo igual (=) para que el rango no se desvirtúe y los valores queden correctamente contemplados, como se puede evidenciar en la tabla "2. Acuerdos de niveles de servicio y penalización".

- En cuanto a la medición de los niveles de servicio se realizan ajustes en las cifras, de acuerdo con lo establecido en la tabla "1 Niveles de servicio y Niveles de atención", particularmente en los servicios de:

[1] Comunicado SCC-CCC-MULTI-016-2020 radicado el 8 de abril de 2020.

Inbound Ciudadano
Inbound Empresario
Conmutador
Chat (Ciudadano y Empresario)
Correo y SMS
Outbound
Indicador de Evaluación de conocimiento de agentes

- En cuanto a la facturación de las llamadas de Inbound esta se realizará de acuerdo con las transacciones atendidas con base en el TMO de las líneas de atención como son Ciudadano, Empresario y Conmutador y el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se generó de forma diaria para los niveles de servicio y atención, teniendo en cuenta la oferta económica aceptada por el SENA.

- En cuanto a la facturación de las transacciones del canal Chat (Ciudadano y Empresario) se realizará de acuerdo con las transacciones atendidas y el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se genera de forma diaria para los niveles de servicio y atención.

- En cuanto a la facturación de las transacciones de correo y SMS se realizará de acuerdo con las transacciones enviadas (clasificación generada por la herramienta del contratista) el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se genera de forma mensual para los niveles de servicio y atención, teniendo en cuenta la oferta económica aceptada por el SENA

- En lo referente al servicio de Outbound, se aclaran ciertos conceptos, como son: Registros contactados: son los registros que generan algún tipo de interacción con el usuario a contactar.

Registros efectivos: son los registros que cumplen con los objetivos de la base outbound a gestionar como es actualización, encuesta e invitación entre otras.
Frente al nivel de contactabilidad, se aclaró que “los registros de la base de datos asignada para su gestión corresponden a la cantidad de registros solicitados por el SENA menos los registros no contactados”.

En materia de facturación, se aclara que ésta se realizará de acuerdo con las transacciones contractadas con base en el TMO definido en la oferta aceptada por el SENA y el descuento se aplicará de acuerdo al rango de penalizaciones que se genera de forma mensual para los niveles de contactabilidad y efectividad.

- En cuanto al indicador de Quejas y Reclamos, se había omitido la manera de obtener el porcentaje real del servicio, por lo tanto, se hizo un ajuste agregando (-100).

- El indicador “Disponibilidad de la plataforma tecnológica del centro de contacto. RTO (Tiempo para volver a operar después de un incidente)”, venía siendo desvirtuado por una desviación entre el tiempo oportuno definido y el nivel de cumplimiento del indicador. Se aclara lo anterior, ajustando el tiempo oportuno de recuperación de servicios que solía ser de 15 minutos y ahora se encuentra en un rango de mayor a 15 minutos y menor o igual a 5 horas al mes.

- Igualmente, se hace la aclaración en cuanto a que la disponibilidad se calculará sobre el servicio y no sobre la infraestructura, es decir, que en caso de que fallen uno o varios dispositivos de la infraestructura y el servicio sigue activo, este hecho no se considerará como indisponibilidad.

- En cuanto al rango de descuentos de disponibilidad se unifican los porcentajes de descuentos de los niveles de servicio satisfactorio = 0%, aceptable = 15% y malo=30% tal como están definidos los porcentajes para la clasificación operativa de servicios.

- De igual forma, solo se tendrá como base para el cálculo de los tiempos de indisponibilidad, aquellas fallas que se presenten dentro del horario de servicio siendo de (L-V de 7 am – 7 pm y Sáb 8 am a 1 pm) y los casos excepcionales y especiales, como la época de inscripciones y ofertas académicas, para los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre.

- Para el indicador de la evaluación de conocimientos de agentes, se aclara que la medición de los niveles de servicio se realiza de acuerdo con lo establecido en la tabla “1. Niveles de servicio y Niveles de atención”.

ASPECTOS PARA LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS Y PENALIZACIÓN

Se anexa documento donde se relacionan los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS y penalizaciones definidas para cada una de la línea de servicios del centro de contacto y para la Calidad del Servicio y Disponibilidad del Servicio como aspectos de soporte de la operación

5. CONDICIONES DEL OTROSÍ:

Conforme a lo expuesto en el numeral cuatro, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas como líder funcional del Centro de Contacto recomienda al ordenador del gasto la modificación así:

5.1 Adición:

Adicionar el valor del contrato CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019 en la suma de QUINIENTOS DIECISIETE MILLONES TRECIENTOS SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($517.362.239,00) M/C, incluido IVA.

5.2 Modificación:

Modificar la FICHA TECNICA DEL CONTRATO CO1.PCCNTR.1188323 DE 2019, según documento anexo .

6. RIESGOS.

Para la modificación al contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, se mantiene la misma distribución y asignación de riesgos establecidos para la ejecución de aquel y, en consecuencia, la matriz de riesgos correspondiente debe incorporase al otrosí proyectado.

7. GARANTÍAS

El contratista se obliga a actualizar el valor de los amparos de la garantía **No.2511450–1**, expedida el 27 de noviembre de 2019 por la Compañía Aseguradora Suramericana, según lo dispuesto en el contrato, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la suscripción del otrosí No. 01, de acuerdo con la presente adición presupuestal.

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

En virtud de la presente modificación al CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, se mantienen las establecidas en el contrato.

9. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.

Las demás condiciones del contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019 no modificadas mediante el otrosí N.º 1 continúan vigentes.

10. FUNDAMENTO LEGAL

El contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, celebrado entre SENA y MULTIENLACE S.A.S, se sustenta en las normas de contratación estatal vigentes contempladas entre otras por la Ley 80 de 1993, la Ley 1.150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y adicionalmente por las leyes anticorrupción, presupuestales y fiscales que orientan la materia.

En las actuales condiciones reales de la ejecución contractual las partes con fundamento en el principio de autonomía de voluntad de las partes regulado por el artículo 13 de la Ley 80 de 1.993, encuentran la viabilidad de realizar la presente modificación contractual con el cual se busca el cumplimiento de los fines misionales de la entidad y de los fines estatales que se nos ha encargado por virtud del artículo 2 de la Constitución Política de Colombia de 1991. Es en este contexto sobre el cual se ha desarrollado los estudios técnicos, administrativos, financieros, contables y jurídicos para justificar el presente estudio de conveniencia y oportunidad para modificación del Contrato N° CO1.PCCNTR.1188323 de 2019.

La modificación No.1 del Contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, que se justifica mediante este documento se encuentra dentro del marco permitido por el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, gozando la entidad con la competencia suficiente para realizar y pactar las obligaciones que se contemplan en las especificaciones técnicas planteadas por el proveedor y avaladas por el supervisor del proyecto, aunado a ello la Corte Constitucional ha manifestado: en Sentencia C-300 / 12: "(...). Por regla general, los contratos estatales pueden ser modificados cuando sea necesario para lograr su finalidad y en aras de la realización de los fines del Estado, a los cuales sirve el contrato. Así lo prevén por ejemplo los artículos 14 y 16 de la ley 80, los cuales Facultan a la entidad contratante a modificar los contratos de común acuerdo o de forma unilateral, para" (…) evitar la paralización o la afectación grave de los ser vicios públicos a su cargo y asegurar la inmediata, continua y adecuada prestación ", entre otros.

Así las cosas desde un punto de vista jurídico, el Contrato CO1.PCCNTR.1188323 de 2019, cuenta con la posibilidad legal de soportar una modificación en los términos propuestos, además se encuentra dentro de un ámbito de ejecución contractual, el objeto contractual y las obligaciones pactadas para su cumplimiento brindan el marco jurídico y de ejecución para dar lugar al desarrollo de las actividades que se amparan con ésta, con lo cual no se altera los elementos esenciales de lo inicialmente pactado, las actividades a realizar corresponden a una necesidad estatal que el SENA empieza a implementar como una institución pionera en las nuevas tecnologías aplicadas dentro de nuestro compromiso misional.

Bogotá, D.C.,

HERNÁN GIOVANNI RÍOS

Digitally signed by Hernán G. Ríos
Date: 2020.10.08 17:54:31 -05'00'

Hernán Giovanni Rios Linares
Jefe Oficina de Sistemas

Proyectó: Jenny Andrea Ruiz Martinez Responsable Canal Telefónico y Virtual CNSC
Revisó: Adriana Milena Gasca Cardoso – Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano – CNSC- Supervisora Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019.
Pablo Fernando Arciniegas Chamorro – Supervisor Contrato No. CO1.PCCNTR.1237231 de 2019
Sixta Tulia Roncancio Baron – Apoyo Jurídico CNSC
Diego Jesús Ortega Cruz – Apoyo Jurídico Oficina de Sistemas