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, se debe diligenciar este formato al efectuar el requerimiento para la adquisición de Bienes y/o Servicios cualquiera que sea su cuantía para su posterior envío a la Unidad de Contratación, según el caso.

Fecha de elaboración:	Día	20	Mes	01	Año	2021

I. Información General

Dependencia Solicitante: Coordinación Área Relaciones Corporativas e Internacionales
Solicitante: DIRECTOR REGIONAL
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. 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 para la Dirección Regional Cesar, al asumir la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales en su área de cobertura de acuerdo con las Orientaciones Generales para Regionales y Centros de Formación impartidas en los lineamientos Operativos del Plan de Acción 2021 y el Plan de Desarrollo, se hace necesario e indispensable para esta Dirección, la contratación temporal de Una (1) persona natural con la formación y experiencia descritas en el presente documento, con el fin 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, en el marco del proceso de Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente establecido por el SENA. La Coordinación de Relaciones Corporativas de la Regional Cesar, dentro de su proceso en el Sistema de Gestión Integrado de Calidad es el soporte a las demás dependencias en el proceso de divulgación y acompañamiento a los Programas de los Centros de Formación, dicha área está conformado por 4 funcionarios de planta, de los cuales Uno (1) es el Coordinador del Área y tres (3) de ellos prestan apoyo a esta coordinación, en los siguientes subprocesos: 1.- Servicios a las Empresas y Servicio a Cliente teniendo a su cargo entre otras las siguientes funciones: atención a las empresas con el fin de responder a cada una de sus necesidades de formación y servicios que presta la entidad. 2.- Gestión de Recaudo de Aportes y Cartera en el cual se atiende lo relacionado con las obligaciones que comprenden la Cartera Misional en sus distintas instancias y conceptos misionales. 3.- Líder de Contrato de Aprendizaje el cual se encarga de atender los diferentes requerimientos de Aprendices de

Formación Titulada.

En consecuencia, es claro que el Área de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional Cesar no cuenta con el personal de planta suficiente para apoyar la gestión de la entidad en la atención y cumplimiento de todas sus actividades, de ahí que surja la necesidad de la contratación temporal de Una (1) persona natural con la formación y experiencia descritas en el presente documento, con el fin de 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, en el marco del proceso de Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente establecido por el SENA.

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*".

Por lo anterior la mejor opción legal con que cuenta la Regional 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 del contrato y que demuestre la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican posteriormente en este documento con un plazo de ejecución de ONCE (11), sin exceder la presente vigencia presupuestal.

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:

1. Implementar y divulgar la estrategia CRM en las dependencias: de Dirección Regional, Centros de formación, áreas y grupos adscritos, para que cualquier servidor público registre la información de empresas y contactos de acuerdo con el rol que desempeña en el CRM.

2. Mantener actualizada la información en CRM de los responsables de las dependencias: Directores Regionales, Subdirectores de Centros, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.

3. Actualizar la información de empresas y contactos en CRM.

4. 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.

5. Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo.

6. 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.

7. Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la Entidad relacionadas con el objeto del contrato y la estrategia y herramienta CRM y PQRS

8. Apoyar a la Dirección de Empleo y Trabajo en todas las actividades o acciones que planteen bajo la estrategia de CRM y PQRS

9. 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.

10. Divulgar a los clientes externos los canales oficiales de radicación de PQRS, y como realizar el respectivo seguimiento.

11. Realizar seguimiento con oportunidad a todas las PQRS que reciba las dependencias: de la Dirección Regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos, informando a los responsables para evitar incumplimientos normativos.

12. Mantener actualizada la información en CRM de empresas y contactos que radican PQRS.

13. 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.

14. Proponer a la Coordinación de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional y/o a la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo mejoras a los procedimientos existentes e indicadores relacionados con el área.

15. Contribuir en las estrategias de mercadeo para la promoción y divulgación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS en los diferentes públicos, de información, sensibilización y accesibilidad para la atención efectiva al ciudadano en el marco del programa institucional de servicio al Ciudadano.

16. Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente.

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

ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO				
ITEM	***OBJETO***	**Cantidad**	**Honorarios Mensual**	**Valor del Contrato**
1	Prestación de servicios personales para apoyar la gestión de la entidad y 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.	**1**	**$2.317.500** valor mensual	**$25.492.500**

III. Condiciones del Contrato

Objeto: Prestación de servicios personales para apoyar la gestión de la entidad y 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.

Perfil

Tecnólogo en áreas afines a Ciencias Administrativas, Económicas, Contables, Ingeniería Industrial, Sistemas, Sistemas de Información, Mercadeo y Publicidad.

Experiencia:

25 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, 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 el contrato la suma de VEINTICINCO MILLONES CUATRO CIENTOS NOVENTA Y DOS MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (**$25.492.500**). Esta suma será pagada por el Sena al contratista de la siguiente manera: a) once pagos iguales por los meses de (febrero) a (diciembre) de 2021, por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (**2.317.500**) cada uno.

V. Análisis de Riesgos del Contrato Por el plazo de ejecución y forma de pago del contrato, observamos riesgos previsibles que podrían alterar el equilibrio económico del contrato.

Riesgos que se deben amparar con el contrato		
AMPAROS	**SI**	**NO**
Buen manejo del anticipo		X
Cumplimiento	X	
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales		X
Estabilidad de la obra, calidad de los bienes o servicios y correcto funcionamiento de los equipos		X
Seriedad de la oferta		X
Responsabilidad civil extracontractual		X
Ninguna de las anteriores		

VI. Certificación: EL Director Regional Cesar del SENA certifica que la solicitud presentada, se encuentra debidamente registrada en el PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES 2021.

Nombre del solicitante: CARMEN CABRALES MARTINEZ | **Firma:**

AUTORIZACIÓN DE LA NECESIDAD

Rubro Presupuestal a afectar sugerido:
Ordenador del Gasto:
CARLOS RAFAEL MELO FREYLE

Firma:_____