



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO ESTUDIO PREVIO

PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN

OBJETO:	Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional.
EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN	Tecnólogo en áreas afines a Ciencias Administrativas, Económicas, Contables, Ingeniería Industrial, Sistemas, Sistemas de Información, Mercadeo y Publicidad.
EXPERIENCIA RELACIONADA:	25 meses de experiencia relacionada.
VALOR Y FORMA DE PAGO:	Se fija como valor total para cada contrato la suma de VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N.(\$26.574.000) incluido iva. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2021 proporcional a los días ejecutados. b) Pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2021, por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N. (\$2.317.500) incluido iva cada uno
PLAZO:	once (11) meses y catorce (14) días
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Bucaramanga y su área metropolitana
SUPERVISOR:	Coordinador Relaciones Corporativas
ORDENADOR DEL PAGO:	Orlando Ariza Ariza, Director Regional

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 por 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, artículo 2.8.4.4.5 y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015 y artículo 3º del Decreto 1009 de 2020, la Dirección Regional Santander del SENA, requiere contratar los servicios personales para atender la necesidad que a continuación se describe:

1. Justificación de la necesidad de la contratación:

La Estrategia de Servicio al Cliente responde a los ejes de Gobierno de transparencia, que desarrolla las políticas que permiten mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva en la prestación de los servicios e información; busca mejorar la relación con el ciudadano y facilita el acceso para mejorar su confianza orientada a resultados



La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas las Direcciones, Regionales y Centros de Formación Profesional y a través de los distintos canales identificados. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para lo anterior se trabaja como una labor integral que requiere de la total articulación entre sus diferentes dependencias del SENA, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo, realizando sondeos permanentemente.

La Estrategia de Servicio al Empresario se enmarca en el Eje de Gobierno Productividad, logrando que los empresarios, ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. La política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con nuestra Entidad, guardando una estrecha relación con los componentes de TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto, definidos en la política de Gobierno Digital, articulada con la administración convencional.

Con el fin de lograr una mayor eficiencia en el cumplimiento de los objetivos Institucionales, el desarrollo de la gestión empresarial aúna esfuerzos a través de alianzas con organizaciones públicas, privadas o mixtas, contribuyendo a la productividad de los diferentes sectores de la economía.

La Dirección Regional deberá realizar las siguientes acciones:

1. Garantizar la atención a los diferentes grupos de interés, a través de los lineamientos, canales de atención, aplicativos de gestión, procedimientos y actividades diseñadas para la correcta gestión y atención al ciudadano, identificar sus necesidades y expectativas relacionadas con los servicios del SENA y realizar seguimiento y control a la atención de las mismas
2. Efectuar el relacionamiento directo con el sector empresarial y los clientes tanto internos como externos y ejercer la interlocución entre el sector productivo y todas las dependencias de la entidad
3. Asignar y realizar el seguimiento y control a la regulación de la cuota de aprendices a los empleadores, de acuerdo con la normatividad vigente y ejecutar las estrategias que promuevan la vinculación de aprendices mediante el contrato de aprendizaje

Por lo anterior, la Dirección Regional requiere la contratación de un (1) servicios personal y de apoyo a la gestión, por el periodo de once (11) meses y catorce (14) días, ya que no existe personal de planta suficiente, para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional.

Tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo personal con un grado de conocimiento especializado o no existiendo o 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*”.

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. Mantener actualizada la información de responsables de la Dirección Regional, Subdirección de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM. 6. Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano. 7. 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. 8. 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. 9. Las demás sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual. Obligaciones Transversales: * Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.* Atender oportunamente los informes que solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.* Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la Entidad relacionadas con el objeto del contrato.* Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento

3. Identificación del Contrato a Celebrar:

El contrato 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 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.

5. Domicilio Contractual:



El domicilio contractual será la ciudad de Bucaramanga.

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. Justificación Valor del contrato:

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 del contrato, en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia, el Plan Anual de Adquisiciones y la tabla de honorarios vigente.

Para poder adelantar por parte del SENA los trámites administrativos de pago, el contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato 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 del contratista 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.

CDP: Para sufragar el pago de los honorarios del (los) contrato(s), se cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 5221 de fecha Enero 12 de 2021.

8. Análisis de Riesgos y la forma de mitigarlos:

Una vez analizada la matriz de riesgos anexa a este estudio previo respecto del cumplimiento del contrato a celebrar, y en aras de salvaguardar el interés patrimonial, la Entidad solicitará al futuro contratista constituir una garantía de cumplimiento del contrato.

9. Garantías que debe asumir el contratista:

El 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.



10. Supervisión:

La supervisión del contrato estará a cargo de: Coordinador Relaciones Corporativas

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 designará nuevo, para lo cual no se requerirá de modificación contractual y la nueva designación se comunicará a las partes mediante el SECOP II.

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

12. Proceso de contratación incluido en el plan de adquisiciones: SI X NO _____

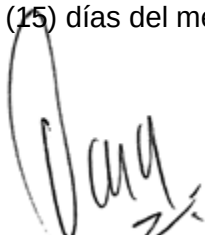
13. Criterios para seleccionar la oferta más favorable:

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 el Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto revisó y validó la documentación presentada por el futuro contratista en el SIGEP 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 al ordenador (a) del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, así mismo verificó el cumplimiento de los topes, alternativas o exoneraciones establecidas en la tabla de honorarios vigente.

Se expide en Bucaramanga a los quince (15) días del mes de Enero de 2021.


ORLANDO ARIZA ARIZA
Director Regional

Proyecto: Mónica Chaparro Aza, Profesional de Apoyo

