



1-1014

Bogotá

Señor
Ciudadano
pqrsanonimas@sena.edu.co

Asunto: Respuesta Traslado PQRS No.: 7-2021-133694

Respetado ciudadano;

En atención a su queja mediante radicado No 7-2021-133694, emitido al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA el 05 de mayo de 2021, nos permitimos enviar respuesta en los siguientes términos.

En primer lugar, es de advertir, que el contrato 1122512 de 2019, en su literal I del numeral 6.2.4 de la cláusula sexta OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, dispuso: “La subcontratación de la totalidad de los servicios requeridos en el presente contrato se encuentra prohibida.”, lo que de forma expresa permite al contratista subcontratar algunos servicios de los contemplados en el contrato. Por lo anterior, se debe precisar que el SENA no tiene vínculo contractual alguno con las personas naturales o jurídicas que el operador haya subcontratado con el fin de operar algún servicio de los que contempla el contrato 1122512 de 2019. Así lo ha manifestado el Consejo de Estado, cuando ha definido el negocio jurídico u accesorio que surge entre el contratista del estado y el tercero, en una relación jurídica autónoma, es decir independiente de la relación preexistente entre el Estado y los contratos del estado, en ejecución del convenio o contrato celebrado.

Adicionalmente, la interventoría del contrato 1122512 de 2019, informa a la entidad lo siguiente: “respecto a la prestación del servicio de manera presencial se informa que las partes han tenido en cuenta tanto los protocolos de bioseguridad implementados en la sede adecuada para tal fin, como los lineamientos expedidos por la Alcaldía de Bogotá D.C, y basado en unos y otros, se definió que aquellos agentes que no tuviesen comorbilidades podrían asistir al lugar de trabajo, atendiendo las normas de bioseguridad establecidas.

Dirección General
Calle 57 No. 8 - 69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co
SENAComunica



Certificado No. SC-CER339681-1
Certificado No. CO-SC-CER339681-1



Es de anotar que dentro de las obligaciones contractuales se establece en el numeral 2.2.1.6.4. de la adenda Anexo 7 Línea de Servicio Gestión Servicios TIC: “la mesa de servicios se ubicará en las oficinas del CONTRATISTA y serán mensualmente inspeccionadas por la Interventoría para lo cual presentará un protocolo de inspección ajustado al contrato, durante la etapa de transición que será aprobado por el SENA”, motivo por el cual bajo la nueva normalidad el contratista debe cumplir con esta y otras obligaciones, con los protocolos de Bioseguridad a que se hizo mención.

En cuanto al tema de orden público, una vez notificado por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P los inconvenientes manifestados por los agentes para poder trasladarse y teniendo en cuenta que prima la seguridad del personal, se estableció un piloto, mediante el cual se garantiza la seguridad de los agentes y a su vez la atención de los usuarios SENA. El piloto consistió en realizar sesiones en Teams, donde todos los agentes se debían mantener conectados, permitiendo a los Supervisores mantener abiertos los canales de comunicación y la interacción entre los agentes indistintamente del lugar donde estuvieran ejerciendo su función.

De igual manera es importante garantizar el bienestar del personal de la Mesa de Servicio, por lo que se ha dado flexibilidad en la movilidad, en los casos que así se requiera, garantizando el bienestar de los empleados y evitando contratiempos con las alteraciones de orden público en la ciudad capital. Respecto a la activación de las cámaras, se estableció que se debían mantener encendidas, en aquellos casos en que los agentes contaran con este dispositivo, de manera que a nivel interno se pudiera tener un espacio donde las labores de los agentes se llevaran a cabo de la mejor manera. En cuanto al cumplimiento de las obligaciones adaptadas a la nueva normalidad, se espera establecer que los agentes, en su home office cuenten con lo mínimo necesario para llevar a cabo su labor, sin perjuicio de su salud física y mental.

Es importante tener en cuenta, que las nuevas condiciones, generadas por la emergencia sanitaria, y las cuales ya llevan más de un año, generan cambios y adaptaciones entre las partes; teniendo siempre en cuenta el bienestar de las personas, se han generado las alternativas, con el ánimo de ofrecer a las garantías necesarias para desarrollar su labor”.

Teniendo en cuenta lo expuesto y principalmente que la relación entre Colombia Telecomunicaciones y las subcontrataciones que esta realice, pertenecen al orbe del derecho privado, se debe manifestar que el SENA respeta decisiones de Colombia Telecomunicaciones frente a los procesos adelantados para la prestación de los servicios derivados del contrato 1122512 de 2019.

Ahora bien, si el SENA encuentra que no se está dando cumplimiento a la normativa vigente emitidas por el gobierno nacional y local, respecto de las personas que prestan el servicio de mesa de ayuda, sin importar quién es su empleador, informará a la autoridad competente para que tome las medidas que correspondan.





Finalmente, en cumplimiento del artículo 23 de la Constitución Política, regulado por el Decreto 1755 de 2015 y teniendo en cuenta que las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible, seria y creíble del peticionario, para mantener la reserva de su identidad, remitimos respuesta dentro de los términos de ley.

Atentamente;

Hernán Guiovanni Ríos Linares
Jefe Oficina de Sistemas
hernan.rios@sena.edu.co
Tel: 5461500 Ext:12034
Dirección General- Bogotá D.C.