

## FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS

### DIRECCIÓN NACIONAL SIMIT

#### ANÁLISIS DEL SECTOR

#### MODALIDAD DE SELECCIÓN: CONTRATACIÓN DIRECTA.

**OBJETO:** Prestar a la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit, por sus propios medios, con plena autonomía técnica, administrativa y operacional, sus servicios profesionales de capacitación en temas relacionados con Atención y Servicio al Cliente.<sup>1</sup>

Bogotá D.C., julio de 2018

---

<sup>1</sup> Ficha 1 suscrita por la Jefe de Gestión Humana.



## 1. ANÁLISIS DEL SECTOR

### 1.1. ANÁLISIS DE COMO ADQUIEREN LAS ENTIDADES ESTATALES Y LAS EMPRESAS PRIVADAS LOS BIENES Y SERVICIOS OBJETO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN


Se realizó búsqueda de procesos de contratación con objetos similares en la página <http://www.colombiacompra.gov.co/>, encontrando que diversas entidades estatales contrataron servicios profesionales de capacitación a través de la modalidad de selección: contratación directa.

A continuación, se relacionan algunos de los procesos encontrados en la página de Colombia Compra Eficiente así:

<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-12-5063530>

#### Detalle del Proceso Número: CPS89-2016

ANTIOQUIA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE COCORNÁ

Información General del Proceso	
Tipo de Proceso	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)
Estado del Proceso	Celebrado
Asociado al Acuerdo de Paz	No
Causal de Otras Formas de Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión (Literal H)
Régimen de Contratación	Estatuto General de Contratación
Grupo	[F] Servicios
Segmento	[80] Servicios de Gestion, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos
Familia	[8016] Servicios de administración de empresas
Clase	[801615] Servicios de apoyo gerencial
Detalle y Cantidad del Objeto a Contratar	
Cuantía a Contratar	\$ 3,500,000
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios
Ubicación Geográfica del Proceso	

Departamento y Municipio de Ejecución	<b>Antioquia</b> : Cocorná
Departamento y Municipio de Obtención de Documentos	<b>Antioquia</b> : Cocorná
Dirección Física de Obtención de Documentos del Proceso	calle 20 n 20 - 29
Departamento y Municipio de Entrega Documentos	<b>Antioquia</b> : Cocorná
Dirección Física de Entrega de Documentos del Proceso	calle 20 n 20 - 29
<b>Datos de Contacto del Proceso</b>	
Correo Electrónico	<a href="mailto:gobierno@cocorna-antioquia.gov.co">gobierno@cocorna-antioquia.gov.co</a>
<b>Información de los Contratos Asociados al Proceso</b>	
Número del Contrato	CPS98-2016
Estado del Contrato	Celebrado
Objeto del Contrato	PRESTACION DE SERVICIO PROFESIONALES PARA CAPACITACION EN TEMAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A EMPLEADOS Y CONTRATISTAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE COCORNÁ ANTIOQUIA
Cuantía Definitiva del Contrato	\$3,500,000.00 Peso Colombiano
Nombre o Razón Social del Contratista	CORPORACION MACANAL
Identificación del Contratista	Cédula de Ciudadanía No. 900526634
País y Departamento/Provincia de ubicación del Contratista	<b>Colombia</b> : Antioquia
Nombre del Representante Legal del Contratista	LUIS ANGEL CARVAJAL ZULUAGA
Identificación del Representante Legal	Cédula de Ciudadanía No. 70380072
Valor Contrato Interventoría Externa	\$.00
Fecha de Firma del Contrato	25 de abril de 2016
Fecha de Inicio de Ejecución del Contrato	25 de abril de 2016
Plazo de Ejecución del Contrato	2 Días

Destinación del Gasto No Aplica

<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=16-12-5929531>

### Detalle del Proceso Número: F5-F28-140-2016

CAUCA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE FLORENCIA

#### Información General del Proceso

Tipo de Proceso	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)
Estado del Proceso	Liquidado
Asociado al Acuerdo de Paz	No
Causal de Otras Formas de Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión (Literal H)
Régimen de Contratación	Estatuto General de Contratación
Grupo	[F] Servicios
Segmento	[80] Servicios de Gestion, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos
Familia	[8011] Servicios de recursos humanos
Clase	[801116] Servicios de personal temporal

Detalle y Cantidad del Objeto a Contratar



Cuantía a Contratar	\$ 5,100,000
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios

#### Respaldos Presupuestales Asociados al Proceso

Tipo de respaldo presupuestal	Número del respaldo presupuestal	Cuantía del respaldo presupuestal
CDP	434	\$ 5,100,000

#### Ubicación Geográfica del Proceso

Departamento y Municipio de Ejecución **Cauca** : Florencia

#### Datos de Contacto del Proceso

Correo Electrónico [tesoreria@florencia-cauca.gov.co](mailto:tesoreria@florencia-cauca.gov.co)

#### Información de los Contratos Asociados al Proceso

Número del Contrato F5-F28-140-2016

Página 4 de 37

CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL

Cra. 7 No. 74-56 – Piso 10 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co - www.fcm.org.co - www.simit.org.co

Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Dirección Nacional Simit  
Simit Responde



@Simit\_FCM  
@SimitResponde



Dirección Nacional  
Simit

Estado del Contrato	Liquidado
Tipo de Terminación del Contrato	Normal
Objeto del Contrato	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE, RIESGOS ARCHIVO Y PRESUPUESTO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Cuantía Definitiva del Contrato	\$5,100,000.00 Peso Colombiano
Nombre o Razón Social del Contratista	SUNNOVA S.A.S.
Identificación del Contratista	Nit de Persona Jurídica No. 900989681
País y Departamento/Provincia de ubicación del Contratista	<b>Colombia</b> : Cauca
Nombre del Representante Legal del Contratista	FABIO PEREZ MUÑOZ
Identificación del Representante Legal	Cédula de Ciudadanía No. 76358442
Valor Contrato Interventoría Externa	\$.00
Fecha de Firma del Contrato	19 de octubre de 2016
Fecha de Inicio de Ejecución del Contrato	19 de octubre de 2016
Plazo de Ejecución del Contrato	20 Días
Fecha de Terminación del Contrato	02 de diciembre de 2016
Fecha de Liquidación del Contrato	02 de diciembre de 2016
Destinación del Gasto	No Aplica

<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=13-12-1456100>

### Detalle del Proceso Número: MMO-CD-PSP-07-2013

CÓRDOBA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE MOMIL

Información General del Proceso	
Tipo de Proceso	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)
Estado del Proceso	Celebrado
Asociado al Acuerdo de Paz	No

Página 5 de 37

**CONSTRUYENDO EL DESARROLLO Y EL BIENESTAR PARA LA PAZ DESDE LO LOCAL**

Cra. 7 No. 74-56 – Piso 10 – PBX: 57 (1) 593 40 20 – Fax: 57 (1) 593 40 27

contactosimit@fcm.org.co - fcm@fcm.org.co - contacto@fcm.org.co – www.fcm.org.co - www.simit.org.co

Bogotá D.C. Colombia - Suramérica



Dirección Nacional Simit  
Simit Responde



@Simit\_FCM  
@SimitResponde



Dirección Nacional  
Simit

Causal de Otras Formas de Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión (Literal H)
Régimen de Contratación	Estatuto General de Contratación
Grupo	[F] Servicios
Segmento	[80] Servicios de Gestion, Servicios Profesionales de Empresa y Servicios Administrativos
Detalle y Cantidad del Objeto a Contratar	
Cuantía a Contratar	\$ 12,000,000
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios
<b>Ubicación Geográfica del Proceso</b>	
Departamento y Municipio de Ejecución	<b>Córdoba</b> : Momil
<b>Datos de Contacto del Proceso</b>	
Correo Electrónico	<a href="mailto:splaneacion@momil-cordoba.gov.co">splaneacion@momil-cordoba.gov.co</a>
<b>Información de los Contratos Asociados al Proceso</b>	
Número del Contrato	MMO-CD-PSP-07-2013
Estado del Contrato	Celebrado
Objeto del Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LLEVAR A CABO CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN EN MATERIA DE ATENCIÓN AL USUARIO A LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE MOMIL - CÓRDOBA
Cuantía Definitiva del Contrato	\$12,000,000.00 Peso Colombiano
Nombre o Razón Social del Contratista	FUNDACION DE BACHILLERES UNIVERSITARIOS Y PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO. ¿BUP FUNDACION¿
Identificación del Contratista	Nit de Persona Jurídica No. 900096394-3
País y Departamento/Provincia de ubicación del Contratista	<b>Colombia</b> : Córdoba
Nombre del Representante Legal del Contratista	JULIO CESAR MORA HOYOS
Identificación del Representante Legal	Cédula de Ciudadanía No. 15.045.847
Valor Contrato Interventoría Externa	\$.00




Fecha de Firma del Contrato	12 de febrero de 2013
Fecha de Inicio de Ejecución del Contrato	12 de febrero de 2013
Plazo de Ejecución del Contrato	1 Meses
Destinación del Gasto	

<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=15-12-3704559>

**Detalle del Proceso Número: 004 - 2015**

CUNDINAMARCA - CONTRALORÍA DE CUNDINAMARCA

Información General del Proceso	
Tipo de Proceso	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)
Estado del Proceso	Liquidado
Asociado al Acuerdo de Paz	No
Causal de Otras Formas de Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión (Literal H)
Régimen de Contratación	Estatuto General de Contratación
Grupo	[F] Servicios
Segmento	[86] Servicios Educativos y de Formación
Detalle y Cantidad del Objeto a Contratar	
Cuantía a Contratar	\$ 185,244,000
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios

**Respaldos Presupuestales Asociados al Proceso**

Tipo de respaldo presupuestal	Número del respaldo presupuestal	Cuantía del respaldo presupuestal
CDP	2015000201	\$ 185,244,000

**Ubicación Geográfica del Proceso**

Departamento y Municipio de Ejecución	<b>Bogotá D.C. :</b> Bogotá D.C.
---------------------------------------	----------------------------------



Departamento y Municipio de Obtención de Documentos	<b>Bogotá D.C.</b> : Bogotá D.C.
Dirección Física de Obtención de Documentos del Proceso	Calle 49 No 13 - 33 Piso 10 - Edificio Contraloría de Cundinamarca
Departamento y Municipio de Entrega Documentos	<b>Bogotá D.C.</b> : Bogotá D.C.
Dirección Física de Entrega de Documentos del Proceso	Calle 49 No 13 - 33 - Piso 10 - Edificio Contraloría de Cundinamarca
<b>Cronograma del Proceso</b>	
Fecha y Hora de Apertura del Proceso	14-04-2015 10:00 a.m.
<b>Datos de Contacto del Proceso</b>	
Correo Electrónico	<a href="mailto:ccundcontratacion@hotmail.com">ccundcontratacion@hotmail.com</a>
<b>Información de los Contratos Asociados al Proceso</b>	
Número del Contrato	012 - 2015
Estado del Contrato	Liquidado
Tipo de Terminación del Contrato	Normal
Objeto del Contrato	El CONTRATISTA se obliga a realizar el SERVICIO DE CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE CUATRO (4) DIPLOMADOS PARA MÍNIMO 40 FUNCIONARIOS CADA UNO, EN LOS TEMAS: ¿ACTUALIZACION DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO, NORMAS CONTABLES INTERNACIONALES, SERVICIO ORIENTADO AL CLIENTE E IMPACTO AMBIENTAL Y VALORACIÓN ECONÓMICA DEL IMPACTO¿, CON UNA DURACIÓN MÍNIMA DE 120 HORAS C/U, DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES DESCRITAS Y EXIGIDAS POR LA CONTRALORÍA DE CUNDINAMARCA. De conformidad con las características detalladas en la Propuesta seleccionada y los estudios previos, documentos que hacen parte integral del presente contrato.
Cuantía Definitiva del Contrato	\$185,244,000.00 Peso Colombiano
Nombre o Razón Social del Contratista	UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA
Identificación del Contratista	Nit de Persona Jurídica No. 860351894-3
País y Departamento/Provincia de ubicación del Contratista	<b>Colombia</b> : Bogotá D.C.
Nombre del Representante Legal del Contratista	RODRIGO FRANCISCO MANUEL NOGUERA CALDERON

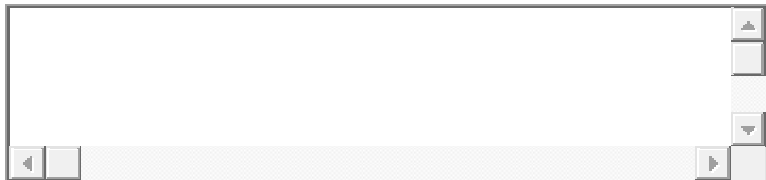


Identificación del Representante Legal	Cédula de Ciudadanía No. 17.172.323
Valor Contrato Interventoría Externa	\$.00
Fecha de Firma del Contrato	22 de abril de 2015
Fecha de Inicio de Ejecución del Contrato	28 de abril de 2015
Plazo de Ejecución del Contrato	9 Meses
Fecha de Terminación del Contrato	30 de diciembre de 2015
Fecha de Liquidación del Contrato	29 de enero de 2016
Destinación del Gasto	

<https://www.contratos.gov.co/consultas/detalleProceso.do?numConstancia=15-12-4001509>

**Detalle del Proceso Número: CDN-1000-12-02-028-2015**

NARIÑO - CONTRALORÍA GENERAL DE NARIÑO

Información General del Proceso	
Tipo de Proceso	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)
Estado del Proceso	Celebrado
Asociado al Acuerdo de Paz	No
Causal de Otras Formas de Contratación Directa	Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión (Literal H)
Régimen de Contratación	Estatuto General de Contratación
Grupo	[F] Servicios
Segmento	[86] Servicios Educativos y de Formación
Familia	[8610] Formación profesional
Clase	[861017] Servicios de capacitación vocacional no - científica
Detalle y Cantidad del Objeto a Contratar	
Cuantía a Contratar	\$ 4,000,000
Tipo de Contrato	Prestación de Servicios



Respaldos Presupuestales Asociados al Proceso

Tipo de respaldo presupuestal	Número del respaldo presupuestal	Cuantía del respaldo presupuestal
CDP	2015000592	\$ 4,000,000

Ubicación Geográfica del Proceso

Departamento y Municipio de Ejecución **Nariño : Pasto**

Datos de Contacto del Proceso

Correo Electrónico [gerardouriberamires@yahoo.com.mx](mailto:gerardouriberamires@yahoo.com.mx)

Información de los Contratos Asociados al Proceso

Número del Contrato	CDN-1000-12-02-028-2015
Estado del Contrato	Celebrado
Objeto del Contrato	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO LOGÍSTICO PARA DESARROLLAR UNA CAPACITACIÓN PARA LA CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO MEDIANTE TALLERES TEÓRICO PRÁCTICOS, QUE ABORDEN TEMAS COMO COMUNICACIÓN ASERTIVA, MANEJO DE ESTRÉS, CLIMA ORGANIZACIONAL, PENSAMIENTO CREATIVO Y TRABAJO EN EQUIPO, ENTRE OTROS, DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS DE LA CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DE NARIÑO EN EL MARCO DE LA CELEBRACIÓN DE LOS 80 AÑOS DE LA ENTIDAD
Cuantía Definitiva del Contrato	\$4,000,000.00 Peso Colombiano
Nombre o Razón Social del Contratista	GERARDO URIBE RAMÍREZ
Identificación del Contratista	Cédula de Ciudadanía No. 19.392.274 de Bogota
País y Departamento/Provincia de ubicación del Contratista	<b>Colombia : Nariño</b>
Nombre del Representante Legal del Contratista	GERARDO URIBE RAMÍREZ
Identificación del Representante Legal	Cédula de Ciudadanía No. 19.392.274 de Bogota
Valor Contrato Interventoría Externa	\$.00
Fecha de Firma del Contrato	24 de junio de 2015
Fecha de Inicio de Ejecución del Contrato	17 de julio de 2015
Plazo de Ejecución del Contrato	1 Días
Destinación del Gasto	No Aplica



De la búsqueda efectuada en el SECOP, en los procesos consultados, se concluye lo siguiente:

1. Que las entidades estatales contratan los servicios de capacitación a través de la modalidad de contratación directa y suscribieron contratos de prestación de servicios profesionales de capacitación.
2. Los plazos de ejecución se establecieron entre 1, 2, 20 días, 1 y 9 meses, sin superar vigencia fiscal. Lo anterior, en atención a la duración de la capacitación.
3. Las formas de pago establecidas fueron las siguientes:

-En un solo pago, al 100%, previa presentación de la factura y/o cuenta de cobro, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato y constancia del pago a aportes a seguridad social integral;

-50% a título de pago anticipado y el 50% restante al finalizar la ejecución del contrato previo informe final y recibo satisfacción por parte del supervisor del contrato, y para cada pago el contratista deberá encontrarse a paz y salvo por concepto del sistema de seguridad social en lo referente a salud pensión riesgos profesionales y parafiscales de ser el caso.

-4 pagos, uno por cada diploma que haya culminado o por la totalidad de los mismos, previa certificación expedida por revisor fiscal o representante legal del contratista donde conste que se encuentra a paz y salvo con el sistema de seguridad social integral y con el pago de aportes parafiscales (en el evento a que a ello haya lugar) y certificación de cumplimiento con constancia de cumplimiento a satisfacción.

-Con posterioridad a la realización de la jornada de capacitación, previa presentación de la cuenta de cobro por el valor del servicio acompañada de la certificación de cumplimiento expedida por el supervisor del contrato.

4. De los procesos consultados se evidenció algunas entidades solicitaron garantías así:

**-Cumplimiento:** en cuantía a equivalente al 10% del valor del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo y 6 meses más.

**-Pago anticipado:** en cuantía a equivalente al 100% del valor del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo y 6 meses más.

**-Calidad del servicio:** en cuantía a equivalente al 10% del valor del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo y 6 meses más.

**-Salarios prestaciones e indemnizaciones:** en cuantía a equivalente al 10% del valor del contrato y con una vigencia igual a la duración del mismo y 3 años más.

Las anteriores garantías se solicitaron en atención a que la forma de pago se realizó un pago anticipado.

- Cumplimiento:** en cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato y 6 meses más.
- Calidad del servicio suministrado:** en cuantía equivalente al 20% del valor total del contrato y 6 meses más.
- Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales** por el 10% del valor total del contrato y 3 años más.

Las anteriores garantías se solicitaron en atención a que la entidad contrató la realización de varias capacitaciones y estableció como forma de pago, la cancelación de la mismas una vez se hay realizado y ejecutado cada una.

5. Las entidades consultadas identificaron los siguientes riesgos:

- Atrasos en la ejecución de las labores encomendadas.
- Incumplimiento del contratista,
- Ejecución de las actividades sin cumplir con las especificaciones técnicas.
- El contratista no cumple con calidad y oportunidad con las actividades objeto del contrato, en consecuencia, la calidad de los productos es inferior a la requerida por Colombia Compra Eficiente.
- El servicio y/o capacitación suministrada es deficiente e inadecuado.
- Incumplimiento de las obligaciones y especificaciones del servicio contratado.
- Incumplimiento al desarrollo de cronograma de capacitaciones que afecta la gestión de la entidad.
- Atraso en la legalización de las actas de cumplimiento de los contratos que conlleva incumplimiento de las normas de contratación estatal, políticas institucionales y afectación de la calidad en la gestión.
- Incumplimiento en la liquidación del contrato.

6. Frente al presupuesto establecido en los procesos consultados, se pudo observar que se tuvo como referente la propuesta de servicios profesionales de capacitación presentada por el posible prestador de servicios, por cuanto el valor de cada capacitación respectivamente depende de la complejidad de la capacitación, el número de personas a capacitar, al igual que el reconocimiento de la entidad capacitadora.

## 2. PERSPECTIVA LEGAL, COMERCIAL, ORGANIZACIONAL, TÉCNICA Y FINANCIERA

### 2.1. PERSPECTIVA LEGAL:

- **Normativa aplicable a la Federación Colombiana de Municipios:** Constitución Política de Colombia, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1882 de 2018 y el Decreto Único Reglamentario 1082 del 26 de mayo de 2015.
- **Normativa aplicable al sector al que pertenece el contratista:** Normas civiles y comerciales pertinentes, Ley 115 de 1994, Ley 1064 de 2006.
- **Normativa aplicable al contrato.** Ley 80 de 1993 y normas civiles y comerciales pertinentes.
- **Las normas ambientales.** No se requieren licencias o ningún tipo de permiso en materia ambiental, para cumplir con el objeto del contrato.

### 2.2. PERSPECTIVA COMERCIAL, ORGANIZACIONAL Y TÉCNICA:

Cada día las empresas buscan potencializar competencias delimitadas en sus empleados para el crecimiento profesional y responder a las necesidades e intereses de la entidad en la cual ocupan una función determinada, en atención a ello se evidenció que en el mercado la creación de programas en diversas modalidades, a saber, diplomados, congresos, seminarios, cursos, especializaciones, entre otros de educación no formal, hoy educación para el trabajo y el desarrollo humano. (Ley 115 de 1994 artículos 36 al 42, modificada por la Ley 1064 de 2006) que responden a la necesidad de actualización y profundización en temas específicos.

Ciertamente, la capacitación en cualquiera de sus modalidades hoy en día no está considerada solo para mejorar la productividad en las organizaciones, a través de los conocimientos recibidos, sino también las destrezas y aptitudes que adquiere el personal que recibió capacitación, preparándolos no solo para el trabajo sino para su vida, como es asumir nuevos retos en caso de promoción o cambio de cargo.

Ahora bien, el servicio al cliente es la atención que una empresa o negocio le brinda a sus clientes al momento de ofrecer productos y servicios, además de responder a preguntas, dar solución a problemas en el momento adecuado y dar un seguimiento continuo.

Lo cierto es que la calidad del servicio al cliente es una ventaja comparativa importante que puede hacer la diferencia en cualquier empresa o negocio, y que genera impacto en los clientes quienes se inclinan por determinada marca, pues anteriormente los clientes buscaban que los productos o servicios se ajustarán a sus necesidades, solo en calidad y un

buen precio, pero a través de los años el cambio fue evidente, el servicio al cliente fue trascendental para crear fidelidad entre el cliente y las empresas.<sup>2</sup>

Para las empresas y/o negocios cada día es importante capacitar y motivar al personal, de ellos depende que se cumpla a cabalidad con un excelente servicio al cliente y de ahí se desprende el compromiso que la empresa tiene con el cliente satisfaciéndolo de principio a fin en todos sus requerimientos, brindando calidad en cada uno de sus servicios. Un empleado capacitado correctamente y contento con su trabajo siempre va a reflejar una actitud positiva, empatía y la intención de una verdadera atención.<sup>3</sup>

Así las cosas, en la actualidad las empresas no pueden sobrevivir por el hecho de realizar un buen trabajo o crear un buen producto, es necesario contar con una excelente labor de interacción con los consumidores lo que conllevará a tener éxito y ser cada vez más competitivos.<sup>4</sup>

Teniendo en cuenta que la necesidad de la entidad es capacitar al grupo interdisciplinario de profesionales encargados de las diferentes actividades relacionadas con el servicio y atención al usuario haciendo uso de las normas que enmarcan cada uno de los procedimientos en los que se desarrolla al interior de la entidad, el área líder determinó que la necesidad de la entidad se satisface a través de la participación en un curso en temas relacionados con el servicio al cliente, diagnóstico de la necesidad del usuario, la propuesta de servicio, las relaciones humanas, el plan de implementación, la retroalimentación y el seguimiento a las novedades presentadas.

Lo anterior, por cuanto los cursos son formales y teóricos, y las personas que los imparten tienen el control de las clases, en donde el formador transmite conocimientos, teorías, conceptos y modelos conceptuales mediante el apoyo de presentaciones digitales, manuales, pizarras y libros, y los estudiantes son pasivos escuchas que participan si así lo desean<sup>5</sup>. La duración de los cursos depende del objetivo y duración del programa.<sup>6</sup>

## 2.3 PERSPECTIVA FINANCIERA

Desde el punto de vista financiero, en razón a la naturaleza del contrato y a la forma de pago que será pactada, es decir al finalizar el curso de atención y servicio al cliente, se observa que tal información no es determinante para establecer las condiciones del contrato.

<sup>2</sup> <http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>

<sup>3</sup> <http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>

<sup>4</sup> [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01\\_09\\_Calidad\\_en\\_el\\_Servicio.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_09_Calidad_en_el_Servicio.pdf)

<sup>5</sup> <https://www.aprendemas.com/es/blog/orientacion-academica/diferencia-entre-seminario-conferencia-taller-curso-y-diplomado-78055>

<sup>6</sup> <https://www.conocimientosweb.net/zip/article4978.html>



### 3. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Atendiendo a la necesidad de capacitar a funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit en atención y servicio al cliente en el mercado se encontró que diversas instituciones de educación superior ofrecen capacitaciones en las modalidades de diplomado, cursos virtuales y presenciales, seminarios, talleres, para el desarrollo profesional y personal de habilidades que le permitan conocer las estrategias básicas y necesarias para ofrecer un servicio de calidad al cliente, así:

#### DIPLOMADOS

1. **Cámara de Comercio de Bogotá**, ofrece el diplomado atención y servicio al cliente.

#### Contenido:

##### Fundamentos para la Atención y el Servicio al Cliente

- Inteligencia emocional en el servicio al cliente
- Empatía y persuasión como herramientas poderosas de comunicación
- Elementos importantes del servicio al cliente
- Cualidades del servicio
- Conocimiento de tipos de cliente
- Normas necesarias en la atención al cliente
- El lenguaje de los gestos
- Comunicación asertiva
- La comunicación: Elemento básico de las relaciones humanas

##### Protocolo y etiqueta en el servicio

- Guía para estructurar protocolos de servicio
- Estandarización de conductas que facilitan la atención y el SAC
- Principios de la etiqueta empresarial
- Conductas que sustentan los valores organizacionales
- Presentación personal en el trabajo
- Comportamientos apropiados e inapropiados dentro de la organización

##### El servicio telefónico

- Las actitudes que inciden en una buena comunicación telefónica
- La comunicación persuasiva
- Fortaleciendo la escucha para una gestión telefónica eficaz
- Desarrollo de la llamada
- Tipos de contactos con los clientes
- Los signos vitales en una llamada
- Manejo de clientes en situaciones especiales

- Preguntas que focalizan la atención
- Protocolo y etiqueta telefónica
- Estructura de la llamada
- Supervisión y monitoreo

### **Manejo de clientes con dificultades, peticiones, quejas y reclamos**

- Modelo Ury en el manejo de procesos de negociación
- Diferencia entre un cliente difícil y uno con dificultades
- Identificación de aspectos organizacionales que afectan la relación con los clientes
- Técnica para el manejo de un cliente difícil
- Pasos para sortear el contacto con un cliente
- Técnicas cognitivas para el manejo del estrés

### **Liderazgo en el servicio**

- Características del liderazgo eficaz
- Liderazgo personal y empresarial en el servicio al cliente
- Planificación y estrategia del liderazgo
- Técnicas específicas de liderazgo en el servicio
- Cualidades del líder
- Habilidades de negociación
- Habilidad para resolver conflictos
- Lectura de las necesidades motivacionales del otro
- Diferencia entre poder y autoridad

### **Acuerdos de niveles de servicio**

- Atención y servicio desde el nuevo estatuto del consumidor
- Cultura corporativa. ¿Qué es y cómo incide en nuestros resultados?
- El poder de las creencias y el cambio como motor de desarrollo
- Claves de acción para empresas de clase mundial
- Tipos de medidores en el servicio
- Metodología para el diseño, implementación y seguimiento de ANS exitosos
- El factor humano como motor de éxito.

El costo del diplomado para la vigencia 2018 es de \$2.670.000 más IVA.

Mayor información en el siguiente link: <https://www.ccb.org.co/Eventos-y-capacitaciones/Nuestros-eventos/Diplomados/Atencion-y-servicio-al-cliente>



2. **Fundación Universitaria Cafam**, ofrece el diplomado en servicio al cliente como estrategia comercial.

**Contenido:**

**Módulo I: Conocimiento del Cliente e Inteligencia de Mercados**

- Investigación de mercados.
- Identificación de insights.
- Benchmark.
- Identificación del ciclo de servicio.
- Proceso de segmentación y targeting.

**Módulo II: Oferta de Valor y la Relación con los Clientes**

- ¿Qué es y cómo se construye una oferta de valor?.
- Oferta de valor y estrategia corporativa.
- Canales de comunicación y medios de comunicación.
- Ciclo de servicio II.

**Módulo III: La Oferta de Valor y la Relación con los Empleados**

- Cultura corporativa, cultura centrada en el cliente.
- Endomarketing.
- Oferta de valor y colaboradores.
- Proceso de selección y el personal.
- Ciclo de servicio interno.
- Liderazgo, trabajo en equipo.

**Módulo IV: Gerencia del Servicio y Mercadeo Estratégico**

- Marketing mix de servicio.
- Estrategias de relacionamiento basado en perfiles.
- Relación entre el servicio, la satisfacción y los indicadores financieros

**Módulo V: Diseño y Ejecución de una Plan Estratégico de Servicio**

- Diseño de un plan intervención a nivel estratégico y táctico.
- Diseño de indicadores de gestión e impacto.
- Diseño de instrumentos de evaluación.

El costo del diplomado para la vigencia 2018 es el siguiente:

\$2´188.099 Tarifa plena 2018.

\$1´859.884 Descuento afiliado a Cafam, estudiantes y egresados Unicafam (15%).

\$1´750.479 Descuento por grupos (20%).

Mayor información en el siguiente link: <http://www.unicafam.edu.co/index.php/ciencias-administrativas?id=173;Itemid=101>

**3. Unicolombia**, ofrece el diplomado en gerencia de servicio al cliente.

**Plan de estudios:**

**Módulo 1.** Inducción

**Módulo 2.** Calidad y Servicio al Cliente

**Módulo 3.** Calidad en la Industria del Servicio

**Módulo 4.** La Comunicación del Servicio

**Módulo 5.** Las Estrategias del Servicio

El costo del diplomado para la vigencia 2018 es de \$980.000.

Mayor información en el siguiente link: <http://www.unicolombia.edu.co/programa/gerencia-de-servicio-al-cliente/#1484319389981-90e2c46b-505a>

**4. Universidad de La Sabana**, ofrece el diplomado en gerencia del servicio.

**Contenido:**

**Módulo 1. Fundamentos del servicio y experiencia del cliente**

- El nuevo enfoque del servicio
- El protagonista del servicio
- Evolución de los momentos de verdad
- El mapa de viaje del cliente
- Canales de experiencia
- El principio estratégico del servicio
- Introducción a las estrategias en la era del cliente
- Cómo disminuir los gaps del servicio
- El impacto de la calidad en el servicio
- La orientación del producto a la experiencia

**Módulo 2. La ética y la responsabilidad social corporativa**

- Presupuestos Éticos y Antropológicos en la gestión de la experiencia del cliente
- Cultura ética en la empresa
- Responsabilidad Social Corporativa

**Módulo 3. Servucción**

- La oferta de valor y el servicio
- Entender las necesidades de los clientes para la construcción de relaciones

- Creatividad y oportunidad en el servicio
- Análisis de los procesos para la prestación de servicio – procesos en función del cliente
- Los clientes y proveedores en la prestación de servicio
- Mapeo de procesos para la prestación de los servicios
- De la estructura funcional a la estructura por procesos
- El rol del servicio en la cadena productiva
- El servicio como eslabón en la cadena de valor
- Elementos de la Servucción
- Análisis de los ciclos del servicio

#### **Módulo 4. Marketing experiencial**

- Fundamentos del marketing experiencial
- Generar una cultura de mercadeo de servicio – Centricidad en el cliente
- Esquema estratégico del mercadeo de servicios
- Características de mercadeo de servicios
- Cómo diseñar una experiencia de marca
- Análisis del mercadeo de servicios
- El compuesto y mezcla para el programa de servicio
- El mercadeo como herramienta de fidelización
- El factor WOW del servicio
- De la Multicanalidad a la Omnicanalidad
- Love Marks
- Plan de mercadeo de servicio

#### **Módulo 5. Clienting**

- Qué es el Clienting.
- Por qué la importancia del Clienting
- Modelos de Fidelización de clientes
- Diez mandamientos del marketing de lealtad (Philip Kotler)
- Estrategias y herramientas de Fidelización: Gestión de la experiencia del cliente (CEM Customer Experience Management), KAM (Key Account Management), Redes sociales o Social Media, Garantías.

#### **Módulo 6. Medición de la experiencia del cliente**

- Aplicación del Balanced Scorecard a la experiencia del cliente
- Modelos de medición
- Acuerdos de niveles de servicio
- Medición de la experiencia del cliente interno y externo
- Análisis de resultados y planes de acción

- Indicadores como, Churn Rate, Service Profit Chain, Customer Effort Score y principalmente Net Promoter Score.

### **Módulo 7. Gestión de la relación con el cliente**

- Social CRM - CRM: conceptualización y orígenes
- Relación con el marketing y el servicio
- Los pilares del CRM
- Estrategia CRM
- Beneficios del CRM: satisfacción y lealtad de clientes
- Tecnología al servicio del CRM
- E-CRM: CRM por Internet

### **Módulo 8. Gestión financiera del servicio**

- Entorno financiero
- Herramientas financieras para empresas de servicio
- Costos y presupuestos en servicio
- Evaluación financiera de proyectos de servicio

### **Módulo 9. El talento humano en la experiencia del cliente**

- Identificación de competencias para el servicio
- Procesos de talento humano que impactan el servicio
- El líder de servicio
- Inteligencia emocional
- Empatía – pensar como clientes
- La actitud en el servicio
- Comunicación y asertividad
- El cliente interno, determinante en la experiencia

\*El plan de estudios puede ser modificado de acuerdo con los requerimientos del Diplomado.

El costo del diplomado para la vigencia 2018 es de \$3.300.000.

Mayor información en el siguiente link:  
<https://www.unisabana.edu.co/empresaysociedad/instituto-forum/oferta-academica/programas-y-diplomados/diplomados/diplomado-en-gerencia-del-servicio/>

## **CURSOS**

1. **Universidad ECCI**, ofrece el curso presencial en servicio al cliente.

### **Contenido:**

### **Módulo 1. Diagnóstico**

- Situación actual
- Necesidades de los usuarios
- Necesidades de la dirección
- Ciclo del servicio
- Momentos de verdad
- Habilidades para el servicio
- Valoración de la satisfacción del servicio

### **Módulo 2. Propuesta del servicio**

- Procedimientos del buen servicio
- Definición de roles
- Gerencia de roles
- Responsabilidades del proceso

### **Módulo 3. Relaciones humanas**

- Proceso de comunicación
- Comunicación escrita
- Comunicación verbal
- Lenguaje no verbal
- Manejo de actitudes
- Actitudes positivas en el servicio
- Actitudes negativas del servicio
- Inteligencia emocional

### **Módulo 4. Plan de implementación**

- Exposiciones Ciclos del servicio y momentos de verdad por grupos de trabajo
- Diagrama de Gant – Plan de acción e implementación
- Role play – Clientes difíciles

### **Módulo 5. Retroalimentación**

- Evaluación del servicio al cliente
- Diseño de encuestas
- Cliente incognito
- Profundización en el Lenguaje no verbal

### **Módulo 6. Seguimiento**

- Plan de seguimiento
- Indicadores del servicio
- Autodiagnóstico
- Recursos y Coaching

El costo del curso para la vigencia 2018 es de \$495.000.

Mayor información en el siguiente link: [https://www.ecci.edu.co/es/Bogota/servicio-al-cliente-528?language\\_content\\_entity=es](https://www.ecci.edu.co/es/Bogota/servicio-al-cliente-528?language_content_entity=es)

**2. Universidad EAN**, ofrece el curso virtual de atención y servicio al cliente.

#### **Plan de estudio:**

**Módulo 1.** La organización y el cliente.

**Módulo 2.** Tipos de cliente.

**Módulo 3.** Calidad en el servicio al cliente.

Mayor información en el siguiente link: <https://universidadean.edu.co/es/formacion/cursos-gratuitos-mooc/atencion-y-servicio-al-cliente>

**3. Politécnico de Suramérica**, ofrece educación a distancia en modalidad virtual atención y servicio al cliente.

#### **Temario:**

##### **Unidad I. Conceptos de Servicio al Cliente**

- Conceptos iniciales del servicio y atención al cliente.
- Tipos de clientes.
- La atención en el servicio al cliente.

##### **Unidad II. La evaluación del servicio**

- La evaluación del servicio.
- La importancia del servicio al cliente.

##### **Unidad III. Calidad en la atención al cliente**

- La calidad del servicio al cliente.
- Revisión del concepto de calidad de servicio.
- El servicio al cliente o atención al cliente.

##### **Unidad IV. Manejo del tiempo**

- Gestión eficiente en el manejo del tiempo.
- Protocolo empresarial e imagen empresarial.

El costo del curso para la vigencia 2018 es de \$69.000

Mayor información en el siguiente link: <https://polisura.edu.co/diplomado-virtual-gratis/curso-diplomado-atencion-y-servicio-al-cliente.html>

4. **Politécnico Mayor**, ofrece educación a distancia en modalidad virtual servicio al cliente.

### **Contenido temático:**

#### **Semana 1.**

- Servicio al Cliente: Definición e Importancia.
- Calidad en el Servicio
- Cultura del Servicio.

#### **Semana 2.**

- Protocolos de Servicio al Cliente.
- La Cadena de Valor del Servicio.
- Pre-venta
- Pos-venta

#### **Semana 3.**

- Estrategias y Apoyos del Factor Humano en la Prestación del Servicio.
- El Servicio Desde el Ser.

Mayor información en el siguiente link: <http://www.politecnicomayor.edu.co/escuela-virtual/cursos-virtuales/curso-virtual-servicio-al-cliente.html>

### **SEMINARIO-TALLER**

1. **Universidad Católica de Colombia**, ofrece el seminario taller atención al ciudadano y calidad en el servicio.

#### **Plan de estudios:**

- Conceptos claves del servicio
- Calidad en el servicio
- Triángulo de servicio
- Competencias del servicio
- Inteligencia emocional en el servicio
- Habilidades sociales
- Protocolos de atención
- Estrategias de atención al cliente
- Establecimiento de ruta de mejora

Mayor información en el siguiente link: <https://www.ucatolica.edu.co/portal/proyeccion-social/extension/universidad-empresa-estado/seminario-taller-atencion-al-ciudadano-y-calidad-en-el-servicio/>

2. **1&1 Consultores**, ofrece el taller de servicio al cliente: “Conectados con el servicio”

**Contenido:**

- Servicio... ¿una vocación o una obligación?.
- Conozca el estilo de su cliente.
- Excelencia en el servicio
- Protocolo de servicio y presentación personal.
- Calidad telefónica.
- Atención a clientes en situaciones difíciles.
- Compromisos.

Mayor información en el siguiente link: <https://www.1y1consultores.com/taller-capacitacion-servicio-al-cliente-bogota>

De otra parte, se evidenció en el análisis que las instituciones educativas ofrecen el diseño de programas de formación y capacitación a la medida, en temas de vanguardia y actualidad como es el servicio al cliente, el cual se puede ajustar a las necesidades de formación, horarios y lugares de ejecución, a través de la metodología virtual o presencial.

#### **4. ANÁLISIS DE LA DEMANDA**

##### **4.1. ANÁLISIS HISTÓRICO DE LAS CONDICIONES QUE EN EL PASADO HA ESTABLECIDO LA ENTIDAD, EN CONTRATOS CON OBJETOS SIMILARES.**

La Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, en vigencias anteriores ha contratado los servicios profesionales de capacitación; por consiguiente, relacionamos algunos procesos de contratación realizados y las características en que se desarrollaron en vigencias recientes.

##### **CONTRATO No. 40 DE 2017**

- **Modalidad de selección del contratista**

Contratación directa.

- **Objeto del contrato**

Prestar sus servicios profesionales de capacitación en temas relacionados con movilidad segura, incluyente y eficiente a través de la modalidad de Seminario a ciento sesenta (160) personas (autoridades de tránsito y funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit y sus servicios compartidos).



• **Cantidad del bien, obra o servicio**

Capacitación a ciento sesenta (160) personas (autoridades de tránsito y funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit y sus servicios compartidos).

- **Las autorizaciones, permisos y licencias requeridas para su ejecución, y cuando el contrato incluye diseño y construcción, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto**

Ninguna, ya que no se requirieron.

• **Condiciones de pago establecida en el contrato (valor del contrato y forma de pago)**

El contrato fue suscrito por un valor de CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M.L. (\$153.600.000) exento de IVA, el cual fue cancelado a la finalización del plazo, previa presentación de la factura, de la certificación de encontrarse al día con el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral por parte del revisor fiscal de EL CONTRATISTA, y la certificación de cumplimiento del supervisor del contrato.

- **Presupuesto con cargo al cual han sido ejecutados los contratos (inversión o funcionamiento) y si ha habido lugar a vigencias futuras.**

El contrato en mención fue ejecutado por la entidad en la vigencia 2017, y se canceló con recursos propios de la Dirección Nacional Simit – Federación Colombiana de Municipios, y no hubo lugar a vigencias futuras.

• **Oferentes que han participado en los procesos de selección y contratistas**

En atención a la modalidad de selección (contratación directa), se seleccionó a una persona jurídica para suplir la necesidad de la entidad y cumplir con el objeto contractual.

• **Comportamiento de los contratistas, imposición de sanciones**

La entidad no aplicó ninguna sanción al contratista, en razón a que el objeto y las obligaciones pactadas en virtud contrato se cumplieron satisfactoriamente dentro del plazo establecido.

• **Garantías exigidas en los procesos de contratación y siniestros**

No se solicitaron.

## CONTRATO No. 14 DE 2016

- **Modalidad de selección del contratista**

Contratación directa.

- **Objeto del contrato**

Prestar sus servicios profesionales de capacitación, en el Contexto Normativo Nacional para Autoridades de Tránsito Territoriales a través de la modalidad de Diplomado, para veinte (20) funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit.

- **Cantidad del bien, obra o servicio**

Capacitación a veinte (20) funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios Dirección Nacional Simit.

- **Las autorizaciones, permisos y licencias requeridas para su ejecución, y cuando el contrato incluye diseño y construcción, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto**

Ninguna, ya que no se requirieron.

- **Condiciones de pago establecida en el contrato (valor del contrato y forma de pago)**

El contrato fue suscrito por un valor de QUINCE MILLONES DE PESOS M.L. (\$15.000.000) exento de IVA, el cual fue cancelado a la finalización del plazo, previa presentación de la factura, de la certificación de encontrarse al día con el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral por parte del revisor fiscal de EL CONTRATISTA, y la certificación de cumplimiento del supervisor del contrato.

- **Presupuesto con cargo al cual han sido ejecutados los contratos (inversión o funcionamiento) y si ha habido lugar a vigencias futuras.**

El contrato en mención fue ejecutado por la entidad en la vigencia 2016, y se canceló con recursos propios de la Dirección Nacional Simit – Federación Colombiana de Municipios, y no hubo lugar a vigencias futuras.

- **Oferentes que han participado en los procesos de selección y contratistas**

En atención a la modalidad de selección (contratación directa), se seleccionó a una persona jurídica para suplir la necesidad de la entidad y cumplir con el objeto contractual.

- **Comportamiento de los contratistas, imposición de sanciones**

La entidad no aplicó ninguna sanción al contratista, en razón a que el objeto y las obligaciones pactadas en virtud contrato se cumplieron satisfactoriamente dentro del plazo establecido.

- **Garantías exigidas en los procesos de contratación y siniestros**

No se solicitaron.

## CONTRATO No. 21 DE 2016

- **Modalidad de selección del contratista**

Contratación directa.

- **Objeto del contrato**

Prestar a la Federación Colombiana de Municipios, por sus propios medios, con plena autonomía técnica, administrativa y financiera sus servicios profesionales de capacitación, a través de la modalidad de diplomado presencial en gerencia integral para veintinueve (29) funcionarios del nivel estratégico y táctico de la Entidad.

- **Cantidad del bien, obra o servicio**

Capacitación a veintinueve (29) funcionarios del nivel estratégico y táctico de la Federación Colombiana de Municipios.

- **Las autorizaciones, permisos y licencias requeridas para su ejecución, y cuando el contrato incluye diseño y construcción, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto**

Ninguna, ya que no se requirieron.

- **Condiciones de pago establecida en el contrato (valor del contrato y forma de pago)**

El contrato fue suscrito por un valor de SESENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M.L. (\$62.000.000) exento de IVA, el cual fue cancelado por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit a EL CONTRATISTA, en dos (2) cuotas iguales así:

*“a) Un primer pago por la suma de **TREINTA Y UN MILLONES DE PESOS M.L. (\$31.000.000)**, una vez **EL CONTRATISTA** acredite que dictó sesenta (60) horas de capacitación, circunstancia que será certificada por el supervisor del contrato. b). Un segundo*

*pago por valor de **TREINTA Y UN MILLONES DE PESOS M.L. (\$31.000.000)**, al finalizar el plazo contractual, previa verificación por parte del supervisor del contrato del cumplimiento de las obligaciones pactadas. **PARÁGRAFO PRIMERO: LA FEDERACIÓN** concurrirá al pago dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, previa presentación de la factura, el soporte y certificado de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, suscrito por parte del Revisor Fiscal cuando aplique, o el representante legal de **EL CONTRATISTA**, y la certificación del supervisor del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El supervisor designado deberá verificar y certificar en un informe escrito, el cumplimiento de las obligaciones contractuales, el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y dará su visto bueno para tramitar el pago. **PARÁGRAFO TERCERO:** El valor del presente contrato incluye todo valor por concepto de impuestos, tasas y contribuciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, no obstante la forma de pago prevista, ésta queda sujeta a la disponibilidad de los recursos con cargo al presupuesto de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit vigencia 2016.”*

- **Presupuesto con cargo al cual han sido ejecutados los contratos (inversión o funcionamiento) y si ha habido lugar a vigencias futuras.**

El contrato en mención fue ejecutado por la entidad en la vigencia 2016, y se canceló con recursos propios de la Dirección Nacional Simit – Federación Colombiana de Municipios, y no hubo lugar a vigencias futuras.

- **Oferentes que han participado en los procesos de selección y contratistas**

En atención a la modalidad de selección (contratación directa), se seleccionó a una persona jurídica para suplir la necesidad de la entidad y cumplir con el objeto contractual.

- **Comportamiento de los contratistas, imposición de sanciones**

La entidad no aplicó ninguna sanción al contratista, en razón a que el objeto y las obligaciones pactadas en virtud contrato se cumplieron satisfactoriamente dentro del plazo establecido.

- **Garantías exigidas en los procesos de contratación y siniestros**

No se solicitaron.

## **CONTRATO No. 30 DE 2016**

- **Modalidad de selección del contratista**

Contratación directa.

• **Objeto del contrato**

Prestar a la Federación Colombiana de Municipios, por sus propios medios, con plena autonomía técnica, administrativa y financiera sus servicios profesionales de capacitación, a través de la modalidad de Diplomado presencial en control interno y auditoría integral para cuatro (4) funcionarios de la Entidad.

• **Cantidad del bien, obra o servicio**

Capacitación a cuatro (4) funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios Dirección Nacional Simit.

- **Las autorizaciones, permisos y licencias requeridas para su ejecución, y cuando el contrato incluye diseño y construcción, los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto**

Ninguna, ya que no se requirieron.

• **Condiciones de pago establecida en el contrato (valor del contrato y forma de pago)**

El contrato fue suscrito por un valor de DOCE MILLONES DE PESOS M.L. (\$12.000.000) exento de IVA, el cual fue cancelado por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit a EL CONTRATISTA, en dos (2) pagos iguales así:

*“a) Un primer pago por la suma de **SEIS MILLONES DE PESOS M.L. (\$6.000.000)**, una vez **EL CONTRATISTA** acredite que dictó cuarenta (40) horas de capacitación, circunstancia que será certificada por el supervisor del contrato. b). Un segundo pago por valor de **SEIS MILLONES DE PESOS M.L. (\$6.000.000)**, al finalizar el plazo contractual, previa verificación por parte del supervisor del contrato del cumplimiento de las obligaciones pactadas. **PARÁGRAFO PRIMERO: LA FEDERACIÓN** concurrirá al pago dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, previa presentación de la factura, el soporte y certificado de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral, suscrito por parte del Revisor Fiscal cuando aplique, o el representante legal de **EL CONTRATISTA**, y la certificación del supervisor del contrato. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** El supervisor designado deberá verificar y certificar en un informe escrito, el cumplimiento de las obligaciones contractuales, el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y dará su visto bueno para tramitar el pago. **PARÁGRAFO TERCERO:** El valor del presente contrato incluye todo valor por concepto de impuestos, tasas y contribuciones a cargo de **EL CONTRATISTA**, no obstante la forma de pago prevista, ésta queda sujeta a la disponibilidad de los recursos con cargo al presupuesto de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit vigencia 2016.”*



- **Presupuesto con cargo al cual han sido ejecutados los contratos (inversión o funcionamiento) y si ha habido lugar a vigencias futuras.**

El contrato en mención fue ejecutado por la entidad en la vigencia 2016, y se canceló con recursos propios de la Dirección Nacional Simit – Federación Colombiana de Municipios, y no hubo lugar a vigencias futuras.

- **Oferentes que han participado en los procesos de selección y contratistas**

En atención a la modalidad de selección (contratación directa), se seleccionó a una persona jurídica para suplir la necesidad de la entidad y cumplir con el objeto contractual.

- **Comportamiento de los contratistas, imposición de sanciones**

La entidad no aplicó ninguna sanción al contratista, en razón a que el objeto y las obligaciones pactadas en virtud contrato se cumplieron satisfactoriamente dentro del plazo establecido.

- **Garantías exigidas en los procesos de contratación y siniestros**

No se solicitaron.

## CONCLUSIONES

1. En el pasado la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit ha contratado los servicios capacitación a través de la modalidad de contratación directa, mediante la suscripción de un contrato de prestación de servicios profesionales de capacitación.
2. Como contraprestación por el servicio prestado, la entidad canceló el valor del contrato en uno y dos pagos a la finalización del plazo del contrato.
3. Los plazos de los contratos se establecieron por la vigencia anual del contrato, es decir que no se solicitaron vigencias futuras.
4. No se solicitaron garantías y no se han presentado incumplimientos que lleven a la declaración de un siniestro.

## 5. AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

El Director Ejecutivo de la Federación se encuentra autorizado para celebrar contratos y convenios, tal y como se establece en los estatutos, en el reglamento interno de la Federación y el manual de funciones.

De otra parte, dada la naturaleza del objeto contractual del presente proceso de selección, no se observa una situación adversa que genere un impacto directo en el medio ambiente.

## **6. ANÁLISIS DEL RIESGO Y FORMA DE MITIGARLO**

### **6.1. ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS**

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y el 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, en el presente proceso de contratación la entidad ha evaluado el riesgo que representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, basándose en las reglas contenidas en el manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación versión 1, expedido por Colombia compra Eficiente, así:

#### **Contexto de la Federación Colombiana de Municipios**

A fin de identificar los riesgos del proceso de contratación, dentro del entorno de la entidad, se identifican conforme lo señala la guía, los siguientes aspectos y sus posibles aspectos adversos:

- El objeto del proceso de contratación:

Prestar a la Federación Colombiana de Municipios - Dirección Nacional Simit, por sus propios medios, con plena autonomía técnica, administrativa y operacional, sus servicios profesionales de capacitación en temas relacionados con atención y servicio al cliente.<sup>7</sup>

Del objeto de contrato no se evidencia ningún evento adverso social, económico, ni político, al contrario, el objeto satisface una necesidad de la entidad que es la capacitación en temas relacionados con el diagnóstico de la necesidad del usuario, la propuesta de servicio, las relaciones humanas, el plan de Implementación, la retroalimentación y el seguimiento a las novedades presentadas para funcionarios de la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit para el cumplimiento de la obligación legal contenida en los artículos 10 y 11 de la Ley 769 de 2002.

- Los partícipes del proceso de contratación:

De conformidad con lo establecido en el manual de contratación de la entidad, el presente proceso es liderado por la Jefatura de Gestión Humana de la Federación Colombiana de Municipios, con el apoyo de la Jefatura de Asuntos Jurídicos Públicos, área encargada de adelantar el proceso de contratación bajo los lineamientos del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y con el apoyo de un asesor externo experto en contratación pública.

<sup>7</sup> Ficha 1 suscrita por la Jefe de Gestión Humana.

Lo anterior permite evidenciar que la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, cuenta con el equipo interdisciplinario de colaboradores requerido para adelantar el proceso contractual.

- La ciudadanía beneficiaria del proceso de contratación:

Teniendo en cuenta que el objeto de la contratación estatal es satisfacer el interés general, la adjudicación del proceso que pretende adelantarse llevará a que la necesidad de la entidad sea satisfecha a fin de mejorar la función pública asignada por el legislador a través de los artículos 10 y 11 de la Ley 769 de 2002, y de manera directa e indirecta serán beneficiados los usuarios del Sistema Integrado de Información sobre las Multas y Sanciones por Infracciones de Tránsito, entendido como: Operativos, Ciudadanía, autoridades de tránsito nacionales y locales, es por ello que no se identifica evento adverso en este aspecto.

- La capacidad de la entidad estatal entendida como la disponibilidad de recursos y conocimientos para el proceso de contratación:

Recurso humano: Para adelantar el proceso se tiene asignado como responsable un equipo interdisciplinario de colaboradores dentro de la entidad que cuenta con los conocimientos y la asesoría de un abogado externo en materia de contratación estatal.

Recurso económico: El proceso de selección se encuentra previsto en el Plan Anual de Adquisiciones y previo a su inicio se contará con el certificado de disponibilidad presupuestal.

Por lo anterior, se concluye que el proceso de contratación contará con el recurso humano y con la capacidad económica por parte de la entidad para adelantar el proceso, por lo que se identifica que no presenta evento adverso en el tema.

- La suficiencia del presupuesto oficial del proceso de contratación:

Previo al inicio del proceso de contratación el área líder deberá contar con el certificado de disponibilidad presupuestal para la vigencia 2018, de lo cual se dejará constancia en los estudios previos, por tanto, no se evidencia un evento adverso.

- Las condiciones geográficas y de acceso del lugar en el cual se debe cumplir el objeto del proceso de contratación:

El objeto del contrato se ejecutará en la ciudad Bogotá D.C, y los funcionarios que asistirán a la capacitación también se encuentran ubicados en la misma. De otra parte, la ciudad de Bogotá D.C. posee condiciones geográficas favorables y con diversas vías de acceso.



- El entorno socio ambiental.

Teniendo en cuenta que el objeto contractual, la selección de una persona natural o jurídica que preste los servicios profesionales de capacitación, no se presentan eventos adversos en materia de socio ambiental, toda vez que lo contratado no causa perjuicio a la comunidad y no impacta el entorno externo e interno de manera negativa.

- Las condiciones políticas.

Atendiendo al objeto contractual no se evidencia un evento adverso frente a las condiciones políticas actuales, teniendo en cuenta que se cuenta con las herramientas legales necesarias para llevar a cabo no sólo el proceso de la contratación sino también la ejecución misma del contrato, sin verse afectado por cambios de políticas gubernamentales.

No obstante, puede presentarse una directriz expedida por el gobierno nacional que reglamente aspectos nuevos de la normatividad o no existentes en ella.

- Los factores ambientales.

Como se mencionó anteriormente, el objeto del contrato corresponde a la prestación de servicios profesionales de capacitación, por lo cual no se observa un evento adverso que genere un impacto directo en el medio ambiente, que conciba la hay necesidad de iniciar para el proceso de selección y la posterior ejecución del objeto del contrato, la realización de estudios, solicitud de licencias o permisos en materia ambiental.

- El sector del objeto del Proceso de Contratación y su mercado.

Al estudiar las diferentes entidades que se dedican a la prestación de servicios profesionales de capacitación, encontramos que en el mercado existe una pluralidad significativa de instituciones educativas, personas jurídicas que se dedican a la prestación de educación continua no formal.

- La normativa aplicable al objeto del proceso de contratación.

Existe una normatividad en materia de contratación, cuyo aspecto contrario puede ser su inaplicabilidad como resultado de la derogatoria o inexecutable, sumado a ello el mismo evento adverso evidenciado en el entorno político.

- Experiencia propia y de otras entidades estatales en procesos de contratación del mismo tipo.

La Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit ha llevado a cabo sus procesos de contratación para la prestación de servicios profesionales de capacitación de la

entidad con un resultado satisfactorio. Y de las contrataciones realizadas en años anteriores, no se han observado eventos adversos de incumplimiento por parte de los contratistas seleccionados y los pagos han sido pactados a la finalización de la capacitación contratada, previo a la previa verificación por parte del supervisor del contrato del cumplimiento de las obligaciones pactadas.

En virtud de lo anterior, no se han aplicado instrumentos legales de conminación al cumplimiento de obligaciones ni las cláusulas excepcionales pactadas.

En cuanto a experiencias de entidades del sector para procesos similares, se evidencia, a través de consulta en la página de SECOP, que se han agotado de manera satisfactoria las etapas contractuales.

- Identificación y Clasificación de los Riesgos.

Ya establecido el contexto de la entidad, se procede a identificar e incluir en la matriz propuesta en la guía, los riesgos del proceso de contratación, atendiendo a cada una de sus etapas:

Etapa de planeación:

- ¿La modalidad de contratación es adecuada para el bien, servicios u obra necesitado? Del análisis efectuado y acorde al objeto del proceso, la modalidad de contratación será a través de contratación directa, conforme lo señala la Ley 80 de 1993, leyes que la modifican y el Decreto 1082 de 2015.
- ¿Los requisitos habilitantes son los apropiados para el proceso de contratación y es posible encontrar proponentes que los cumplan incluyendo los riesgos relacionados con la habilidad para determinar requisitos habilitantes consistentes con el proceso de contratación y con el sector económico en el que actúan los posibles oferentes?

En atención a que el objeto del contrato es una prestación de servicios profesionales de capacitación y la modalidad de contratación aplicable no es necesario establecer requisitos habilitantes para el presente proceso de selección.

- ¿El valor del contrato corresponde a los precios del mercado?

El valor del contrato corresponderá a la propuesta técnica y económica en correlación con el personal que recibirá la capacitación, y en la modalidad que lo reciba, ello atendiendo al programa académico que brinde la persona jurídica con la que se suscriba el contrato.

- La descripción del bien o servicio requerido es claro.

La descripción es clara y detallada, teniendo en cuenta que se describe la necesidad de la entidad, relacionada con la selección de una persona que brinde capacitación en materia de atención y servicio al cliente.

- El proceso de contratación cuenta con las condiciones que garanticen la transparencia, equidad y competencia entre los proponentes.

Efectivamente en razón a que la firma con la que se pretende suscribir el contrato reúne las condiciones de experiencia e idoneidad exigidas por el Estatuto General de Contratación y su Decreto Reglamentario.

- ¿El estudio de mercado permite identificar los aspectos de oferta y demanda del mercado respectivo?

El estudio de mercado en correlación con el análisis del sector, evidencia que el objeto del contrato puede ser desarrollado por personas jurídicas.

No obstante, la guía para la elaboración de estudios del sector diseñada por Colombia Compra Eficiente señala que para los contratos de prestación de servicios profesionales, no es necesario elaborar un estudio de la oferta y demanda del sector de la prestación de servicios, ya que en este tipo de contratos, el análisis del sector depende del objeto y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a efectuar la contratación con la persona natural o jurídica que está en condiciones de satisfacer la necesidad de la entidad.

- ¿El diseño del proceso de contratación permite satisfacer la necesidad de la entidad estatal de cumplir su misión y es coherente con sus objetivos y metas?

El proceso de contratación permite satisfacer la necesidad planteada por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit, consistente en la selección de una persona natural o jurídica que preste servicios de capacitación en temas relacionados al diagnóstico de la necesidad del usuario, la propuesta de servicio, las relaciones humanas, el plan de Implementación, la retroalimentación y el seguimiento a las novedades presentadas para funcionarios encargados de la atención y servicio al cliente al interior de la entidad.

Conforme los pasos señalados en la guía, se procede al diligenciamiento de la matriz del riesgo planteada por Colombia Compra Eficiente versión 1, que hace parte integrante del proceso de contratación. (Ver Anexo).

Por lo anterior, la tipificación, estimación y distribución de los riesgos del contrato que se suscriba, se sujetarán a los criterios definidos en este numeral, sin perjuicio del alcance de las obligaciones a cargo de cada una de las partes de acuerdo con las estipulaciones legales

pertinentes, la naturaleza del contrato y el contenido de los estudios previos, considerando que está a cargo del contratista la ejecución del contrato, y a cargo de la entidad el pago del valor pactado.

## 7. GARANTÍAS

De conformidad con lo dispuesto en artículo 2.2.1.2.1.4.5 del Decreto 1082 de 2015, en concordancia con el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, no es obligatoria la exigencia de garantías, al considerar que el valor del contrato a suscribir no supera el 10% de la menor cuantía.

En igual sentido, se prescindirá de su exigencia, por cuanto no habrá lugar a anticipos ni pagos anticipados, es decir, el valor pactado por la capacitación será pagado por la Federación Colombiana de Municipios – Dirección Nacional Simit al finalizar el curso, previa certificación por parte del supervisor del contrato y el certificado de pago de aportes a la seguridad social suscrito por el representante legal o del revisor fiscal del contratista, por lo tanto se determinó que no es necesario en este proceso de contratación la constitución de garantía única de cumplimiento.

## 8. CONCLUSIONES

1. El contrato que se suscriba será de prestación de servicios profesionales de capacitación, con la persona que cuente con la experiencia y la idoneidad que requiere la entidad para satisfacer la necesidad de capacitación de los funcionarios del centro de atención al usuario de la entidad, por lo cual se recomienda que el proceso deberá adelantarse bajo la modalidad de contratación directa, previa verificación de la idoneidad y/o experiencia requerida.
2. En atención a que en el mercado se encontró que la capacitación de atención y servicio al cliente se ofrece en las diversas modalidades, a saber: diplomados, cursos virtuales y presenciales, seminarios, talleres, el área líder debe establecer la opción que mejor satisface la necesidad de la entidad, teniendo en cuenta el programa de estudio, costos, horarios y lugar de ejecución.

No obstante, si los programas de capacitación que se encuentran en el mercado en oferta no satisfacen la necesidad de la entidad, se recomienda tener en cuenta que las instituciones educativas ofrecen el diseño de programas de formación y capacitación a la medida, para lo cual se deberá establecer las condiciones en que se satisface la necesidad y solicitarla a la instituciones que cuentan con la experiencia e idoneidad, y posteriormente determinar cual ofrece las mejores condiciones para la entidad.



3. La forma de pago que se ha venido pactando, consistente en un único pago al finalizar el plazo contractual, presentación de la factura, la certificación de pago a seguridad social integral y el certificado de cumplimiento por parte del supervisor del contrato, se considera adecuada para el presente proceso de contratación.

4. Frente al presupuesto establecido en los procesos consultados, se pudo observar que se tuvo como referente la propuesta de servicios profesionales de capacitación presentada por el posible prestador de servicios, por cuanto el valor de cada capacitación respectivamente depende de la complejidad de la capacitación, el número de personas a capacitar, al igual que el reconocimiento de la entidad capacitadora.

Atentamente,

*Original firmado*

**MARTHA HELENA SÁNCHEZ ORTIZ**  
Jefe de Asuntos Jurídicos Públicos

Elaboró: Diana Lorena Espitia Sarmiento – Profesional de Contratación y Soporte Jurídico a la Operación  
Revisó: Nini Johanna Franco Montoya - Coordinadora de Contratación y Soporte Jurídico a la Operación  
Aprobó: Martha Helena Sánchez Ortiz – Jefe de Asuntos Jurídicos Públicos

