



JUSTIFICACIÓN COMPRA DE TELEVISORES PARA AMBIENTE DE FORMACION BPO DEL CENTRO DE GESTION DE MERCADOS. LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION VIGENCIA 2025

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), como entidad pública del orden nacional, con autonomía administrativa y patrimonio propio, tiene como propósito fundamental contribuir de manera significativa al desarrollo económico, tecnológico y social del país, mediante la formación integral de los trabajadores colombianos. En cumplimiento de lo establecido en la Ley 119 de 1994, el SENA orienta su misión hacia la provisión de formación técnica, tecnológica y complementaria, con el objetivo de facilitar la inserción de los aprendices en el mercado laboral, mejorar sus condiciones de empleabilidad y atender las demandas de los sectores productivos en un entorno altamente competitivo y globalizado.

Para alcanzar esta misión institucional, el SENA ha adoptado un modelo pedagógico basado en la formación por proyectos, la articulación con el sector productivo y el uso eficiente de los recursos disponibles. En este contexto, la adecuación de los ambientes de formación y la disponibilidad de infraestructura física y tecnológica se constituyen en elementos esenciales para asegurar no solo la calidad del proceso educativo, sino también la seguridad, comodidad y bienestar de los aprendices, instructores y personal administrativo.

El Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información (CGMLTI), como unidad operativa del SENA en el Distrito Capital, cuenta con una amplia cobertura territorial que abarca las 20 localidades de Bogotá. Para el año 2025, el Centro tiene proyectado atender 101.279 cupos en distintas modalidades y niveles de formación. Esta distribución contempla:

- Formación tecnológica presencial (9.739 cupos) y virtual (3.851).
- Formación técnica presencial (4.019) y virtual (2.000).
- Técnicos laborales en articulación con la educación media (8.359).
- Formación complementaria presencial (30.000) y virtual (33.440).
- Programas especiales como Campesena (300 cupos), formación para la economía popular (400), y programas de bilingüismo en modalidad virtual (11.520) y presencial (1.320).

Para atender esta demanda, el Centro dispone de una sede propia y una sede alterna en comodato, en las cuales operan aproximadamente 60 ambientes de formación, con capacidad para 30 personas cada uno, distribuidos en tres jornadas (mañana, tarde y noche), de lunes a sábado.

Por otra parte, el Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información (CGMLTI) presentó el proyecto **“Contact Center Nacional - SENA Proveedor SENA”**, como una estrategia institucional orientada a transformar los ambientes de aprendizaje en espacios reales de prestación de servicios BPO para el mismo SENA. Esta iniciativa permite a los aprendices de los programas **Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO y Service Operation in Bilingual BPO Channels** desarrollar competencias técnicas, tecnológicas y blandas en un entorno real, gestionando canales como llamadas telefónicas, correo electrónico, chat web, redes sociales y WhatsApp desde un Contact Center institucional.



El modelo contempla una operación de alcance nacional, con infraestructura especializada ubicada en la sede Fontibón (Bogotá), dotada de 250 estaciones de trabajo, tecnología avanzada y conectividad segura. La operación estará a cargo de aprendices en formación dual y aprendices bajo la modalidad de contrato de aprendizaje, siempre bajo la supervisión de instructores y personal técnico especializado.

Este proyecto impactará directamente a la comunidad educativa, permitiendo la formación anual de aproximadamente **600 aprendices** en entornos reales de servicio, mejorando su empleabilidad, reduciendo costos institucionales y fortaleciendo la soberanía operativa del SENA. Históricamente, el SENA ha contratado proveedores externos para la prestación de servicios de atención al ciudadano, soporte a trámites institucionales y ejecución de campañas informativas a través de canales telefónicos, digitales y virtuales. Esta tercerización ha seguido los lineamientos del Acuerdo Marco de Colombia Compra Eficiente, como se evidencia en el proceso **CCENEG-033-01-2020**, que define parámetros para los servicios BPO, incluyendo tiempos de aprovisionamiento, perfiles de agentes, niveles de servicio (ANS), mecanismos de control y supervisión, esquemas de escalamiento y protocolos de calidad.

Si bien estos modelos han garantizado cobertura operativa, también han implicado altos costos logísticos y financieros, dependencia de terceros, dificultades en la transferencia de conocimiento institucional y una desvinculación entre los procesos formativos del SENA y su capacidad real de prestar servicios.

Para resolver esta desconexión entre la formación y el entorno productivo, surge la estrategia “**SENA Proveedor SENA**”, que propone transformar los ambientes de aprendizaje en verdaderos espacios de producción de bienes y servicios demandados institucionalmente. En este caso, el servicio BPO no sería tercerizado, sino gestionado directamente por los aprendices como parte integral de su etapa lectiva o productiva, bajo la modalidad dual o mediante proyectos de aprendizaje.

En este marco, la sede en comodato ubicada en la localidad de Fontibón (calle 19A #96C-40, Bogotá D.C.) será el espacio destinado para la implementación del modelo. Allí se imparte formación en los programas mencionados, atendiendo aproximadamente **600 aprendices al año**. Según el Observatorio Laboral, Colombia se caracteriza por promover campañas constantes de formación y capacitación en áreas relacionadas con operaciones BPO, como administración, ventas y gestión.

En este orden de ideas, para garantizar la implementación exitosa del modelo “**Contact Center Nacional - SENA Proveedor SENA**”, se requiere la adecuación de un ambiente de aprendizaje especializado para la atención omnicanal, ubicado en la sede Fontibón del CGMLTI. Este espacio será acondicionado para simular y operar un entorno real de Contact Center, cumpliendo con los estándares ergonómicos, tecnológicos, acústicos y de conectividad exigidos por la industria.

El Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información (CGMLTI) ofrece formación técnica especializada, destacándose particularmente en el programa Técnico en Operación de Servicios Omnicanal en Contact Center y BPO. Esta oferta ha permitido al SENA responder eficazmente a las necesidades del sector productivo, formando aprendices con



competencias certificadas para atender canales de voz, chat, correo electrónico, redes sociales y mensajería instantánea, bajo estándares profesionales.

Sin embargo, gran parte de esta formación se desarrolla en ambientes que requieren una dotación adecuada para garantizar un proceso formativo de calidad. Actualmente, se forman más de 600 aprendices al año en un espacio que cuenta con 100 puestos de trabajo, los cuales se encuentran en estado de deterioro y no cumplen con las normas de ergonomía necesarias. Esto limita la posibilidad de simular contextos reales de atención al usuario, fundamentales para el desarrollo de competencias que les permitan enfrentar situaciones reales con eficacia.

En este contexto, surge la necesidad de **priorizar la adquisición de 7 televisores**, conforme a la ficha técnica. Esta inversión permitirá garantizar condiciones tecnológicas adecuadas para los ambientes que harán parte del proyecto, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de enseñanza-aprendizaje, mejorando la experiencia educativa de los aprendices y consolidando entornos de formación más eficientes y pertinentes.

Con fundamento en lo anterior, se solicita la contratación para la compra de los siguientes elementos:

Ficha Técnica – Monitores TV Industriales 65”

Cantidad: 7 unidades

Características Generales

- ✓ Tipo de producto: Monitor/TV Industrial Profesional
- ✓ Tamaño de pantalla: 65 pulgadas
- ✓ Resolución: 3840 × 2160 (UHD 4K)
- ✓ Tecnología de panel: LED / IPS (industrial, alto brillo)
- ✓ Brillo: 300 – 500 nits
- ✓ Contraste: 1,200:1 o superior
- ✓ Marco: Ultra delgado / metálico reforzado
- ✓ Protección: Cristal templado anti-reflejo
- ✓ Vida útil del panel: ≥ 50.000 horas

Conectividad

- ✓ Entradas de video: HDMI (x3), DisplayPort (x1), VGA (x1)
- ✓ USB: USB x 1, RF: 1 Terrestre / 1 Cable/ 1 Satélite, RJ45,
- ✓ salida AUDIO: óptico, Wi-Fi 5, compatible con Bluetooth



Accesorios Incluidos

- Control remoto
- Cable de poder
- Soporte de brazo a pared
- Manual de usuario
- Garantía y Soporte
- Garantía mínima: 3 años (uso industrial 24/7)

La presente se expide en Bogotá, a los siete (07) días de mes de octubre de 2025.

Viviana Aranda G.

Viviana Aranda
Coordinadora Académica

Proyectó: Leydi Orjuela, Profesional de Planeación *Leydi Orjuela Paredón*