SECGE20250240
27-01-2025 16:59:55
Radicador: LAURA MARIA PEREZ MURILLO

Institución Universitaria Reacreditada en Alta Calidad 80 Años

Hacia una era de Universidad y Humanidad

Institución Universitaria Reacreditada en Alta Calidad	**ACTO DE JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA**	Código	FBS 083
		Versión	05
		Fecha	29-09-2023

RESOLUCIÓN NÚMERO 20250240
27-01-2025

ACTO JUSTIFICACIÓN CONTRATACIÓN DIRECTA

"Por medio de la cual se dispone la selección de un contratista por contratación directa."

EL SECRETARIO GENERAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO – INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere la Ley 1150 de 2007 y el Decreto Reglamentario 1082 de 2015 y

CONSIDERANDO QUE:

La Ley 1150 de 2007 y el Artículo 2.2.1.2.1.4.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, disponen la necesidad de que se dicte acto administrativo de justificación de la contratación directa.

El 20 de mayo de 2022, el Consejo Directivo del ITM aprobó el Plan de Desarrollo 2022 - 2025 titulado "HACIA UNA ERA DE UNIVERSIDAD Y HUMANIDAD". Este plan se centra en la formación e innovación, integrando enfoques tecnológicos, científicos y humanistas, siempre con un compromiso hacia el desarrollo sostenible en el ámbito social y ambiental.
En alineación con este plan estratégico, la Dirección de Comunicaciones y Publicaciones se enfoca en el cumplimiento de la línea estratégica No. 6, denominada "Innovación administrativa al servicio de la academia", que tiene como objetivo fortalecer los procesos institucionales mediante una gestión orientada a resultados, consolidando capacidades que mejoren la cultura del servicio, fomenten la transparencia y promuevan la corresponsabilidad. Este enfoque estratégico se ancla en el desarrollo sostenible, buscando posicionar al ITM y sus servicios.

Para la Institución, la comunicación se considera un proceso estratégico esencial que va más allá de ser un mero apoyo. Y se convierte en un eje fundamental para alcanzar los propósitos misionales del ITM.

SECGE20250240
27-01-2025 16:59:55
Radicador: LAURA MARIA PEREZ MURILLO

Como parte de este compromiso, la Dirección de Comunicaciones y Publicaciones se propone brindar respuestas oportunas, ágiles y claras a sus usuarios. Para satisfacer estas necesidades, ha desarrollado una serie de estrategias destinadas a fortalecer la marca institucional, además, de liderar la operación del Centro de Atención Integral al Ciudadano (CAIC), un canal diseñado para resolver las inquietudes de los aspirantes y estudiantes en relación con las diversas áreas de la Institución.

Por lo tanto, se hace indispensable continuar con la estrategia digital en el marco del Proyecto “Fortalecimiento del direccionamiento estratégico con enfoque hacia una gestión por resultados”, en consonancia con el Plan Estratégico de Comunicaciones, que apoya el cumplimiento del Plan de Desarrollo del ITM.

Con el objetivo de fortalecer la marca institucional, la Dirección de Comunicaciones y Publicaciones se esfuerza por ofrecer respuestas oportunas, ágiles y claras a sus usuarios. En este contexto, el Centro de Atención al Ciudadano desempeña un papel fundamental al promover activamente la divulgación de la oferta académica de la institución, lo que contribuye a la expansión de la cobertura de la educación superior en el país. Desde este Centro, se ha implementado un chat de WhatsApp integrado al sitio web y las redes sociales de la Institución, junto con el desarrollo de una aplicación personalizada de CRM, herramientas que han resultado cruciales para alcanzar estos objetivos. Además, se han llevado a cabo diversas estrategias, como la participación en ferias educativas y visitas a colegios, tanto en la ciudad como en diferentes territorios de Antioquia.

Actualmente, el Centro de Atención al Ciudadano, equipado con las herramientas tecnológicas necesarias, recibe un promedio de 625 chats y realiza 215 llamadas diarias. También se utilizan correos masivos y mensajes de texto para comunicar la oferta académica, hacer seguimiento a los procesos de inscripción y matrícula, y atender las inquietudes generales de la comunidad ITM.

En 2024, se registraron un total de 193,050 interacciones por chat y 69,099 llamadas atendidas.

Sin embargo, la capacidad actual de la institución no permite operar este Centro y satisfacer todos estos requisitos con la calidad necesaria para la atención a la comunidad. Por ello, se ha delegado la operación del centro a un contratista especializado y capacitado, lo que ha garantizado una prestación de servicios efectiva.

Este contratista ha desempeñado un papel esencial en la difusión de la oferta educativa,

contribuyendo significativamente a la ampliación de la cobertura de la educación superior en el país y al posicionamiento de la marca institucional.

Por lo tanto, es fundamental la contratación de estos servicios para asegurar la continuidad de la estrategia de la Dirección de Comunicaciones y, en consecuencia, el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La contratación será realizada con ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS, identificada con NIT 901658649-2, empresa que cumple con los requisitos de idoneidad y la experiencia técnica especializada necesaria para satisfacer las necesidades de la Institución.

ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS es una empresa reconocida por su especialización en la operación de Centros de Atención Integral al Ciudadano. Está compuesto por un equipo de expertos en Marketing Digital, con un particular énfasis en el sector educativo. La empresa ofrece a sus aliados un acompañamiento integral en las gestiones de mercadeo y ventas relacionadas con la educación. Su principal fortaleza radica en la atención de los canales de comunicación a través de plataformas tecnológicas avanzadas, que permiten ofrecer respuestas ágiles y efectivas, respaldadas por un personal altamente capacitado en servicio al cliente en el ámbito educativo.

Entre las herramientas que utiliza, se destaca un sistema CRM personalizado y una plataforma de Chat Omnicanal que integra WhatsApp, Instagram y Facebook, lo que se traduce en un nivel de servicio superior a 4.5 en una escala de 1 a 5, reflejando su compromiso con la eficiencia y la satisfacción del usuario.

Esta trayectoria demuestra que ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL SAS no solo es idónea, sino que también posee la experiencia necesaria para atender de manera efectiva las necesidades del Centro de Atención al Ciudadano. Su familiaridad con los procesos misionales de la Institución facilita una atención ágil y efectiva a los requerimientos, generando un impacto significativo en los resultados alcanzados al final de cada semestre.

Se anexan certificados de idoneidad y experiencia que permiten acreditar la idoneidad del contratista para suscribir el contrato con el Instituto Tecnológico Metropolitano.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015, se elaboraron y suscribieron los estudios previos y el análisis técnico que soportan la presente contratación.

Que de conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015 la entidad estatal debe señalar en un acto administrativo la justificación para contratar bajo la modalidad de contratación directa

RESUELVE:

PRIMERO: Justificar en la modalidad de Contratación Directa la celebración del Contrato de Prestación de Servicios con ESTRATEGIA DIGITAL Y COMERCIAL S.A., identificado con NIT. 901.658.649-2

SEGUNDO: Determinar que en cumplimiento del artículo 2.2.1.2.1.4.1. del Decreto Reglamentario 1082 de 2015, la contratación objeto del presente acto administrativo tiene las siguientes características:

a) Señalamiento de la causal que se invoca.

La modalidad de este proceso de contratación es la Contratación Directa.

La modalidad de selección se fundamenta jurídicamente en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007

“h) Para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que sólo puedan encomendarse a determinadas personas naturales”

Y en el artículo 2.2.1.2.1.4.9., del Decreto 1082 de 2015

“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. Las Entidades Estatales pueden contratar bajo la modalidad de contratación directa la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión con la persona natural o jurídica que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato, siempre y cuando la Entidad Estatal verifique la idoneidad o experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate. En este caso, no es necesario que la Entidad Estatal haya obtenido previamente varias ofertas, de lo cual el ordenador del gasto debe dejar constancia escrita.

Los servicios profesionales y de apoyo a la gestión corresponden a aquellos de naturaleza intelectual diferentes a los de consultoría que se derivan del cumplimiento de las funciones de la

SECGE20250240
27-01-2025 16:59:55
Radicador: LAURA MARIA PEREZ MURILLO

Entidad Estatal, así como los relacionados con actividades operativas, logísticas, o asistenciales.

La Entidad Estatal, para la contratación de trabajos artísticos que solamente puedan encomendarse a determinadas personas naturales, debe justificar esta situación en los estudios y documentos previos".

b) Determinación del objeto a contratar.

El objeto a contratar en este convenio es: Prestación de servicios especializados para llevar a cabo la implementación y operación de las estrategias del Centro de Atención Integral al Ciudadano del ITM

c) Presupuesto y condiciones para la contratación.

Para la presente contratación directa se cuenta con un presupuesto oficial de **SEISCIENTOS VEINTINUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL SETECIENTOS SESENTA Y TRES PESOS ML ($ 629.951.763)** respaldado en el CDP 3770 del 13 de enero del 2025. Se tendrán en cuenta las obligaciones y especificaciones técnicas contenidas en los estudios previos como condiciones particulares para la contratación.

d) Lugar donde se pueden consultar los estudios y documentos previos.

Los estudios, documentos previos y definitivos, estarán a disposición de los interesados, para ser consultados en la plataforma SECOP II

TERCERO: El presente Acto rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Medellín, a los 27 días del mes de Enero de 2025

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
SECRETARÍA GENERAL

SECGE20250240
27-01-2025 16:59:55
Radicador: LAURA MARIA PEREZ MURILLO

Institución Universitaria
Reacreditada en Alta Calidad
80 Años

Hacia una era de Universidad y Humanidad

Proyectó: LAURA MARIA PEREZ MURILLO
CONTRATISTA
SECRETARÍA GENERAL

Revisó: ALEXANDRA SANDOVAL BLANCO
TÉCNICO ADMINISTRATIVO
DEPARTAMENTO FINANCIERO Y COMERCIAL

Aprobó: JUAN ESTEBAN ALZATE ORTIZ
SECRETARIO GENERAL DE INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
SECRETARÍA GENERAL