Datos del área Gestora	**Dependencia solicitante:**	Secretaria General
	Nombre del servidor que diligencia el estudio previo:	Juan Pablo Martínez Rengifo

1. Descripción de la Necesidad que la Entidad Pretende Satisfacer con el Proceso de Contratación.

La Institución Universitaria Pascual Bravo es un establecimiento público de educación superior, del orden Distrital de conformidad con el Acuerdo 28 de 2008, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, y con carácter académico de institución universitaria que tiene como objeto la prestación del servicio público de Educación Superior, la Extensión e Investigación, por lo que implementa modelos pedagógicos dinámicos que responden a las necesidades de la región y del País.

Para el desarrollo de su objeto social, la Institución Universitaria se organiza administrativamente por procesos y dependencias. El Acuerdo Directivo 004 del 10 de mayo de 2024 estableció una nueva estructura organizacional y determinó las funciones generales de sus dependencias.

La Secretaría General es la dependencia responsable de acompañar a la Alta Dirección en los procesos de relacionamiento con instancias de gobierno institucional, y entre sus funciones generales se encuentran la articulación entre la Institución y los órganos de gobierno, brindando asistencia jurídica en las convocatorias y administrando la información conforme a la normatividad legal vigente; asegurar la administración, coordinación, desarrollo e implementación del sistema de gestión documental de la institución, gestionar oportunamente las respuestas a comunicaciones y requerimientos que se presenten ante el Consejo Directivo y el Consejo Académico, responder por

el registro, conservación y custodia de las actas de los Consejos Directivos y Académicos, así como de todos los actos administrativos de la Institución.

Así mismo, es responsable de asegurar la suscripción, notificación y entrega de copias de los actos y certificaciones emitidas por la alta dirección y órganos de gobierno, emitir conceptos y velar por la aplicación de procedimientos, mecanismos, políticas y normas que considera la Institución, liderar la adecuada ejecución del sistema de atención al ciudadano, gestionando de manera efectiva las PQRDF, responder por la adecuada ejecución de la función disciplinaria en primera instancia en la etapa de juzgamiento, según el marco normativo vigente, bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, y garantizando el derecho a la defensa y al debido proceso; liderar la actualización del normograma institucional, y cumplir con las demás funciones inherentes a la naturaleza de la dependencia y las asignadas por la normatividad vigente.

Dentro de los procesos liderados por la Secretaría General, se encuentran Gestión de Información y Control Documental, y Gestión de Servicio a la Ciudadanía, los cuales se adelantan en el Centro Integrado de Servicios – CIS.

El proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía tiene como objetivo gerenciar el sistema de atención al usuario a través de los diferentes canales de atención con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios.

La Institución Universitaria Pascual Bravo ha desarrollado un marco estratégico integral sustentado en el Modelo de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía (2023) y el Modelo de Gobierno y Gobernanza Institucional (2024), los cuales orientan la prestación de servicios institucionales con base en los principios de transparencia, eficiencia, participación, lenguaje claro y uso intensivo de tecnologías de la información.

El Modelo de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía tiene como objetivo general fortalecer la relación Estado–Ciudadano mediante la optimización de canales de atención y la automatización de trámites, garantizando así un servicio oportuno, inclusivo y de calidad (Institución Universitaria Pascual Bravo, 2023). Entre sus objetivos específicos se encuentra la necesidad de racionalizar procesos, disminuir pasos innecesarios, optimizar recursos y promover una atención sustentada en el principio de lenguaje claro y comprensible.

Desde la perspectiva de la gobernanza institucional, el Plan de Desarrollo 2023–2026 de la Institución Universitaria, plantea como eje estratégico la consolidación de “una organización ágil e inspiradora”, que potencie modelos de gestión integrados y abiertos al cambio. (Institución Universitaria Pascual Bravo, 2024).

En coherencia con estos lineamientos, se propone la renovación de los sistemas tecnológicos actuales operados por Sistemas Sentry S.A.S., proveedor que ha acompañado a la institución mediante soluciones para la gestión de salas de atención presencial y sistemas de turnos, y cuya experiencia se traduce en una plataforma sólida, escalable y con soporte técnico especializado (Sistemas Sentry S.A.S., 2025a).

Adicionalmente, y en atención a los nuevos desafíos institucionales en materia de transformación digital, se plantea como necesidad prioritaria la incorporación del producto Vision Web, una solución que amplía el alcance del servicio institucional al habilitar salas virtuales de atención en tiempo real, en las cuales los usuarios pueden conectarse desde cualquier ubicación, sin restricciones de movilidad, tiempo o geografía. Esta herramienta se articula con los lineamientos de atención online definidos en el modelo institucional y representa una solución innovadora para garantizar trazabilidad, evidencia documental, y atención estandarizada con enfoque en la experiencia del ciudadano.

En este sentido, la implementación de Vision Web se constituye como una acción concreta para avanzar hacia una transformación digital coherente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con la necesidad de cumplir los principios de acceso equitativo a la información y servicio eficaz al ciudadano.

Además, este servicio está alineado con varios de los objetivos específicos del Modelo de Gestión de Relacionamiento, entre ellos:

- Fortalecer los canales de comunicación con los ciudadanos, atendiendo a sus características y necesidades.
- Incluir la automatización de trámites para reducir pasos y optimizar procesos.
- Promover la participación ciudadana efectiva y la rendición de cuentas

Desde la óptica del Modelo de Gobierno y Gobernanza, esta decisión también responde al principio de Buen Gobierno, que exige una gestión pública transparente, participativa, eficiente y centrada en el usuario. Este modelo actúa como una sombrilla integradora que orienta todos los demás modelos institucionales y establece como pilar la incorporación de herramientas digitales que fortalezcan la capacidad institucional para la toma de decisiones, el control de la gestión y la sostenibilidad (Institución Universitaria Pascual Bravo, 2024).

La solución Vision Web, además, ofrece módulos complementarios como el agendamiento de citas, grabación de sesiones y evaluación del servicio, elementos que refuerzan la trazabilidad, el control y la mejora continua, coherentes con los enfoques definidos por MIPG y las disposiciones de la Ley 2052 de 2020 sobre trámites digitales (Sistemas Sentry S.A.S., 2025b).

Finalmente, la renovación del soporte y los sistemas actuales, y la incorporación del servicio Vision Web son pasos estratégicos para consolidar un ecosistema de atención moderno, eficiente y alineado con la visión institucional de transformación e innovación, promoviendo una experiencia de usuario que fortalezca la legitimidad social y la confianza en los servicios públicos de educación superior.

<table>
<tr><td colspan="2">2. Descripción del objeto a contratar, con sus especificaciones, autorizaciones, permisos y licencias requeridos para su ejecución. Si el contrato incluye diseño y construcción, deberán anexarse los documentos técnicos para el desarrollo del proyecto.</td></tr>
<tr><td>2.1. Descripción del Objeto a contratar:</td><td>Prestación de servicios para el soporte técnico y mantenimiento del software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, el sistema para calificar la atención Visión Quality y las carteleras digitales Visión Info, y adquisición de licencias del módulo Visión Web.</td></tr>
<tr><td colspan="2">2.2. Especificaciones del contrato.</td></tr>
<tr><td>2.2.1 Tipo del contrato a celebrar:</td><td>Contratación Directa - Prestación de servicios.</td></tr>
<tr><td>2.2.2 Alcance:</td><td>El contratista deberá prestar soporte técnico y mantenimiento al software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, el sistema para calificar la atención Visión Quality y las carteleras digitales Visión Info, y entregar licencias del módulo Visión Web con las siguientes garantías:
• Prioridad en la atención.
• Eficiencia en el funcionamiento del sistema.
• Evolución del software sin costo adicional: Ajustes, mejoras y nuevas versiones.
• Mano de obra calificada.</td></tr>
<tr><td colspan="2">
<table>
<tr><th>ITEMS</th><th>CONDICIONES TÉCNICAS</th><th>CANTIDAD</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Soporte técnico y mantenimiento del software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, el sistema para calificar la atención Visión Quality y las carteleras digitales Visión Info.</td><td>3 meses</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Adquisición de licencias del módulo Visión Web.</td><td>3 Licencias X 3 meses</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>2.2.3 Obligaciones del contratista:</td><td>Obligaciones generales.
1. Contar con personal profesional para atender cualquier situación contingente que se presente, y así</td></tr>
</table>

	dar posibles soluciones que se requieran en el momento. 2. Presentar para cada pago la certificación suscrita por el revisor fiscal sobre el cumplimiento de sus obligaciones frente al sistema de seguridad social integral. 3. El contratista deberá mantener el valor de la oferta económica presentada. 4. Realizar los trámites administrativos institucionales para la presentación de la factura correspondiente al cobro de las actividades realizadas durante la ejecución del contrato de acuerdo con la forma de pago de este. 5. Atender las recomendaciones dadas por el supervisor o quien haga sus veces, con el objeto de garantizar el adecuado cumplimiento del objeto del contrato. 6. El precio o precios ofertados por el proponente deberán incluir todos los costos relacionados con legalización, impuestos, distribución, transporte, prestaciones sociales, derechos laborales, y es obligación exclusiva de los oferentes cerciorarse y calcular todas las variables, por lo tanto, la I.U. PASCUAL BRAVO no será responsable de reclamaciones que tengan que ver con los elementos descritos. **Obligaciones específicas** 1. Garantizar una adecuada prestación del servicio, acorde con las especificaciones técnicas y de funcionalidad descritas en la propuesta. 2. Dar soporte técnico, mantenimiento y actualizaciones de conformidad con los requerimientos de la Institución.

	3. Brindar los datos de contacto para realizar la atención a los usuarios basados en los casos y tiempos de atención. 4. Atender en forma oportuna y ágil las dificultades que se presenten con el software, durante la vigencia del contrato. 5. Hacer el acompañamiento y las recomendaciones a seguir para prevenir posibles fallas en el uso/operación de los programas. 6. Sistemas Sentry S.A.S. realizará dos visitas de Mantenimiento Preventivo a los sistemas Vision Élite, una iniciando el contrato y otra finalizando el mismo. La primera visita de Mantenimiento Preventivo se efectuará en un plazo de veinte (20) días calendario después del inicio de la ejecución del contrato en la plataforma SECOP II. La segunda visita se realizará de acuerdo a solicitud del supervisor del contrato durante la duración del mismo. En cada una de estas visitas se revisará el estado de los componentes eléctricos y electrónicos de todos los dispositivos, de las carátulas y teclados de las consolas, de las regletas para la señalización de las pantallas, de los jacks y los pass cords que se utilizan en la conexión. Igualmente se hace una limpieza general a la impresora térmica, se revisa cuidadosamente el funcionamiento de la dispensadora de turnos y se analiza la base de datos que contiene la información de todos los turnos atendidos con el sistema. 7. Sistemas Sentry S.A.S. efectuará las visitas de Mantenimiento Correctivo cada vez que haya necesidad de hacerlo. Los ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) que Sistemas Sentry S.A.S. ofrece son los siguientes: Intervención inmediata en forma remota para solucionar el incidente. En el caso que no fuera posible

	hacerlo, un funcionario del área técnica se desplazará a la sede con los siguientes tiempos para la solución: • 4 horas hábiles para un bloqueo total del sistema. • 8 horas hábiles para un bloqueo parcial. • 24 horas hábiles para un incidente que tenga que ver con los reportes que genera el sistema. • El servicio se presta de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes. 8. Sistemas Sentry S.A.S. responderá por el cambio y correcto funcionamiento de las partes defectuosas fabricadas o suministradas por Sistemas Sentry S.A.S, sin ningún costo adicional para la I.U. Pascual Bravo, .* *Se excluyen los Mini PC, los Mini Player, las pantallas táctiles y los TV. 9. La Institución Universitaria Pascual Bravo tendrá derecho, sin costo adicional, a las nuevas versiones y a las actualizaciones (release) que se hagan a cualquiera de los componentes del sistema. 10. Todas las demás atinentes a la naturaleza del contrato y aquellas que surjan durante su ejecución y cumplimiento.
2.2.4 Obligaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo:	Persona jurídica y/o persona natural con personal a cargo: ● Soportado en la legislación vigente en términos de los estándares mínimos en SG-SST, el proponente deberá presentar la certificación emitida por la ARL correspondiente y/o el resultado del registro de la autoevaluación ante el Ministerio de Trabajo, en donde se evidencie el resultado de la evaluación de los estándares mínimos de su Sistema de Gestión en SST del año inmediatamente anterior, mayor o igual al 60%. En caso de que el proponente cuente con una evaluación de estándares por debajo del 85% y en todo caso superior al 60%, deberá como requisito para

	el inicio del contrato, aportar además de lo anterior, la certificación de la ARL del cumplimiento de estándares que contenga el plan de mejoramiento del mismo, asociado con los ítems incumplidos. ● Aportar la licencia del responsable del diseño del Sistema de Gestión de SST que cuente con el alcance para diseñar de acuerdo al número de trabajadores y a la clasificación del riesgo en que se encuentren las actividades que ejecuta la empresa y expedida por parte de la autoridad competente. ● Curso virtual SGSST de 50 horas o 20 horas de actualización, inferior a tres (3) años del responsable del ejecutor del SGSST. ● Seguridad social: Enviar seguridad social vigente en el nivel correspondiente. ● Inducción del SG-SST de la Institución Universitaria Pascual Bravo: el contratista debe solicitar al correo; sst@pascualbravo.edu.co los instructivos para la realización de las inducciones de SST del personal que se designe. Este requisito aplica sólo en caso de requerir ingreso a las instalaciones de la Instalación.
2.2.5 Obligaciones de la Institución	1. Expedir el Registro Presupuestal del contrato. 2. Efectuar los pagos estipulados en el contrato en la forma y oportunidad prevista en el mismo. 3. Designar el supervisor para vigilar el cumplimiento del objeto contractual, dentro del término de ejecución y demás condiciones establecidas. 4. Suministrar al contratista la información requerida para el desarrollo del objeto contractual. 5. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del supervisor.

	6. Vigilar el cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven del presente contrato. 7. Las demás inherentes y necesarias para el cabal cumplimiento del presente contrato.
2.2.6 Plazo de ejecución del contrato:	El plazo de ejecución del contrato será de tres (3) meses contados a partir de la aceptación e inicio de ejecución en la plataforma SECOP II, sin superar el 31 de diciembre de 2025.
2.2.7 Lugar de ejecución del contrato:	Institución Universitaria Pascual Bravo Medellín - Antioquia
2.2.8 Documentos técnicos requeridos. (Permisos, autorizaciones, licencias cuando se requieran):	Documento de derechos patrimoniales
2.2.9 Valor del contrato/ presupuesto oficial:	DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/L **($2.189.664)** IVA INCLUIDO.
2.2.10 Requiere presupuesto de vigencias futuras	SI____ NO_**X**__
2.2.11 Forma de pago:	La Institución realizará tres (3), pagos cada uno por un valor de SETECIENTOS VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS **($729.888),** por la realización del soporte técnico y mantenimiento requerido en el software y hardware, y por las licencias de Visión Web conforme a la propuesta presentada y surtidos los trámites administrativos y financieros establecidos por la entidad. 1. Factura o documento equivalente por parte del contratista, la cual debe ser enviada al correo electrónico facturacionelectronica@pascualbravo.edu.co 2. Certificación de recibo a satisfacción por parte

	del supervisor del contrato. 3. Constancia de cumplimiento de las obligaciones del contratista frente a las obligaciones al sistema de seguridad social integral y parafiscales (suscrita por el revisor fiscal en los casos que aplique). 4. Inscripción en la plataforma SICAU como proveedor de la Institución de acuerdo con la guía que se adopte. 5. Evidencias del ingreso de la factura y los documentos de pago en el SECOP II, al igual que los informes que le aplique. 6. Evidencia del inicio del contrato en SECOP II. **Parágrafo:** En el desarrollo del contrato, se podrá aceptar la solicitud de un contratista de ceder el pago (derecho económico total o parcial) que le corresponde por la ejecución de un contrato a favor de un tercero, para lo cual es necesario que el contratista dirija la solicitud al ordenador del gasto, acompañado del contrato de cesión de derechos económicos, indicando si es parcial o total, el valor correspondiente a la cesión, deberá estipular la aceptación por parte del cesionario de los descuentos de ley cuando aplique, Acta de Junta de Socios o documento consorcial o autorizaciones necesarias cuando se trate de uniones temporales en que se autoriza la cesión, certificado de existencia y representación del cesionario, RUT del cesionario, certificación bancaria con el número de cuenta y beneficiario, donde se deben consignar los valores de la cesión y que su expedición no sea mayor a treinta (30) días. En el contrato de cesión de derechos deberá indicarse expresamente que se libera a la Institución Universitaria Pascual Bravo, de toda responsabilidad que emane de la ejecución de la cesión de derechos económicos. **Para el siguiente proceso, se aplicarán las siguientes deducciones:** ● Retención en la fuente 3.5% de software ● Ica del 1.8 por mil ● Tasa pro deportes del 1.3% ● Reteiva del 15%

<table>
<tr><td></td><td>● Estampilla para la justicia familiar del 2%.

Y demás retenciones que por ley apliquen al momento del pago.

<table><tr><th>CDP</th><th>FECHA</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>11720</td><td>24/092025</td><td>$2.189.664</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>2.2.12 Justificación del Anticipo (Si aplica):</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td>2.2.13 Supervisión o interventoría (indicar cargo del supervisor o el del interventor):</td><td>Secretario General con apoyo del Técnico Administrativo del CIS o quien haga sus veces</td></tr>
<tr><td>2.2.14 Otras especificaciones (las demás cláusulas accidentales y de la naturaleza del contrato que se requieran):</td><td>N/A</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Causal de Contratación Directa y su Justificación. (Declaración de Urgencia Manifiesta, art. 2.2.1.2.1.4.2. Convenio o Contrato Interadministrativo, art. 2.2.1.2.1.4.4. Contratación para el Desarrollo de Actividades Científicas y Tecnológicas, art. 2.2.1.2.1.4.7. Contratación Directa cuando no exista Pluralidad de Oferentes, art. 2.2.1.2.1.4.8. Adquisición de Bienes Inmuebles, art. 2.2.1.2.1.4.10. Arrendamiento de Bienes Inmuebles, art. 2.2.1.2.1.4.11. del Decreto 1082 de 2015)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Esta modalidad de contratación se encuentra consagrada en el literal h), numeral 4°, Artículo 2° de la ley 1150 de 2007, reglamentada por el artículo 2.2.1.2.1.4.9, “Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación.”

En el caso en concreto, el sistema de turnos opera con el uso de los programas VISIÓN CENTER, VISION QUALITY, VISION INFO, cuyos derechos patrimoniales pertenecen a la sociedad</td></tr>
</table>

SISTEMA SENTRY S.A.S y quién comercializa de forma directa los bienes y servicios relacionados con éstos, razón por la cual, se configura la causal de contratación referenciada.

De acuerdo con lo anterior se requiere contratar la prestación de servicios para el soporte técnico y mantenimiento del software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, el sistema para calificar la atención Visión Quality y las carteleras digitales Visión Info, y adquirir las licencias del módulo Visión Web.

Para el efecto se anexan certificado de existencia y representación legal de la empresa y los certificados expedidos por el Ministerio del Interior (Dirección Nacional de Derecho de Autor), mediante los cuales se acredita que SISTEMAS SENTRY S.A.S. es el titular de los derechos patrimoniales de estos sistemas ("programas de computador"), así como demás documentos requeridos. Estos hacen parte integral del presente estudio.

4. Análisis del Sector relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de análisis de riesgo. (Art. 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015)

¿QUÉ ES EL SECTOR DE SOFTWARE Y TI?

Su principal potencial está en transformar las economías y la sociedad, a partir de su capacidad de crear valor en productos, servicios y procesos.

Las oportunidades para este sector apuntan a consolidarse como principal soporte para acelerar la productividad y competitividad de las empresas y demás sectores de la economía, como proveedor de soluciones que faciliten la comercialización de productos, la comunicación con clientes y proveedores, el acceso a información estratégica para toma de decisiones, entre otras utilidades.

Las principales tendencias globales para el sector se enfocan en soluciones sobre internet, aplicaciones móviles, nuevas formas de pago, analitycs y Apps empresariales.

PLAN DE NEGOCIOS

VISIÓN A 2032	METAS A 2032	¿CÓMO LOGRARLO?
Lograr un incremento en el valor agregado de los servicios relacionados con Software y Tecnologías de la Información y promover una especialización en verticales específicas, con miras a focalizar los esfuerzos de educación, investigación y desarrollo, política pública, e infraestructura estatal.	Incremento en 10% en la participación de empresas con producto propio y crecimiento de un 15% en exportaciones frente a ventas totales.	Mediante la formación de un talento humano altamente calificado y bilingüe y fortaleciendo las capacidades productivas de las empresas para desarrollar una oferta de servicios especializados, mediante el uso y apropiación de tecnologías.

[1]

El sector informático en 2024: análisis y perspectivas

El sector informático es uno de los más dinámicos y relevantes de la economía global. En 2024, se espera que continúe su crecimiento, impulsado por la transformación digital, la adopción de nuevas tecnologías y la creciente demanda de servicios informáticos.

Evolución del mercado

I.Gasto en TI: Según Gartner, el gasto mundial en TI alcanzará los 5,1 billones de dólares en 2024, lo que representa un crecimiento del 8% con respecto a 2023.

I.Hardware: Se espera que el mercado de hardware tenga un crecimiento moderado en 2024, con un aumento del 4% en las ventas de ordenadores personales y del 6% en las ventas de servidores.

I.Software: El mercado de software seguirá siendo uno de los más dinámicos del sector, con un crecimiento del 9% en 2024. La nube, la inteligencia artificial y la seguridad serán los principales segmentos de crecimiento.

.Servicios TI: La demanda de servicios TI seguirá aumentando en 2024, con un crecimiento del 10%. Los servicios de consultoría, desarrollo de software y cloud computing serán los más demandados.

Tecnologías emergentes

Inteligencia artificial (IA): La IA se está integrando en una amplia gama de sectores, desde la atención médica hasta las finanzas. Se espera que el mercado global de IA alcance los 156.2 mil millones de dólares en 2024.

[1] https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/servicios/software-ti

Internet de las cosas (IoT): El número de dispositivos conectados a internet seguirá creciendo exponencialmente en 2024. Se espera que haya 25.4 mil millones de dispositivos IoT en el mundo en 2024.

Blockchain: La tecnología blockchain se está utilizando para desarrollar nuevas aplicaciones en una variedad de sectores, como la cadena de suministro y las finanzas. Se espera que el mercado global de blockchain alcance los 39.7 mil millones de dólares en 2024.

Retos y oportunidades

- **Escasez de talento**: La escasez de profesionales con habilidades en tecnologías emergentes es uno de los principales retos que enfrenta el sector informático.

- **Ciberseguridad**: La ciberseguridad es una preocupación cada vez mayor para las empresas. Se espera que el gasto en ciberseguridad alcance los 170.4 mil millones de dólares en 2024.

- **Regulaciones**: Las regulaciones sobre privacidad y uso de datos están aumentando en todo el mundo. Las empresas del sector informático deben adaptarse a estas regulaciones para evitar multas y sanciones.[2]

- **Análisis de la demanda**

La demanda de bienes y servicios TIC es común a todas las organizaciones de la economía pues existe una gran dependencia para el desarrollo de las distintas actividades; en el caso específico del sector educativo son un aliado indispensable para el cumplimiento de los estándares de calidad y cobertura en el servicio.

A continuación, se relacionan los contratos que la institución ha tenido con la empresa SISTEMAS SENTRY S.A.S., a través de los siguientes procesos de selección:

NÚMERO DEL PROCESO	OBJETO	CONTRATISTA	VALOR	FUENTE
	Soporte técnico y mantenimiento del software y hardware del sistema de gestión de turnos Vision Center, el	SISTEMAS SENTRY S.A.S.	$2.063.271	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticePhases/View?PPI=CO1.PPI.32413806&isFrom

[2] https://blog.hispamicro.com/el-sector-informatico-en-2024-analisis-y-perspectivas/#:~:text=Software%3A%20El%20mercado%20de%20software,con%20un%20crecimiento%20del%2010%25.

VAD 1240 DE 2024	sistema para calificar la atención Vision Quality y las carteleras digitales Vision info.			PublicArea=True&isModal=False
VAD 1198 DE 2022	Actualización, soporte técnico y mantenimiento del sistema de gestión de turnos Vision Center, el sistema para calificar la atención Vision Quality y las carteleras digitales Vision info.	SISTEMAS SENTRY S.A.S	$8.902.678	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3681567&isFromPublicArea=True&isModal=False
VAD 1183 de 2021	Adquisición, implementación y puesta en marcha de software de turnos que contenga aplicativo, módulo, App turno, licencia, consola virtual y certificado de seguridad para el Centro Integrado de Servicios CIS, perteneciente a la Institución Universitaria Pascual Bravo	SISTEMAS SENTRY S.A.S	$12.900.700	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2461344&isFromPublicArea=True&isModal=False

De igual manera se encontró que otras entidades estatales han hecho contrataciones similares, los cuales se referencian a continuación.

NÚMERO DEL PROCESO	OBJETO	ENTIDAD	EMPRESA CONTRATISTA	VALOR	FUENTE
OC-026-2024	suministro de rollos papel para digiturnos de las unidades de prestación de servicios de salud de la subred integrada de servicios de salud norte.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. (OFICIAL)	CIEL INGENIERIA S.A.S	$7.112.630	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.6003421
CD-URT-36-2024	Contratar la adquisición de los sistemas de turnos (hardware y el software) de nivel central y territorial	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION	Corporación Colombia Digital	$636.388.200	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2f

	de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.	DE RESTITUCION DE TIERRAS DESPOJADAS			CO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.5881702
OPS014-2024	Servicios aplicativos de software cuadro de turnos	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA	CASH CONSULTORIA, ASESORIA Y SERVICIOS HOSPITALARIOS S.A.S	$3.000.000	https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.5879451

GRUPO	SEGMENTO	FAMILIAS	CLASES	PRODUCTOS
[E]	43	22	15	01
Productos de Uso Final	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Equipos o plataformas y accesorios de redes multimedia o de voz y datos	Sistemas de gestión de llamadas o accesorios	Sistemas de atención automatizada
[F]	81	11	22	00
Servicios	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	

Clasificación UNSPSC:

- 43221501: Sistemas de atención automatizada
- 81112200: Mantenimiento y soporte de software

5. Análisis que soporta el valor estimado del contrato y su justificación.

El valor estimado del contrato es la suma de DOS MILLONES CIENTO OCHENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS M/L **($2.189.664)** IVA INCLUIDO.

Para realizar la estimación del valor contractual se tuvo en cuenta los precios ofrecidos por el oferente que puede satisfacer la necesidad institucional.

ITEMS	CONDICIONES TÉCNICAS	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR UNITARIO IVA	VALOR TOTAL IVA INCLUIDO
1	Soporte técnico y mantenimiento del software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, el sistema para calificar la atención Visión Quality y las carteleras digitales Visión Info.	3 meses	$ 844.253	$ 160.408	$ 1.004.661
2	Adquisición de licencias del módulo Visión Web.	3 licencias X 3 meses	$ 1.185.003	$ 0	$ 1.185.003
TOTAL			$ 2.029.256	$ 160.408	$ 2.189.664

6. Análisis de Riesgo y la forma de mitigarlo. (Ver el Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación, expedido por Colombia Compra Eficiente).
http://www.colombiacompra.gov.co/sites/default/files/manuales/cce_manual_riesgo_web.pdf

La política para el manejo del riesgo contractual del Estado para los diferentes procesos, consagra como principio rector, que estos corresponden a las Entidades Estatales, las cuales deben asumir sus propios riesgos por su carácter público y el objeto social para el que fueron creadas o autorizadas y, a los contratistas, aquellos riesgos determinados por el objeto que persiguen en el cumplimiento de su actividad; siendo entonces la asignación adecuada una herramienta que minimiza el costo de la mitigación del riesgo, logrando asignar cada riesgo a la parte que mejor lo controla:

- **Riesgo Previsible**: Son los posibles hechos o circunstancias que por la naturaleza de la actividad a ejecutar es factible su ocurrencia.

● **Riesgo Imprevisible**: Son aquellos hechos o circunstancias donde no es factible su previsión, es decir el acontecimiento de su ocurrencia, tales como desastres naturales, actos terroristas, guerra o eventos que alteren el orden público.

A continuación, se establecen, los riesgos que deben asumir las partes en el presente proceso:

CLASE	TIPIFICACION DEL RIESGO						
	No.	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	Pascual Bravo	PROPONENTE Y/O CONTRATISTA	REVISIÓN	MONITOREO
Administrativos	1	No firma del contrato por parte del CONTRATISTA.	Porque el CONTRATISTA se rehusó a firmarlo, no estuvo de acuerdo con el clausulado		**X**	Contratista - Técnico del proceso	Antes de la suscripción del contrato
Jurídicos y/o legales y/o documentales y/o regulatorios	2	Incumplimiento del contrato por parte del CONTRATISTA	Hace referencia a cualquier clase de incumplimiento por parte del CONTRATISTA, antes, durante y posterior firma del contrato. Riesgo que asume el CONTRATISTA		**X**	Supervisor	Durante el plazo del contrato
Jurídicos y/o legales y/o documentales y/o regulatorios.	3	Desequilibrio contractual por cambios normativos o tributarios	Ocurre en aquellos casos, cuando las condiciones inicialmente estipuladas en el Contrato han sufrido una modificación sustancial, tal y como es el caso de una norma que modifique o exija la inclusión de un nuevo componente técnico que implique la destinación de mayores recursos, o cuando a consecuencia de una norma con efectos tributarios varia las condiciones económicas inicialmente establecidas. Riesgo que asume el Pascual Bravo o el CONTRATISTA dependiendo quien es	**X**	**X**	Contratista y Supervisor	Durante el plazo del contrato

			la parte afectada con el cambio.				
Operacional	4	Demora en la radicación por parte del CONTRATISTA de las facturas (correctamente diligenciadas y firmadas)	Riesgo que asume el CONTRATISTA, teniendo en cuenta que le corresponde a éste tener planes de contingencia y/o calidad para que las actas se elaboren correctamente y radiquen oportunamente de acuerdo con lo manifestado en el contrato.		**X**	Contratista	Durante el plazo del contrato
Administrativo	5	Errores cometidos por el CONTRATISTA en la elaboración de las facturas y sus soportes, que ocasionan demoras en su radicación.	Riesgo que asume el CONTRATISTA, teniendo en cuenta que le corresponde a éste coordinar con la interventoría la elaboración de las facturas de acuerdo con lo manifestado en el contrato.		**X**	Supervisor	Durante el plazo del contrato
Administrativo	6	Demora en el pago de la factura	Cuando por errores internos de la institución se presenta demora en el pago de la factura	**X**		Supervisor	Durante el plazo del contrato
Administrativo	7	Demora en la legalización del Contrato por parte del CONTRATISTA	Riesgo que asume el CONTRATISTA		**x**	Contratista	Antes de la suscripción del contrato
Operacional	8	Suspensiones del contrato.	Riesgo que asume el CONTRATISTA.		**X**	Supervisor	Durante el plazo del contrato
Administrativo	9	Prórrogas del contrato.	Riesgo que asume el CONTRATISTA, salvo que haya justificación valida de la prórroga.		**X**	Supervisor	Durante el plazo del contrato

7. Garantías que la entidad estatal contempla exigir en el proceso de contratación. (Artículo 2.2.1.2.3.1.1. y siguientes del Decreto 1082 de 2015).

De conformidad con los artículos 2.2.1.2.3.1.1., y 2.2.1.2.3.1.2., del Decreto 1082 de 2015, las garantías en la contratación deben cubrir el cumplimiento de las obligaciones surgidas en favor de las Entidades Estatales con ocasión de: (i) la presentación de las ofertas; (ii) los contratos y su

liquidación; y (iii) los riesgos a los que se encuentran expuestas las Entidades Estatales, derivados de la responsabilidad extracontractual que pueda surgir por las actuaciones, hechos u omisiones de sus contratistas y subcontratistas. De conformidad con este estudio, para la presente contratación no se exigirá el cubrimiento de garantías, ya que, al tratarse de un servicio de soporte y mantenimiento, el contratista estará en la obligación de cumplir con el objeto del presente estudio pues de lo contrario no podrá exigir el pago de los valores presentados y/o facturados y la institución no dispondrá de ningún recurso, hasta que haya finalizado a entera satisfacción el servicio solicitado.
8. Indicación de si el Proceso de Contratación está cobijado por un Acuerdo Comercial. **Nota:** N/A

Equipo estructurador de estudios previos.

- **Componente técnico:** Sebastián Castaño Hincapié – Técnico administrativo Secretaría General - (CIS)

- **Componente jurídico:** Valentina Saavedra Serrato - Abogada dirección jurídica

- **Componente económico:** Andres Sepulveda Rodriguez – Contratista de Apoyo Bienes y Servicios.

- **Componente enlace:** María Fernanda Herrera Álzate - Contratista Apoyo Oficina Dirección del Talento Humano.

Supervisor
Juan Pablo Martínez Rengifo
Secretario General