RESOLUCIÓN RECTORAL 007
06 de enero de 2025

Por medio de la cual se justifica una contratación directa

El rector de la Institución Universitaria Pascual Bravo, en uso de las atribuciones legales y estatutarias, y en especial la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes, que modifican o suspenden, y,

CONSIDERANDO

Que, es función del Rector, expedir los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, atendiendo a las disposiciones legales y estatutarias.

Que, 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.

Que, la Institución es el resultado de un proceso histórico de consolidación académica y administrativa que se remonta a la creación de la Escuela de Artes y Oficios Pascual Bravo (1935–1939), pasando por el Instituto Industrial Pascual Bravo (1939–1940), la Institución Técnica Industrial Pascual Bravo (1941–1950), el Instituto Técnico Superior Pascual Bravo (1950–1962), el Instituto Técnico Industrial Pascual Bravo (1962–1982), el Instituto Tecnológico Pascual Bravo (1983–2007), el Tecnológico Pascual Bravo del Municipio de Medellín (2007–2012), hasta llegar a la Institución Universitaria Pascual Bravo, denominación vigente desde el año 2012. Como consecuencia de más de ochenta y cinco (85) años de funcionamiento, la Institución ha desarrollado una amplia operación académica y administrativa que demanda el fortalecimiento permanente de sus procesos de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Que, para el desarrollo de su objeto social, la Institución se organiza administrativa y operativamente conforme al Modelo de Operación por Procesos (MOP), el cual articula los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión institucional, la eficiencia administrativa y la satisfacción de las necesidades de la comunidad académica y de la ciudadanía.



Que, dentro de los procesos de apoyo 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, y resultan fundamentales para el adecuado funcionamiento administrativo de la Institución y para la interacción permanente con los usuarios internos y externos.

Que, la presente contratación se encuentra alineada con el Plan de Desarrollo Institucional 2023–2026 "*Tradición-Transformación e Innovación*", específicamente con la dimensión de Gobierno y Gobernanza Institucional, en el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, la automatización de trámites y la mejora de los canales de atención, mediante el uso de herramientas tecnológicas que garanticen eficiencia, trazabilidad y calidad en la prestación del servicio institucional.

Que, el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía tiene como objetivo gerenciar el sistema de atención al usuario a través de los diferentes canales de atención institucional, con el fin de satisfacer de manera oportuna y eficiente las necesidades y requerimientos de los usuarios, garantizando la organización del flujo de atención, la trazabilidad de los servicios prestados y la mejora continua de la calidad del servicio.

Que, en desarrollo de este proceso, la Institución requiere disponer de herramientas tecnológicas que permitan organizar la asignación de turnos, apoyar la atención

presencial, evaluar la calidad del servicio prestado y habilitar mecanismos de atención virtual que amplíen la cobertura institucional y faciliten el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos, en concordancia con los principios de eficiencia administrativa, lenguaje claro y fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano.

Que, así mismo, para garantizar la operación continua y adecuada de dichas herramientas, se hace indispensable contar con servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento y evolución de las soluciones tecnológicas asociadas a la gestión de turnos, la evaluación del servicio y la atención virtual, que permitan atender de manera oportuna los incidentes que se presenten, asegurar la estabilidad de los sistemas y mantener su funcionalidad acorde con las necesidades operativas del proceso.

Que, en atención a lo anterior, y considerando las dinámicas actuales de atención al ciudadano, el volumen de usuarios que acceden diariamente a los servicios institucionales y la necesidad de garantizar una experiencia de atención organizada, eficiente y trazable, el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía requiere para la vigencia 2026 contar con soluciones tecnológicas que permitan soportar de manera integral la operación del sistema de atención al usuario, tanto en modalidad presencial como virtual.

Que, en este sentido, se identifica la necesidad de disponer de un sistema que permita la gestión ordenada de turnos presenciales, el control de los tiempos de atención, la evaluación del servicio prestado, y la generación de información que facilite el seguimiento y la mejora continua de los procesos de atención, así como la toma de decisiones por parte de la Institución.

Que, de igual manera, resulta necesario fortalecer los canales de atención virtual, mediante la habilitación de espacios de interacción en tiempo real que permitan a los usuarios acceder a los servicios institucionales desde cualquier ubicación, eliminando barreras asociadas a la movilidad, el tiempo o la ubicación geográfica, y garantizando condiciones de atención estandarizadas, seguras y acordes con los lineamientos institucionales de servicio al ciudadano.

Que, estas soluciones deben permitir, entre otros aspectos, el agendamiento de citas, la atención virtual asistida, la grabación y trazabilidad de las sesiones, la evaluación posterior del servicio recibido y la consolidación de información que respalde la gestión institucional, asegurando evidencia documental, control del servicio y soporte para los procesos de mejora continua.

Que, la Institución Universitaria Pascual Bravo ha contado con el sistema de gestión de turnos y atención al ciudadano desde vigencias anteriores, herramienta que ha sido utilizada de manera continua para organizar, controlar y evaluar la atención presencial y virtual prestada a la comunidad académica y a la ciudadanía en general. La continuidad en el uso de este aplicativo ha permitido mejorar la trazabilidad de los procesos de atención, optimizar los tiempos de servicio y disponer de información para el seguimiento y evaluación de la calidad de la atención, razón por la cual resulta necesario garantizar la

renovación del licenciamiento, el soporte técnico y el mantenimiento del sistema, asegurando su estabilidad operativa, la atención oportuna de incidentes y la evolución tecnológica requerida para no afectar la prestación del servicio institucional.

Que, en este contexto, la Institución Universitaria Pascual Bravo identifica para la vigencia 2026 la necesidad de adelantar un proceso de contratación que permita garantizar la continuidad, estabilidad y evolución de los servicios tecnológicos asociados a la atención al ciudadano, mediante soluciones que aseguren la adecuada gestión de turnos, la evaluación del servicio prestado, la difusión de información institucional y la atención virtual, en concordancia con los lineamientos institucionales de servicio, mejora continua y transformación digital. Para tal fin, se hace necesario contar con soluciones especializadas que integren el sistema de gestión de turnos Visión Center, el sistema de evaluación de la atención Visión Quality, las carteleras digitales Visión Info, así como la solución de atención virtual Visión Web – Salas de Atención Virtual, incluyendo su soporte técnico, mantenimiento, evolución y licenciamiento, de manera que se garantice la continuidad operativa, la atención oportuna de incidentes, la estabilidad de los sistemas y la mejora permanente de los servicios de atención institucional, tanto en modalidad presencial como virtual.

Que, La Institución Universitaria requiere garantizar la continuidad, actualización y optimización del sistema de gestión de turnos que opera actualmente en el Centro Integral de Servicios (CIS). El sistema de turnos de la Institución opera mediante los módulos VISIÓN CENTER, VISION QUALITY y VISION INFO. Los derechos patrimoniales y de propiedad intelectual de estos aplicativos pertenecen exclusivamente a la sociedad SISTEMA SENTRY S.A.S., quien es el único desarrollador y comercializador autorizado para intervenir el código fuente y las bases de datos del sistema.

Que, actualmente se requiere la implementación del nuevo desarrollo con enfoque de género dentro de la plataforma. Dado que el software ya se encuentra instalado, parametrizado y en plena ejecución en los equipos de cómputo del CIS, la intervención de un tercero pondría en riesgo la estabilidad técnica, la integridad de los datos y la vigencia de las garantías del sistema preexistente.

Que, teniendo en cuenta lo anterior y con fundamento en que la propiedad intelectual de Vision Center, Vision Info, Vision on line, Vision Quality, Vision Web pertenece exclusivamente a Sistema Sentry S.A.S, como consta en el registro ante el Ministerio del Interior (Libro: 13, Tomo: 82, Partida: 395, Fecha: 10-dic.-2020 Vision Web, Libro: 13, Tomo: 62, Partida: 13, Fecha: 21-jul.-2017 Vision Quality, Libro: 13 Tomo: 82, Partida: 295, Fecha: 20-nov.-2020 Vision on line, Libro: 13 Tomo: 62, Partida: 14, Fecha: 21-jul.-2017 Vision Info, Libro: 13 Tomo: 62, Partida: 12, Fecha: 21-jul.-2017 Vision Center), que este registro confiere a Sistema Sentry S.A.S los derechos exclusivos de comercialización y soporte técnico en Colombia.

Que, la Ley 80 de 1993, tiene por objeto disponer de las reglas y principios que rigen para los contratos de las entidades estatales (Art. 1º. De la Ley 80 de 1993).

Que, la Ley 1150 de 2007, "*por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos*", previó en su artículo 2º como una de las modalidades para la selección de contratistas, la contratación directa.

Que, el literal g) del numeral 4º del artículo 2 de la ley 1150 de 2007, estableció como uno de los casos en que procede la contratación directa: "*Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado*".

Que, en conclusión, la contratación directa con SISTEMA SENTRY S.A.S. resulta indispensable para asegurar la actualización tecnológica y la continuidad del servicio, amparada en la protección de los derechos de autor y la idoneidad técnica del proveedor.

Que, el Decreto 1082 de 2015, subsección 4, articulo 2.2.1.2.1.4.1 estableció que cuando proceda el uso de la modalidad de selección de contratación directa la Entidad Estatal deberá señalar en un acto administrativo la justificación para contratar.

Que, la contratación que se analiza en el presente acto tiene como soporte legal lo señalado en el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; literal g) del numeral 4º del artículo 2 de la ley 1150 de 2007, y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

Artículo 2.2.1.2.1.4.8. *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 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".*

Que, el Secretario General presentó la necesidad de contratar "*Prestación de servicios para el soporte técnico, mantenimiento y actualización del software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, del sistema de evaluación de la atención Visión Quality de las carteleras digitales Visión Info y renovación de la licencia del módulo Visión Web – Salas de Atención Virtual."*

Que, para la celebración de dicha contratación se cuenta con el certificado de disponibilidad presupuestal No.808 del 5 de enero de 2026, expedido por la Dirección financiera.

Que, los documentos previos contentivos de la contratación podrán ser consultados en la Dirección Jurídica de la Institución y en el SECOP II.

Que, con arreglo a lo expuesto se considera pertinente la expedición del presente acto Administrativo mediante el cual se justifica la contratación directa.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Contratar directamente con la empresa **SISTEMAS SENTRY S.A.S.,** con NIT 811.007.634-3, representada legalmente por **DARÍO GOMEZ RENDÓN** con cédula de ciudadanía No.8.353.247, la *"Prestación de servicios para el soporte técnico, mantenimiento y actualización del software y hardware del sistema de gestión de turnos Visión Center, del sistema de evaluación de la atención Visión Quality de las carteleras digitales Visión Info y renovación de la licencia del módulo Visión Web – Salas de Atención Virtual".*

ARTICULO SEGUNDO: OCHO MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE **($8.758.656**) IVA INCLUIDO.

ARTICULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín,
a los 06 días del mes de enero de 2026

Original firmado

JUAN PABLO ARBOLEDA GAVIRIA
RECTOR

Elaboró: Luisa Fernanda Rodríguez-Abogada Contratista	Revisó: Natalia Martínez Botero Directora Administrativa de la Dirección Jurídica	Aprobó: Natalia Martínez Botero Directora Administrativa de la Dirección Jurídica
Firma:	Firma:	Firma: