OTROSÍ No. 03 MODIFICATORIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2022-0770 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" – ICETEX Y COMWARE S.A.

Entre los suscritos a saber, **MARIA CAROLINA CARRILLO SALTAREN**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 63.496.290, quien, en su calidad de Secretaria General y Ordenadora del Gasto, delegada para celebrar el presente contrato de conformidad con lo previsto en las Resoluciones No. 1264 del 11 de noviembre de 2022 y No. 1324 del 24 de noviembre de 2022, actúa en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" –ICETEX**, identificado con el NIT. 899.999.035-7, entidad financiera de naturaleza especial, creada mediante el Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y cuya naturaleza jurídica fue transformada mediante la ley 1002 del 30 de diciembre de 2005, reestructurada por el Decreto No. 380 DE 2007, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, y quien para efectos del presente documento se denominará **EL ICETEX**, de una parte, y por la otra parte, **MÓNICA DEL PILAR CAMACHO CASADO,** identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.910.468, actuando en su condición de representante legal de **COMWARE S.A.,** sociedad comercial identificada con el NIT. 860.045.379-1, quien en adelante se denominará para todos los efectos **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente **OTROSÍ MODIFICATORIO No. 3** al Contrato de Prestación de Servicios No. **2022-0770,** cuyo objeto consiste en "*Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad",* previo a las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. El 27 de diciembre de 2022 EL ICETEX suscribió con COMWARE S.A. el contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, cuyo objeto consiste en "*gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad*".

2. Que el plazo de ejecución del contrato No. 2022-0770 es de treinta y nueve (39) meses discriminados de la siguiente manera:

   (i) Etapa de implementación, cuyo plazo se contempló hasta el 3 de marzo de 2023

   (ii) Etapa Operativa, que implica la prestación del servicio de atención al usuario a nivel nacional, la cual tendrá un plazo de ejecución de treinta y seis (36) meses, contada a partir de la finalización de la etapa de implementación. Dentro de esta etapa se contempla un periodo de estabilización, cuya duración será de un (1) mes, contado a partir del inicio de la etapa operativa. El plazo de ejecución contará a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

3. Que las partes suscribieron la correspondiente acta de inicio el 17 de enero de 2023.

4. Que el 3 de marzo de 2023 se publicó en la plataforma SECOP II modificatorio No. 1 del contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, mediante el cual se modificó el periodo de la etapa de empalme o transición, sin que se modificara el plazo total de ejecución.

5. Que el 14 de marzo de 2023, se publicó en la plataforma SECOP II modificatorio No. 2 del contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, mediante el cual se modificó la distribución presupuestal, especialmente para la vigencia del año 2023, sin que se modificara el valor total del contrato ni la sumatoria total de la disponibilidad presupuestal.

6. Que el valor del contrato asciende a la suma de CIENTO UN MIL SETECIENTOS SESENTA MILLONES CIENTO VEINTICUATRO MIL DOSCIENTOS DOS PESOS M/CTE ($101.760.124.202) incluido IVA y todos los impuestos de ley.

7. Que, mediante memorando 2023-2400-000446-3 del 31 de mayo de 2023 y alcance contenido en el radicado No. 2023-2400-0006926-3 del 23 de agosto de 2023, la supervisión del contrato solicitó la modificación del mismo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

7.1. Que en las OBLIGACIONES ESPECÍFICAS del contrato 2022-0770, se estableció en el numeral 47 lo siguiente:

> *"(…) 47. Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, un* ***mínimo del 50% de personal que cumpla con las características de "sujetos de especial protección constitucional"*** *establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal. (…)"*

7.2. Que en relación con la obligación anteriormente descrita el artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021, establece lo siguiente:

> *"ARTÍCULO 2.2.1.2.4.2.16. Fomento a la ejecución de contratos estatales por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional. En los Procesos de Contratación, las Entidades Estatales indistintamente de su régimen de contratación, los patrimonios autónomos constituidos por Entidades Estatales y los particulares que ejecuten recursos públicos fomentarán en los pliegos de condiciones o documento equivalente que los contratistas destinen al cumplimiento del objeto contractual la provisión de bienes o servicios por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional, garantizando las condiciones de calidad y sin perjuicio de los Acuerdos Comerciales vigentes.*

> *La participación de los sujetos anteriormente mencionados en la ejecución del contrato se fomentará previo análisis de su oportunidad y conveniencia en los Documentos del Proceso, teniendo en cuenta el objeto contractual y el alcance de las obligaciones.*
>
> ***Esta provisión se establecerá en un porcentaje que no será superior al diez por ciento (10%) ni inferior al cinco por ciento (5%) de los bienes o servicios requeridos para la ejecución del contrato, de manera que no se ponga en riesgo su cumplimiento adecuado.***
>
> *Previo análisis de oportunidad y conveniencia, la Entidad Estatal incorporará esta obligación en la minuta del contrato del pliego de condiciones o documento equivalente, precisando las sanciones pecuniarias producto del incumplimiento injustificado de esta a través de las causales de multa que estime pertinentes.*
>
> *El supervisor o el interventor, según el caso, realizará el seguimiento y verificará que las personas vinculadas al inicio y durante la ejecución del contrato pertenezcan a los grupos poblacionales enunciados anteriormente"..*

8. Teniendo en cuenta que la autonomía de la voluntad, así como las disposiciones contractuales contenidas en los documentos del certamen de selección encuentran como limite las disposiciones del ordenamiento jurídico, es necesario adecuar conforme a lo establecido en el decreto 1860 de 2021 el porcentaje de participación o vinculación de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional al máximo legal del 10%.

9. De otro lado y en relación con esta misma obligación, se evidenció que los jóvenes entre 18 y 28 años, han sido identificados como **sujetos de especial protección**, por razones de vulnerabilidad y discriminación laboral, toda vez existen barreras de acceso al mercado de trabajo, dada la falta de experiencia de los mismos, así como la precariedad de las condiciones laborales, las cuales se enmarcan en alta informalidad, bajos niveles de salarios y remuneración.

10. Por lo anterior, el legislador, con el fin de superar dichas barreras de empleabilidad, dispuso en el artículo 196 de la ley 1955 de 2019, lo siguiente:

> ***"ARTÍCULO 196. GENERACIÓN DE EMPLEO PARA LA POBLACIÓN JOVEN DEL PAÍS.*** *(…) las entidades públicas darán prioridad a la vinculación de jóvenes entre 18 y 28 años, para lo cual deberán garantizar cuando adelanten modificaciones a su plana de personal, que el diez por ciento (10%) de los nuevos empleos no requieran experiencia profesional, con el fin de que sean provistos con jóvenes egresados de programas técnicos, tecnológicos y de pregrado. Para la creación de nuevos empleos de carácter permanente del nivel*

> *profesional, no se exigirá experiencia profesional hasta el grado once (11) y se aplicarán las equivalencias respectivas.*
>
> *PARÁGRAFO PRIMERO. Las entidades públicas deberán adecuar sus manuales de funciones y competencias laborales para permitir el nombramiento de jóvenes entre los 18 y 28 años graduados y que no tengan experiencia, o para determinar las equivalencias que corresponda, siempre y cuando cumplan con los requisitos del cargo.*
>
> *PARÁGRAFO SEGUNDO. Las entidades y organismos que creen empleos de carácter temporal deberán garantizar que el 10% de estos empleos sean asignados para jóvenes entre los 18 y 28 años."*

11. En este sentido, buscando promover condiciones de igualdad mediante el fortalecimiento de la empleabilidad y el emprendimiento juvenil, y en función del plan de humanización abanderado por el señor presidente del ICETEX, el 6 de marzo de 2023 se publicó el siguiente comunicado:

> *"Queremos que tengas tu **primer empleo** con **el ICETEX en alianza con COMWARE** y seas parte del equipo que brindará **asesoría y acompañamiento permanente los jóvenes** que necesitan apoyo para cumplir su sueño de vivir la educación superior. (Negrilla fuera de texto).*

12. Que, de acuerdo con lo anterior, se busca contar con población Bachiller sin experiencia dentro del personal vinculado a la atención de los beneficiarios del portafolio de servicios de ICETEX y ciudadanos en general, lo cual a todas luces es una oportunidad para que esta población conozca de cerca los productos y servicios de la Entidad y pueda ser impulsor de estos proyectos de vida, por lo que resulta necesario modificar la obligación especifica del contrato No. 2022-0770 estableciendo la vinculación de jóvenes y definiendo los porcentajes dispuestos para tal efecto por el legislador.

13. De igual manera y en relación con esta modificación, resulta necesario incorporar en el ANEXO "RECURSOS HUMANOS", en los perfiles asesor y asesor operativo, una nota aclarando que para dar cumplimiento al plan de humanización y la generación de empleo para la población joven, no se requerirá experiencia laboral cuando los asesores tengan entre 18 y 28 años.

14. Por otro lado, a la solicitud de modificación se acompañó también la necesidad de modificar la cláusula de supervisión del contrato, considerando que, por la magnitud de la actividad contractual desarrollada por el contratista y siendo necesario para la dirección de la Entidad establecer un trabajo coordinado que permita fortalecer el seguimiento que se adelanta sobre el contrato en mención, contando con la vigilancia y control de su ejecución por parte del ICETEX, es necesario establecer un equipo de apoyo a la supervisión en aspectos técnicos y financieros, sin que se modifique la designación de la actual supervisión del contrato No. 2022-0770.

15. Finalmente, siendo parte también de la modificación, se evidenció que dentro de los valores discriminados y ofertados por COMWARE S.A. en el certamen de selección No. IP-676-2022 para el ítem de "redes sociales" se discriminó como unidad de medida: FTE (Full Time Equivalent), pagando esos servicios de forma proporcional al tiempo ejecutado durante el mes, aspecto que se encuentra correcto y es sobre el cual se han venido midiendo los servicios durante la ejecución del contrato.

16. No obstante, se evidencia que en el ANEXO "FACTURACION y PENALIZACIONES", el cual hace parte integral del contrato 2022-0770, la unidad de medida para el ítem en comento se encuentra establecida por "transacción gestionada".

17. Por lo anterior, se hace necesario mediante el presente modificatorio, aclarar que para efectos del ítem "redes sociales" la unidad de medida corresponderá a FTE (Full Time Equivalent), tal y como conforme fue ofertado.

18. De esta manera, se aclara que esta última modificación no altera, ni muta ni transforma ninguno de los requisitos de participación ni tampoco altera, ni modifica ni transforma la oferta de COMWARE S.A. en ninguno de sus elementos, así las cosas, la modificación se limita a la corrección en el anexo "FACTURACION y PENALIZACIONES" en la unidad de medida para el ítem "redes sociales", la cual corresponde a FTE (Full Time Equivalent).

19. Que, mediante formato F118 denominado "solicitud de adición y modificación de contratos", antecedida de solicitud elevada por el contratista del 22 de marzo de 2023, junto con sus correspondientes anexos, adiado del 17 de agosto de 2023, la supervisión del contrato justificó adelantar la presente modificación al contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, con base en las consideraciones que se describieron con antelación y que se encuentran en el anexo de nombre "justificación" el cual hace parte integral del presente modificatorio, acreditándose de esta manera los criterios de conveniencia y oportunidad requeridos y establecidos en el Manual de Contratación de la Entidad para llevar a cabo la correspondiente modificación.

20. Que, el Manual de Contratación del ICETEX, adoptado mediante acuerdo No. 13 del 3 de mayo de 2023, establece lo siguiente:

> *Las modificaciones u otrosíes reposarán en documento celebrado por las partes, donde conste cualquier cambio efectuado al contenido del contrato, manteniendo sus elementos esenciales. Estas modificaciones serán numeradas en forma consecutiva y deberán estar sustentados en los informes o estudios que evidencien su necesidad y la proporcionalidad de su contenido en atención a las circunstancias que les sirven de causa.*
>
> *(…) Otros acuerdos modificatorios: Son aquellos, donde constan las modificaciones al contrato que combina los elementos señalados en los anteriores literales, o se adoptan otras modificaciones que no afectan los elementos esenciales del negocio jurídico.*

OTROSÍ No. 03 MODIFICATORIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2022-0770 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" – ICETEX Y COMWARE S.A.

21. En atención a las consideraciones que anteceden, se procede a suscribir el presente Otrosí modificatorio No.3, el cual se regirá por lo establecido en el manual de contratación del ICETEX, las normas civiles y comerciales vigentes, las demás disposiciones normativas que le resulten aplicables, y, en especial, por las siguientes:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. – MODIFICAR el numeral 47 de la cláusula denominada **OBLIGACIONES ESPECÍFICAS** del contrato No 2022-0770 suscrito entre el ICETEX y COMWARE S.A. de la siguiente manera:

"47. Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se requieran en la ejecución del contrato, ***un máximo del 10 %*** *de personal que cumpla con las características de "sujetos de especial protección constitucional" establecidas el Articulo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021* ***así mismo, deberá contar con "Asesores" y "Asesores Operativos" entre 18 y 28 años de edad sin experiencia laboral en un máximo del 8% del personal del proyecto,*** *para lo cual se entregaran informes mensuales al supervisor del contrato con los respectivos soportes documentales que acrediten la calidad del personal".*

CLÁUSULA SEGUNDA. – MODIFICAR la cláusula denominada **SUPERVISOR** del contrato No. 2022-0770 suscrito entre el ICETEX y COMWARE S.A., la cual quedará de la siguiente manera:

"la vigilancia y control de la ejecución del presente contrato por parte del ICETEX, será ejercida por la interventoría y la supervisión en lo que a cada una compete, actividad que se encuentra a cargo de:

Tipo de seguimiento	*Supervisor / interventor*	*área*	*cargo*
Supervisión	*Coordinador grupo gestión del servicio*	*Oficina Comercial y de Mercadeo*	*Coordinador Grupo Gestión del Servicio*
Interventoría	*Unión Temporal Interventoría BPO 2023*	*interventor*	*Interventor*

La supervisión deberá cumplir con los parámetros y deberes consignados en el anexo No. 4 del Manual de contratación del ICETEX o la reglamentación que se encuentre vigente.

De igual manera, la supervisión designada contará con un grupo de apoyo, el cual estará conformado de la siguiente manera:

Profesional	*Actividad*
Profesional 1 designado por la Secretaría general	*Apoyo a la supervisión en aspectos financieros*

OTROSÍ No. 03 MODIFICATORIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2022-0770 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" – ICETEX Y COMWARE S.A.

Profesional 2 designado por la Secretaría general	*Apoyo a la supervisión en aspectos jurídicos*

CLÁUSULA TERCERA. – INCORPORAR la siguiente nota en el "**ANEXO 3. RECURSOS HUMANOS**" para la "experiencia laboral" exigida de los perfiles de "Asesor" y "Asesor Operativo", así:

Experiencia laboral "Asesor"

Experiencia Laboral	Experiencia mínima de 6 meses a 1 año como Asesor en centros de contacto o campañas de servicio de atención al cliente según el canal al cual se está perfilando al candidato **Nota: Cuando el asesor a contratar se encuentre entre 18 y 28 años de edad, no se exigirá esta experiencia laboral.**

Experiencia laboral "Asesor Operativo"

Experiencia Laboral	Experiencia de 6 meses en gestión documental o aislamiento de correspondencia. **Nota: Cuando el asesor a contratar se encuentre entre 18 y 28 años de edad, no se exigirá esta experiencia laboral.**

CLÁUSULA CUARTA – MODIFICAR parcialmente el numeral 1.3.1. del ANEXO "FACTURACION y PENALIZACIONES" respecto del canal "digital" gestión "redes sociales" en su unidad de medida quedando de la siguiente manera:

canal	Gestión	Unidad de medida	Observaciones al alcance
Digital	Redes Sociales	FTE (Full Time Equivalent)	Proporcional al tiempo ejecutado durante el mes

CLÁUSULA QUINTA - VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES: Las demás cláusulas y condiciones del contrato de prestación de servicios No. 2022-0770 que no se modificaron mediante el presente documento de Otrosí, continuarán vigentes y son de obligatorio cumplimiento para las partes.

CLÁUSULA SEXTA. – La presente modificación no causa erogación presupuestal.

OTROSÍ No. 03 MODIFICATORIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2022-0770 SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" – ICETEX Y COMWARE S.A.

CLÁUSULA SEPTIMA. – Las partes aceptan y reconocen que la presente modificación no causa afectación al equilibrio económico del contrato.

CLÁUSULA OCTAVA. - REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO: El presente Otrosí No. 3 modificatorio se perfecciona con las firmas de las partes mediante la plataforma transaccional del SECOP II.

Elaboró: Julián Vargas Brand