OTROSÍ No. 04 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, **ANA LUCY CASTRO CASTRO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.743.499, quien, en su calidad de Ordenadora del Gasto (E) de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 1094 del 11 de octubre de 2023, mediante la cual se realizó el encargo de las funciones inicial y principalmente delegadas en la secretaria general mediante 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. 4** 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 1 de septiembre de 2023 se publicó en la plataforma SECOP II el modificatorio No. 3 del contrato No. 2023-0770 mediante la cual se modificó la obligación especifica No. 47 del contratista, la cláusula de supervisión y se incluyó nota aclaratoria del anexo denominado "recursos humanos"

7. 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.

8. Que, mediante memorando 2023-2400-0011623-3 del 20 de octubre de 2023, la supervisión e interventoría del contrato 2022-0770 solicitaron la modificación del mismo, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

8.1. Que la ley 2300 del 10 de julio de 2023 mediante la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores, estableció lo siguiente:

> ***"ARTÍCULO 2. Canales autorizados.*** *Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que ejerzan actividades de cobranza sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto, los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de las entidades de cobranza con el fin de que los consumidores elijan cuáles autoriza".*

8.2. Que la responsabilidad de la administración del servicio de atención al usuario del ICETEX está delegada en la Oficina Comercial y de Mercadeo, y desde esta gestión se apunta a cumplir con los objetivos estratégicos de la Institución.

8.3. Que, en cumplimiento de la nueva disposición legal contenida en la ley 2300 de 2023, el contratista debe gestionar la base de datos de beneficiarios activos de la entidad con corte al 30 de agosto de 2023, con el propósito de obtener autorización del canal de comunicación para la gestión de cobranza, mediante los servicios detallados en la oferta económica.

8.4. Que, por lo anterior, COMWARE S.A. debe garantizar el cumplimiento del alcance descrito en la norma relacionado con las actividades contratadas en el contrato 2022-0770, así como los requerimientos especificados por Icetex dentro de las sesiones de trabajo generadas en conjunto, por cada transacción efectiva.

8.5. Por esa razón, lo que se pretende es contactar a los beneficiarios de Icetex con el fin de solicitar autorización de contacto en un medio de comunicación especifico y dejar el soporte requerido, en cumplimiento de la Ley 2300 de 10 de Julio de 2023.

8.6. Que el anexo 01 de canales de Atención y Gestión del contrato N°2022-0770, item 5. indica que la implementación de nuevos productos y servicios "En el marco del contrato y de acuerdo con lo estipulado en ***Tabla 2*** *Canales, Segmentos y Servicios*, el **ICETEX** podrá implementar y automatizar nuevos procesos de auto atención buscando eficiencias en el modelo de servicio para incrementar los niveles de satisfacción de sus grupos de interés, dichas implementaciones pueden variar el volumen de contactos en los canales de atención y gestión. En cada oportunidad en la que un nuevo servicio se implemente, se revisará el alcance de la implementación e impacto en el costo del servicio prestado por el **PROVEEDOR.** Los desarrollos a los que haya lugar durante la ejecución del contrato deberán ser cotizados por el **PROVEEDOR**, así como las transacciones correspondientes a cada uno de estos.

8.7. Que el parágrafo tercero de la cláusula "" forma de pago" del contrato 2022-0770 establece lo siguiente:

> *"Parágrafo Tercero: Nuevos Servicios: En el caso de inclusión de nuevos servicios, de conformidad con el concepto definido en el ANEXO GLOSARIO SIGLAS Y DEFINICIONES, el ICETEX pagará éstos de acuerdo con el valor cotizado por el PROVEEDOR y aprobado por la interventoría del contrato, previo cumplimiento del siguiente procedimiento: (i) Solicitud enviada por la interventoría del contrato al PROVEEDOR para la cotización del servicio; (ii) Remisión, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud, de la cotización, la cual deberá contener como mínimo: recursos asociados, tiempo definido, herramientas, acuerdos de niveles de servicios propuestos, reportes asociados, tiempo de Implementación definido, costos totales y/o mensuales asociados, exclusiones de la oferta; (iii) Estudio por parte del ICETEX y/o negociación de los valores cotizados con el PROVEEDOR; (iv) Aprobación o desaprobación por parte del ICETEX".*

8.8. Que de conformidad con el procedimiento establecido en el contrato 2022-0770, la UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO, en su calidad de interventor, mediante oficio UTBPO-2023-0704-038 del 12 de septiembre de 2023, conceptuó sobre el particular lo siguiente:

> *"Se debe implementar una estrategia escalonada usando los segmentos actuales del canal outbound aplicando las tarifas y condiciones que se encuentran en Anexo Oferta Económica 2023 - 2026 Versión Final_22112022, por lo tanto sugerimos que esta estrategia debería ser abordada así:*

1era Gestión: Mensaje de texto- mensajes efectivos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa)

2da Gestión: Correos electrónicos (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) con foco de usuarios no contactados de la 1era gestión.

3era gestión: Mensaje SMS – CHAT Mensajes enviados según acuerdo establecido en las atenciones del chat (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) con foco usuarios no contactados de la 2da gestión.

4ta gestión: Mensaje de voz (mensaje robot) - Mensajes predictivos de acuerdo con la campaña definida (Con Rangos: a mayor volumen, menor tarifa) con foco usuarios no contados de la 3era gestión

5ta gestión: Solo si es necesaria - Llamadas marcadas por minuto- Valor por minuto hablado con foco usuarios no contados de la 4ta gestión"

por tratarse de una actividad no prevista "la Interventoría recomienda que se de aplicación a futuras gestiones teniendo como fundamento lo mencionado en el ANEXO 1. CANALES DE ATENCIÓN Y DE GESTIÓN Numeral 1 que indica " el ICETEX definió un modelo de servicio para sus grupos de interés que permita una atención incluyente y una comunicación asertiva a través de un servicio fundamentado en valores, principios y atributos, orientados a una experiencia de servicio diferencial y una atención memorable …" especialmente en la definición No 9 correspondiente a Innovación tecnológica para la prestación del servicio.

Para ello se debe acordar (ICETEX y PROVEEDOR) una tarifa para el asesor virtual, ya que, para este servicio el canal outbound no la tiene definida dentro del "*Anexo Oferta Económica 2023 - 2026 Versión Final_22112022",* el valor

8.9. Que, mediante correo electrónico adiado del 9 de septiembre de 2023 se le solicitó a COMWARE S.A. cotizar el servicio requerido para establecer el contacto al que se refiere el artículo 2 de la ley 2300 de 2023.

8.10. Que el 13 de septiembre de 2023 COMWARE S.A. presentó cotización en los siguientes términos:

"Únicamente se pagará por parte de la entidad los registros que se lograron contactar y obtuvieron respuesta es decir los que eligieron el canal de comunicación. Si un beneficiario es contactado y este no da respuesta no se cobrará a la entidad".

ITEM	*TARIFA PROPUESTA SIN IVA*
Pago por cada contacto efectivo / autorización	*$6.580*

8.11. Que la anterior cotización fue avalada por la interventoría dentro de la misma justificación de la modificación No. 4, adjunta al presente modificatorio.

8.12. Que, a la fecha, el contrato 2022-0770 cuenta con el servicio de agente virtual para comunicaciones outbound con un alcance que solo comprende un carácter informativo con los usuarios del ICETEX, por lo que no se tiene un back de la comunicación o recepción de respuesta, si no que únicamente se brinda una información en el marco del servicio de atención a usuarios.

8.13. Sin embargo, para poder dar cumplimiento a las disposiciones del artículo 2 de la ley 2300 de 2023, es necesario que se logré establecer un contacto efectivo con los usuarios del ICETEX, mediante el cual se informe a la entidad sobre los canales autorizados para las futuras comunicaciones, aspecto que no se logra con el alcance netamente informativo del actual agente de servicio de outbound.

8.14. Por esa razón, el nuevo servicio que se incorpora, abarca como concepto facturable únicamente el contacto efectivo que se logré con el usuario y que logré dar cumplimiento a la ley 2300 de 2023.

8.15. Así las cosas, teniendo en cuenta que la autonomía de la voluntad, así como las disposiciones contractuales contenidas en los documentos del certamen de selección,n encuentran como limite las disposiciones del ordenamiento jurídico, es necesario adecuar las especificaciones técnicas del contrato para el cumplimiento de las disposiciones normativas que le resulten aplicables al contrato.

9. Que, mediante formato F118 denominado "solicitud de adición y modificación de contratos", adiado del 17 de octubre de 2023, la supervisión e interventoría 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.

10. 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.*

11. En atención a las consideraciones que anteceden, se procede a suscribir el presente Otrosí modificatorio No.4, 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. – INCLUIR como actividad adicional al contrato No. 2022-0770, la siguiente:

actividad	*Concepto facturable*	*Tarifa del servicio sin IVA*
Servicio agente virtual para establecer el contacto efectivo con el usuario del ICETEX	*Pago únicamente por contacto efectivo y/o autorización del usuario del canal o canales de contacto*	*$6.580*

CLÁUSULA SEGUNDA. – La presente modificación no implica adición ni erogación presupuestal, pues los costos del nuevo servicio descritos en la cláusula primera serán aplicados sobre el presupuesto actual del contrato 2022-0770.

CLÁUSULA TERCERA. - REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO: El presente Otrosí No. 4 modificatorio se perfecciona con las firmas de las partes mediante la plataforma transaccional del SECOP II.

Elaboró: Julián Vargas Brand