JUSTIFICACIÓN OTROSÍ No. 4 - MODIFICACIÓN AL CONTRATO No. 2022-0770 COMWARE S.A.

La Oficina de Comercial y de Mercadeo solicita la modificación del contrato **N2022-0770** suscrito entre **ICETEX y COMWARE S.A.** de acuerdo con las siguientes consideraciones:

1. Justificación de la solicitud de modificación

Que el ICETEX alineado con los compromisos sectoriales e institucionales en materia de educación superior en Colombia y los objetivos de desarrollo sostenible (2015 – 2030) impulsados por las Naciones Unidas, y en particular en "Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos", plantea en su propósito superior "impulsar proyectos de vida, brindando las mejores alternativas para crear caminos incluyentes en la educación superior"; para lo cual, proyecta ser la primera opción de los colombianos para el acceso, permanencia y graduación en la educación superior, a través de servicios ágiles, flexibles, sostenibles y con enfoque diferencial (ICETEX, 2021) Por lo anterior, el modelo de atención integral de la entidad debe permitir generar una relación de valor con sus grupos de interés a través de herramientas de comunicación intuitivas y eficientes, un equipo de profesionales calificados y alineados con la cultura de la entidad y procesos de calidad controlados para la toma de decisiones.

Que el artículo 6° del Decreto 380 de 2007 "por el cual se establece la estructura del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez", ICETEX, y se determinan las funciones de sus Dependencias, se encuentran, pero sin limitarse a ellas, algunas de las funciones definidas para la Oficina Comercial, como lo es la de la prestación de atención al ciudadano.

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 (ICETEX, 2021).

Que teniendo en cuenta que el contrato No. 2022-0770, tiene por objeto "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." Y en cumplimiento de la ley 2300 del 10 de julio de 2023, que tiene por objeto "proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.", El proveedor 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, por tanto, COMWARE S.A. debe garantizar el cumplimiento del alcance descrito, así como los requerimientos especificados por Icetex dentro de las sesiones de trabajo generadas en conjunto, por cada transacción efectiva.

Que el propósito 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.

Que el anexo 01 de canales de Atención y Gestión del contrato N°2022-0770, item 5. Que indica 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.

Que de acuerdo con lo que establece el parágrafo tercero de la minuta del contrato, con respecto a “Nuevos servicios” enuncia:

“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**.”

Al respecto, mediante documento No. UTBPO-2023-0704-038 del 12 de septiembre de 2023, la Interventoría informa que esta ley, “buscar proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo, los canales, horarios y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados y de acuerdo a su contenido precisa en que horario las empresas y entidades financieras pueden realizar contacto con los colombianos “solamente podrán contactar a todos los colombianos de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., y los sábados desde las 8:00 am hasta las 3:00 p. m. excluyendo cualquier tipo de contacto en dominicales y festivos”

Así mismo, la interventoría conceptúa que “Dentro de los canales y segmentos de canal disponibles, es posible ejecutar esta gestión con las tarifas ya acordadas dentro del contrato 2022-0770, recomendando utilizar el CANAL OUTBOUND.”

CANAL	SEGMENTOS DEL CANAL	MEDIO DE RESPUESTA	GRUPO DE INTERÉS		SERVICIOS EXISTENTES	NUEVOS SERVICIOS
			BENEFICIARIO / CIUDADANOS	IES		
Outbound	Telefónico	Según definición **ICETEX**	✓	✓	✓	
	SMS		✓	✓	✓	
	Correo electrónico		✓	✓	✓	
	Mensajes masivos voz		✓	✓		✓
	WhatsApp		✓	✓		✓

Que de la misma manera, la interventoría establece que “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”

Finalmente, que 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 del mencionado servicio debe estar alineado al objetivo y descripción de canal outbound.

No se debe dejar sin revisión que las propuestas que se presenten por el PROVEEDOR, están llamadas a ser revisadas, en el campo de efectividad, y su valor adicional para la entidad; y aquellos llamados *DESARROLLO*, están incluidos dentro del cuerpo del contrato asumiendo el costo el PROVEEDOR."

Una vez precisado lo anterior, se realizó solicitud mediante correo electrónico al Proveedor Comware, para que presentara la ampliación de la oferta y la revisión de la tarifa para incluir el nuevo servicio, el cual la envió discriminada de la siguiente manera:

"**TARIFAS**
De acuerdo con el alcance planteado, a continuación, se relaciona las siguientes tarifas, teniendo en cuenta el modelo de efectividad:

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.

Ítem	Tarifa propuesta sin IVA.
Pago por cada contacto efectivo/autorización	$ 6.580

Que la propuesta enviada por el proveedor Comware, fue verificada por la interventoría del contrato, la cual revisó y conceptuó que cumple con las necesidades establecidas para esta campaña por el ICETEX.

Que teniendo en cuenta que el contrato se encuentra en ejecución, se procede con la respectiva gestión para la inclusión del servicio, para lo cual, el contrato cuenta con recursos suficientes para atender esta solicitud.

Así las cosas, el supervisor y/o interventor estiman conveniente incluir este nuevo servicio, en cumplimiento de lo establecido en la ley 2300 de 10 de Julio de 2023.

Que el **PROVEEDOR** debe asegurar en las diferentes etapas de implementación de los nuevos servicios el cumplimiento de cada una de las actividades definidas, con el fin de verificar que el nuevo producto, programa o proceso satisface los requisitos del **ICETEX** y se orienta a generar en los grupos de interés experiencias memorables y de satisfacción. Los resultados deben ser presentados junto con los planes de acción requeridos por el **ICETEX.**

Que el **PROVEEDOR** debe presentar al **ICETEX** un plan detallado en el que se relacionen: fases, tiempos y personal requerido para todas las actividades (desde el prediseño hasta la puesta en producción y seguimiento). Este plan detallado debe estar acompañado por un cronograma para que sea aprobado por el **ICETEX** y una vez aprobado debe ser de estricto cumplimiento. En el caso de presentarse impactos por el no cumplimiento del cronograma, los costos asociados serán asumidos por el **PROVEEDOR**. Se debe entregar un mapa de riesgos asociados a un eventual proceso de migración, implementación y puesta en producción.

De acuerdo con el alcance planteado, a continuación, se relaciona la siguiente tarifa, teniendo en cuenta el modelo de efectividad: 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.

Este modelo incluye todas las actividades necesarias para lograr respuesta del beneficiario en los diferentes canales así mismo a través del modelo totalmente automatizado.

Es importante aclarar, que el servicio como outbound agente virtual que se encuentra actualmente en el contrato, no requiere ningún tipo de respuesta, es decir que es informativo; por el contrario, este nuevo servicio requiere de una respuesta por parte del usuario para saber el medio por el cual la entidad se comunicará y la diferencia consiste en el contacto efectivo, por tanto, si el usuario no responde, no se reconocerá ningún valor.

Así las cosas, el supervisor y/o interventor, estiman conveniente incluir el nuevo servicio, para lograr que se pueda prestar el servicio y total cumplimiento y desarrollo a las actividades.

II: SOLICITUD

Por lo anterior, en nuestra calidad de supervisor y/o interventor, solicitamos que:

1. INCLUIR NUEVO SERVICIO AGENTE VIRTUAL CON LA SIGUIENTE TARIFA

Ítem	Tarifa propuesta sin IVA.
Pago por cada contacto efectivo/autorización	$ 6.580

GIOVANNI CANCHILA SUÁREZ
Jefe Oficina Comercial y Mercadeo.

Edgar Stif Sánchez Martínez
Director del Proyecto
UT-INTERVENTORIA BPO 2023

Revisó: John James Figueroa Ramírez – Contratista.