1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/08/2025 **A** 31/08/2025

2. DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
DEPENDENCIA	Interventoría
CARGO	Director Interventoría Unión Temporal Interventoría BPO 2023

3. DATOS DEL CONTRATO

OBJETO:	
NUMERO DE CONTRATO	2022-0770
FECHA DE SUSCRIPCION	27/12/2022
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCION	17/01/2023
CONTRATISTA	COMWARE S.A.
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	860.045.379-1
VALOR (incluido IVA)	$101.760.124.202
PLAZO	39 meses
FECHA DE INICIO	01/04/2023
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/03/2026
ADICION (SI APLICA)	--
PRORROGA (SI APLICA)	--
SUSPENSION (SI APLICA)	--

4. SEGUIMIENTO GESTIÓN CONTRACTUAL

El siguiente cuadro debe ser diligenciado solo para personas naturales:

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1	Cumplir con el objeto del contrato conforme el estudio previo, el pliego de condiciones, la propuesta, las aclaraciones entregadas a los oferentes a través de los archivos de preguntas y repuestas, el contrato y las especificaciones técnicas contempladas en los	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	Anexos Técnicos y demás documentos contractuales que hagan parte integral del Contrato.				
2	Garantizar la prestación del servicio de acuerdo con las características técnicas mínimas definidas en los anexos técnicos, propuesta técnica del contratista y demás documentos contractuales que hagan parte integral del contrato.	X		X	
3	Mantener durante la vigencia del contrato los valores unitarios de la propuesta económica que presente al ICETEX.	X		X	
4	Proponer e implementar para todos los canales front y back, según requerimiento y aprobación del ICETEX, estrategias de atención en los periodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, de acuerdo con las condiciones y características de la entidad.	X		X	
5	Suscribir con el personal que prestará el servicio objeto del contrato, un acuerdo de confidencialidad de la información y uso de la marca ICETEX que por razones de su gestión manejará durante la ejecución del contrato.	X		X	
6	Garantizar los recursos para el correcto funcionamiento de la operación, tales como hardware, software, aplicativos, licenciamientos, y demás que sean necesarios y dispuestos para la óptima operación en todos los canales de servicio. Estos deben ser considerados por el PROVEEDOR para dar cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio establecidos.	X		X	
7	Garantizar y vigilar el correcto uso de los recursos técnicos y tecnológicos dispuestos por el ICETEX para el normal desarrollo de la operación de atención al usuario.	X		X	
8	Contar con soporte técnico y los esquemas de contingencia y continuidad del negocio necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del software y el hardware que hace parte de la plataforma tecnológica del proveedor, el cual debe estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el plazo de ejecución del contrato.	X		X	
9	Proponer, por iniciativa propia o por solicitud del ICETEX, así como ejecutar, previa aprobación por parte de la supervisión o interventoría del contrato, tanto acciones correctivas como planes de mejoramiento tendientes al cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio y el mejoramiento de los procesos y procedimientos aplicados en el marco del portafolio de servicios del ICETEX.	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
10	Realizar, diseñar y dibujar el levantamiento de los procesos a ejecutar para garantizar la prestación del servicio durante el plazo de ejecución del contrato.	X		X	
11	Acompañar y facilitar los procesos de enrutamiento, cesión y recepción de las líneas telefónicas de propiedad de la Entidad que sean requeridas para la prestación del servicio.	N/A		N/A	
12	Realizar el pago oportuno, bajo su propia cuenta y riesgo, de lo cargos fijos y consumos asociados a las líneas telefónicas determinadas por el ICETEX.	X		X	
13	Garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o deroguen, en su calidad de encargado del tratamiento y protección de los datos personales.	X		X	
14	Aplicar en las facturas que el PROVEEDOR entregue a la Entidad, los respectivos descuentos al valor de los servicios en el caso que no haya dado cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicio u otros conceptos que generen descuentos y que se encuentran contemplados en el contrato en los documentos y/o anexos que hacen parte integral del mismo.	X		X	
15	Revisar y corregir y/o adicionar y/o modificar datos erróneos de las bases de datos arrojados por el CRM de la Entidad y/o demás aplicativos empleados en el registro de información. Para efectos de facturación, se suprimirán o eliminarán casos.	X		X	
16	Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para los canales transaccionales de la Entidad.	X		X	
17	Cumplir con los lineamientos de la Circular No. 042 de 2012 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia para los procesos tercerizados.	X		X	
		X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
18	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las políticas para la gestión de los riesgos de seguridad de la información y ciber seguridad dictaminada por la Superintendencia Financiera en su Circular 007 de 2018 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen.				
19	Dar cumplimiento, en caso de que aplique y en lo de su competencia, a las instrucciones dadas a través de la circular externa No. 005 de 2019 o aquella que modifiquen, sustituyan o deroguen por la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de uso de servicios de computación en la nube que soporte procesos.	X		X	
20	Garantizar la ejecución del objeto del contrato bajo los estándares de seguridad de la información contenidos en la norma ISO 27001.	X		X	
21	Cumplir con la periodicidad y contenido requerido, con la presentación de los informes estipulados contractualmente y aquellos que sean requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	X		X	
22	Asumir, a título exclusivo, el carácter de patrono o empresario respecto del personal que emplee para la ejecución del servicio, y se comprometerá y obligará a cumplir exacta y directamente cuantas obligaciones y derechos sean consecuencia y se deriven de dicha condición, siendo de su exclusiva cuenta el pago de los salarios, cuotas de la Seguridad Social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, etc., así como todas y cualesquiera obligaciones que imponga la legislación laboral vigente en cada momento al patrono o empresario, comprometiéndose igualmente el PROVEEDOR a, en su caso, exigir el cumplimiento de idénticas obligaciones por parte del subcontratista respecto de su personal	X		X	
23	Cumplir todas las obligaciones establecidas en la legislación de la Seguridad Social vigente y facilitar a la supervisión o interventoría, los soportes documentales que así lo acrediten y aportarlos cuando le sean solicitados por el supervisor o interventoría del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones.	X		X	
24	Responder por la conservación, seguridad, integridad y buen estado de los bienes y elementos que se encuentren bajo su responsabilidad.	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
25	Mantener asegurado, bajo su propia cuenta y riesgo, durante la vigencia del contrato, la totalidad de bienes y elementos de su propiedad que sea puesta a disposición de la operación de atención al usuario a nivel nacional contra todo riesgo.	X		X	
26	Responder por la entrega en buen estado, una vez finalizado el contrato, los bienes de propiedad del ICETEX empleados en la prestación del servicio, salvo, que los daños o deterioros no fueren imputables al PROVEEDOR.	N/A		N/A	
27	Implementar, bajo su cuenta, costo y riesgo, herramientas y/o tecnología y protocolos de atención, que permitan prestar el servicio a la población en condición de discapacidad a nivel nacional.	X		X	
28	Ejecutar todas las acciones tendientes a implementar, dentro del plazo estipulado contractualmente, y de conformidad con el cronograma y especificaciones técnicas mínimas, la operación de atención al usuario a nivel nacional.	X		X	
29	Disponer de los aplicativos ofrecidos en el proceso de selección, específicos para el desarrollo de la operación de atención al usuario a nivel nacional.	X		X	
30	Desarrollar las integraciones con los softwares actuales o futuros propios de la Entidad o de terceros, y dimensionar el esquema de conectividad con las aplicaciones, sin que esto genere costos adicionales para el ICETEX. Estos desarrollos se deberán planear en conjunto entre el ICETEX y el PROVEEDOR de acuerdo con la factibilidad técnica, y de acuerdo con el cronograma de implementación del servicio, que incluya pruebas, entre otras actividades.	X		X	
31	Garantizar, independientemente del aplicativo empleado en los canales de contacto, el registro y la tipificación inmediata de toda la información de los usuarios y los respectivos casos recibidos. La información por capturar será aquella requerida para el registro de usuarios y casos definida por el ICETEX.	X		X	
		X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
32	Establecer e identificar la causa raíz de las solicitudes, novedades, análisis de comportamiento de indicadores y estadísticas que afectan la prestación del servicio, y ejecutar estrategias que permitan la mejora de la experiencia del usuario.				
33	Garantizar la atención y respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias (PQRSD) y otros trámites administrativos (OPAS), que ingresen a través de cualquiera de los canales de contacto con que cuenta la Entidad, como mínimo, dentro de los tiempos estipulados en los procedimientos internos de Operación del ICETEX y/o los documentos que hacen parte integral del contrato, que en ningún caso podrán exceder los términos fijados por la ley para tal fin.	X		X	
34	Garantizar métodos y herramientas tecnológicas que permitan realizar control de las bases de datos, así como el monitoreo y supervisión en línea de los diferentes canales de atención y medición de los niveles de servicio exigidos por la Entidad.	X		X	
35	Proveer los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica requeridos para la operación, en los tiempos y condiciones definidas en las especificaciones técnicas mínimas, que sean necesarios para cumplir con los niveles de servicio.	X		X	
36	Proveer, asumiendo los costos necesarios, los insumos administrativos para la ejecución de los servicios de atención al ciudadano a nivel nacional.	X		X	
37	Realizar el mantenimiento, preventivo y/o correctivo, a los equipos, periféricos e infraestructura tecnológica propia, de conformidad con las especificaciones técnicas mínimas del servicio.	X		X	
38	Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato para la operación.		X		X
39	Responder y dar cumplimiento a la aplicación de la ley 1266 de 2008 “por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”, o aquella que la modifique, sustituya o derogue.	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
40	Cumplir con todas las obligaciones que se deriven de la naturaleza del contrato, así como todas las normas, leyes y reglamentos vigentes, o que se expidan posteriormente y que contemplen aspectos relativos a la ejecución del mismo.	X		X	
41	Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor o interventoría del contrato; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y retrasos que pudieran presentarse.	X		X	
42	Entregar todo desarrollo tecnológico o insumo realizado en el marco de la ejecución de contrato, tales como soluciones, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos requeridos por la supervisión o interventoría del contrato.	N/A		N/A	
43	Participar en las reuniones requeridas por el ICETEX, así como articularse, con las dependencias o terceros en el marco de la operación de atención al usuario a nivel nacional. El PROVEEDOR siempre deberá contar con el acompañamiento de la supervisión o interventoría del contrato.	X		X	
44	Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad. Así mismo, cuando dichas conductas sean realizadas por personal a su cargo en virtud de la ejecución del objeto y alcance del contrato, tomar las acciones y/o medidas correctivas a que haya lugar.	X		X	
45	Hacer buen uso de los elementos y equipos que le sean asignados para el desarrollo del contrato, así como de la información y hacer entrega oportuna de los mismos al supervisor o interventoría del contrato al momento de la terminación del mismo.	X		X	
46	Mantener vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato, las certificaciones de calidad que en el marco del proceso de selección aportó para la acreditación de los requisitos habilitantes y calificables.	X		X	
	Mantener desde el inicio de la ejecución del contrato y hasta su terminación, para la adquisición de los bienes y servicios que se	X		X	

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
47	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.				
48	Las demás obligaciones que se deriven del objeto del contrato.	X		X	

Persona jurídica: Adjunta Informe de actividades y soportes: SI ☒ NO ☐

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

1. Durante el mes de septiembre de 2025, se realiza el pago de servicios prestados en el mes de agosto de 2025, de acuerdo con el comportamiento real de la operación con cargo al Contrato No. 2022-0770.

Obligación N°1: Esta obligación se encuentra en desarrollo durante la vigencia del contrato el cual finaliza en el año 2026.
Obligación N°11: No aplica este requerimiento se cumplió en la etapa de implementación.
Obligación N°26: No aplica se refiere a la etapa de des implementación.
Obligación N°42: No aplica dado que corresponde al cierre final del contrato.
Obligación N°33. Se recibe a satisfacción toda vez que se ha podido determinar que no se ha generado ningún perjuicio a la entidad con las acciones impetradas por los beneficiarios.

Comware S.A en el momento en que la entidad o esta interventoría requiera el suministro de los datos pertinentes para las aclaraciones a lugar esta presto a colaborar con esto.

A continuación, se relacionan las alertas a resaltar para el mes de agosto de 2025 respecto a la ejecución del contrato No. 2022-0770 y dando cumplimiento a las obligaciones de la interventoría plasmadas bajo el contrato No. 2023-0704.

2. Alertas mes de agosto:

# OFICIO	FECHA DE REQUERIMIENTO	FECHA DE ENVIO	RADICADO TU TRAMITE	DESTINATARIO	ASUNTO	COMUNICADO DE RESPUESTA
UTBPO-2023-0704-561	4/08/2025	6/08/2025	20253020266222-R	UT BPO 2023-COMWARE	Elaborar y presentar plan de entrega de la operación y cronograma de actividades a ejecutar en la etapa de desimplementacion del contrato 2022-0770 por parte de Comware.	COMWARE-2022-0770-407
UTBPO-2023-0704-562	4/08/2025	6/08/2025	20253020266016-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud cronograma de simulacro para segundo semestre 2025 sobre plan de contingencia y continuidad del negocio del contrato 2022-0770 - Comware S.A.	COMWARE-2022-0770-400
UTBPO-2023-0704-563	6/08/2025	6/08/2025	20253020301688-R	UT BPO 2023-COMWARE	Proceso de selección director de operaciones.	
UTBPO-2023-0704-565	11/08/2025	12/08/2025	20253050306136-R	UT BPO 2023-COMWARE	Replanteamiento urgente del plan de mitigación y dimensionamiento de Back Office para cumplimiento de indicadores de oportunidad.	COMWARE-2022-0770-401
UTBPO-2023-0704-568	11/08/2025	12/08/2025	20253050306161-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud informe de solución a incidencias o fallas sobre el sistema WhatsApp business por parte de Comware S.A. en el marco del contrato 2022-0770.	
UTBPO-2023-0704-566	12/08/2025	12/08/2025	20253050308312-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-574 alerta en la gestión del canal te llamamos mes de julio 2025.	COMWARE-2022-0770-386
UTBPO-2023-0704-600	12/08/2025	12/08/2025	20253050308336-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-566 solicitud de explicación por presunto incumplimiento nivel de servicio canales front office con corte al 14 de julio 2025.	COMWARE-2022-0770-388
UTBPO-2023-0704-601	12/08/2025	21/08/2025	20253050322577-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud entrega de propiedad intelectual sobre desarrollos de software o programas por parte de Comware S.A, en el marco del contrato 2022-0770.	COMWARE-2022-0770-364
UTBPO-2023-0704-603	12/08/2025	12/08/2025	20253050306567-R	UT BPO 2023-COMWARE	Requerimiento formal frente a alerta en el servicio de centros de experiencia presencial (CEP) Yopal.	COMWARE-2022-0770-402
UTBPO-2023-0704-606	14/08/2025	26/08/2025	20253020338280-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud de aclaraciones y acciones correctivas - Caso CAS-24625135-G4D8D5.	
UTBPO-2023-0704-610	27/08/2025	27/08/2025	20253020333354-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud de explicación por presunto incumplimiento en la atención a los grupos de interés del Icetex desde los centros de experiencia presencial.	COMWARE-2022-0770-404
UTBPO-2023-0704-611	16/08/2025	20/08/2025	20253050321787-R	UT BPO 2023-COMWARE	Solicitud de explicación por presunto incumplimiento ANS nivel de servicio canales Front Office mes de julio 2025.	
UTBPO-2023-0704-613	20/08/2025	20/08/2025	20253050321647-R	UT BPO 2023-COMWARE	Aclaración retractación comunicado COMWARE-2022-0770-381 "asunto: respuesta al comunicado sobre revisión de servicios facturados - junio 2025 con fecha 01 de agosto de 2025."	
UTBPO-2023-0704-614	20/08/2025	20/08/2025	20253050321764-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-561 elaborar y presentar plan de entrega de la operación y cronograma de actividades a ejecutar en la etapa de desimplementacion del contrato 2022-0770 por parte de Comware.	COMWARE-2022-0770-407
UTBPO-2023-0704-616	27/08/2025	28/08/2025	20253020333366-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-562 solicitud cronograma de simulacro para segundo semestre 2025 sobre plan de contingencia y continuidad del negocio del contrato 2022-0770 - Comware S.A.	COMWARE-2022-0770-400
UTBPO-2023-0704-621	27/08/2025	28/08/2025	20253020333453-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficio UTBPO-2023-0704-568 solicitud informe de solución a incidencias o fallas sobre el sistema WhatsApp Business por parte de Comware S.A, en el marco del contrato 2022-0770.	
UTBPO-2023-0704-622	27/08/2025	28/08/2025	20253020333467-R	UT BPO 2023-COMWARE	Reiteración oficios elaborar y presentar plan de entrega de la operación y cronograma de actividades a ejecutar en la etapa de desimplementacion del contrato 2022-0770 por parte de Comware.	COMWARE-2022-0770-407

Todas las observaciones, alertas, aclaraciones y escalamientos que hace la interventoria son efectuadas en aras de dar cumplimiento a las obligaciones consignadas dentro del contrato No. 2023-0704 buscando con ellas que se optimice el buen desarrollo de la operación, más no se quiere reflejar con ello ningún tipo de incumplimiento frente al concepto que debemos emitir sobre la facturación, si es favorable o no favorable, no se puede emitir en este momento toda vez que el proceso de conciliación de factura de Comware S.A se encuentra en proceso de revisión.

3. Alerta por grabaciones no encontradas:

La Interventoría procede a presentar el informe correspondiente a la revisión de grabaciones entregadas por Comware S.A., las cuales fueron remitidas como soporte a la facturación del mes de agosto de 2025. Dicho informe ha sido compartido tanto con la Entidad como con el proveedor. En el marco de la sesión de conciliación efectuada el día 19 de septiembre de 2025, en cumplimiento de la obligación contractual que se cita a continuación.

Como resultado de esta revisión, se aplicó un descuento sobre la factura del proveedor por un total de 449 interacciones, correspondientes a los distintos canales de atención. Este detalle se encuentra reflejado en la imagen identificada como "*1. Revisión Grabaciones agosto 2025*", incluida en el presente documento.

"…**ANEXO 6. DE TECNOLOGÍA**. **21. GRABACIÓN DE TRANSACCIONES**
Sistema que permite la grabación y registro del 100% de las transacciones atendidas o realizadas.
Las transacciones deberán ser grabadas en un 100%, con una disponibilidad mínima requerida del 99,7%, la totalidad de los archivos de audio deberán ser entregados al ICETEX basados en lo estipulado en la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia y será borrada de los servidores y equipos del PROVEEDOR, de acuerdo con el protocolo de borrado seguro establecido por el ICETEX…"

"…El PROVEEDOR debe informar en un documento descriptivo cufil es su sistema de grabación de llamadas. Las grabaciones se deberfin entregar mensualmente en formato magnético como soporte a la factura dirigida al supervisor o interventor del contrato…"

Mediante el oficio ***UTBPO-2023-0704-446 – "REQUISITOS PARA LA ENTREGA DE GRABACIONES POR PARTE DE COMWARE S.A BAJO EL CONTRATO No. 2022-0770"*** de fecha 20 de marzo de 2025 y su re iteración de fecha 21 de abril de 2025 bajo el oficio ***UTBPO- 2023-0704-472*** , la UT Interventoría BPO 2023 relacionó los requisitos con los que debe cumplir las grabaciones para ser remitidas por Comware S.A, recibidas por el Icetex y custodiadas por esta misma entidad; correspondiendo a la Interventoría el garantizar que se adelante todos estos pasos a fin de contar con las grabaciones en el momento que se requieran.

Se realiza la revisión de cada una de las carpetas en los servidores del operador constatando la existencia de los archivos de las transacciones que hacen parte de cada uno de los canales de atención al usuario.

La interventoría toma evidencia de la existencia de los archivos, evidencia que se deja en el archivo en Excel denominado "20250924 Ejercicio Revisión Grabaciones Comware AGOSTO", archivo que hace parte integral de este documento. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1. Descuento Revisión Grabaciones agosto 2025

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN AGOSTO 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	Centro de experiencia	Casos atendidos	<= 23.500		$9.947	81	$ 805.707	$ 153.084	$ 958.791
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	69	$ 906.315	$ 172.200	$ 1.078.515
Transacciones	Canal Digital	Video Atención	> 2000	<=4000	$10.585	9	$ 95.265	$ 18.100	$ 113.365
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	<=2000		$25.170	34	$ 855.780	$ 162.598	$ 1.018.378
Transacciones	BackOffice	Notificación respuesta correo elec	<= 30.000		$10.001	72	$ 720.072	$ 136.814	$ 856.886
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	> 19.000		$8.510	94	$ 799.940	$ 151.989	$ 951.929
Transacciones	Front Office	Redes Sociales				9	$ 382.302	$ 72.637	$ 454.939
Transacciones	Front Office	Modo-ON				38	$ 922.020	$ 175.184	$ 1.097.203
Transacciones	Front Office	Modo ON - Comercial				41	$ 2.343.909	$ 445.343	$ 2.789.252
					Total	447	$ 7.831.310	$ 1.487.949	$ 9.319.258

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO AGOSTO 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	1	$ 13.135	$ 2.496	$ 15.631
Transacciones	Canal Digital	Video Atención	> 2000	<=4000	$10.585	1	$ 10.585	$ 2.011	$ 12.596
					Total	2	$ 23.720	$ 4.507	$ 28.227
						Total	$ 7.855.030	$ 1.492.456	$ 9.347.485

Fuente: Interventoría

Nota: la revisión realizada consistió en la verificación de los archivos en las carpetas de los canales, mas no en la calidad e integridad de estos, lo cual no es el alcance de esta revisión.

5. Procedimiento de cambios de canal y lineamientos asociados:

Durante el período anterior, esta Interventoría recomendó la realización de una mesa de conciliación entre Comware S.A., el ICETEX y la Interventoría, con el propósito de documentar en un acta los acuerdos, autorizaciones, procesos y lineamientos relacionados con los cambios de canal, considerando que dichos ajustes se venían efectuando de manera recurrente y consensuada entre las partes. En esa oportunidad, la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 señaló que los cambios de canal debían entenderse como parte de un proceso integral que incorpora aspectos de planeación, administrativos y financieros, confirmando que se convocaría una mesa técnica para la definición y sustentación conjunta de este procedimiento.

En continuidad con lo anterior, para el presente período esta Interventoría acoge lo dispuesto en el Memorando Externo No. 62 emitido por la supervisión y procede a dar aplicación a sus lineamientos en la revisión de la facturación mensual. En consecuencia, los ítems señalados en dicho documento se asumen como directrices obligatorias hasta tanto no sean adicionados, aclarados o modificados por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770. La UT Interventoría BPO 2023 reitera que, en adelante, tendrá en cuenta estas disposiciones en cada ejercicio de revisión de facturación correspondiente a los diferentes periodos de operación.

Finalmente, se precisa que esta Interventoría permanece atenta a la entrega del plan de implementación solicitado por la Supervisión a Comware S.A., el cual permitirá establecer de manera formal las disposiciones que deberán cumplirse en la revisión y análisis de cada uno de los periodos de facturación.

6. Descuento Transacciones por Transferencia Agosto:

Durante las sesiones de conciliación celebradas los días 15, 19 y 24 de septiembre de 2025, la supervisión del Contrato No. 2022-0770 señaló la necesidad de revisar con prioridad el tratamiento de las transacciones categorizadas como ***'transferencias'*** en el canal telefónico, dado que se han evidenciado inconsistencias en la tipificación.

En este marco, Comware S.A., en la sesión de entrega de resultados, manifestó estar de acuerdo con la exclusión de dichas transacciones de la facturación del mes de agosto, proponiendo retirar un total de 1.217 casos.

No obstante, la Interventoría deja constancia de que el cálculo y validación de estas transacciones debe realizarse en estricto cumplimiento de lo establecido en el Anexo de Facturación y Penalizaciones del Contrato No. 2022-0770, garantizando así que el tratamiento aplicado se ajuste a los lineamientos contractuales y no genere diferencias en los procesos de conciliación futuros.

6. Descuento por usuario "123456789":

Correspondientes al usuario con cédula de ciudadanía "123456789" y/o casos asociados al usuario "Juan Pérez", cuya cantidad específica para el mes de agosto es de 706 que se toman como exclusión a la facturación. Lo anterior con autorización por parte de la supervisión del contrato No. 2022-0770 y aceptación por parte de Comware S.A.

7. Aprobación Vifiticos

Confirmación por parte de la supervisión, de la cifra reportada por valor de **$5.875.500** correspondiente al mes de agosto.

5. PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe de facturación que indique, al cierre de cada mes, los valores facturados y la ocupación de los canales, incluyendo la medición de los ANS	X	
2	Informe de capacitación y visita a Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional.		N/A
3	Informe Gerencial para la Entidad y Grandes Clientes (Instituciones de Educación Superior (I.E.S.), Constituyentes de Fondos en Administración, Organismos de Cooperación Internacional).	X	
4	Informe de Gestión con medición de indicadores de gestión; para el caso de los indicadores cuya meta no se estén cumpliendo, debe estar acompañado de un plan de acción y el reporte del avance de este	X	
5	Informe de Escalonamiento (todos los canales de servicio)	X	
6	Informe de Oportunidad y Rechazo de Escalamientos.	X	
7	Informe de capacitación/formación	X	
8	Informe de rotación de personal por canal: presenta el nivel de rotación y retiros por canal del Personal	X	
9	Informe de tiempo y número de caídas de los sistemas y aplicativos: presenta el tiempo fuera de servicio.	X	
10	Informe de perfiles y claves	X	
11	Informe de Indicadores de acuerdos de niveles de servicio.	X	
12	Informes de Cumplimiento de Normativas de la Superintendencia Financiera de Colombia, quejas y reclamos.	X	
13	Informe de Indicadores resultantes de las reuniones de análisis estratégico (RAE).		N/A
14	Informes proceso SARLAFT		N/A
15	Dash Board Grafico Diario, Estadísticas Niveles de Servicio e Indicadores de Gestión.	X	
16	Informe de líneas telefónicas.	X	
17	Actas reunión de presentación de resultados	X	

18	Informe de Calidad	X	
19	Informe cambios de canal.	X	
20	Informe de recurrencia	X	
21	Informe de ausentismo.	X	
22	Informe de disponibilidad tecnológica.	X	
23	Informe de medición satisfacción del cliente – NPS.	X	
24	Informe de cumplimiento de los agilizadores en áreas misionales.	X	
25	Informe de entrega de grabaciones	X	
26	Informe de actualización de equipos de propiedad del Proveedor	X	
27	Backup de la información que no se generen en los aplicativos del ICETEX, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX.	X	
28	Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice EL PROVEEDOR (con la estructura definida previamente entre el ICETEX y PROVEEDOR), mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos.		N/A
29	Backup de la operación o copias de seguridad. Estos backup deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención.	X	
30	Entrega en DVD, CD, memoria USB, Disco Duro, y/o nube de las bases de facturación e informes del proceso. Así mismo, esta información deberá ser radicada en físicos por EL PROVEEDOR.		N/A

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

1. **Salvedades sobre los informes:**

Informe 13: De conformidad con el memorando No. 14 enviado por la Supervisora (Libia Fonseca) del contrato de Comware S.A, se atiende el lineamiento impartido: "…Informe de Indicadores resultantes de las reuniones de análisis estratégico No se requiere…"

Informe 14: El informe de "SARLAFT" es reemplazado por el informe de SAGRILAFT toda vez que es el que tiene aplicación a este tipo de entidades.

Informe 28: El informe Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice EL PROVEEDOR (con la estructura definida previamente entre el ICETEX y PROVEEDOR), mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos; no aplica, debido a que el por manifestación del proveedor no se ha recibido instrucciones por parte del ICETEX para el desarrollo de este.

Informe 30: De conformidad con el memorando No. 14 enviado por la Supervisora (Libia Fonseca) del contrato de Comware, se atiende el lineamiento impartido: "…Se realiza la aclaración, que la entidad no requiere la radicación física, ni DVD, CD, memoria USB, Disco Duro. La información debe ser alojada en la siguiente SharePoint, que la entidad a dispuso desde el mes de febrero 2024.\..\..\..\OneDrive - ICETEX\02 CARPETA OPERACIONES CONTRATO COMWARE -0770 las personas delegadas por el proveedor, la interventoría y la Oficina Comercial y de mercadeo, tienen acceso a esta información…"

2. **Alertas relacionadas con los informes en mención:**

La Interventoría en cumplimiento de sus obligaciones contractuales genera informe "11. Informes presentados final", en donde reposan las observaciones a los 30 informes presentados por Comware S.A.

Así como se hace necesario precisar que para el mes de agosto se presentan las respectivas alertas relacionadas con los informes presentados por el proveedor:

"…**1.8 INFORMES QUE SE DEBE ENTREGAR PARA LA FACTURACION**

El PROVEEDOR debe presentar todos los informes relacionados con los canales de atención y gestión, a fin de iniciar con la revisión y validación del proceso de facturación. En caso en que EL PROVEEDOR no entregue la totalidad de los informes que se relacionan a continuación, el ICETEX no iniciará con el proceso de facturación.
- Backups de la información que no se generen en los aplicativos del ICETEX, y que sean parte del contrato de servicio, pero que pertenecen al ICETEX.
- Formato plano o en el motor de bases de datos que utilice EL PROVEEDOR (con la estructura definida previamente entre el ICETEX y PROVEEDOR), mientras ICETEX no defina una manera diferente de recibirla e integrarla a sus bases de datos.
-Backups de la operación o copias de seguridad. Estos backups deben contener las bases de datos con las atenciones ofrecidas durante el mes en los diferentes canales de atención…"

Se emiten alertas con el fin de que Comware S.A proceda con el ajuste y corrección de los informes desde los diferentes frentes.

3. Aprobación valores líderes de desarrollo:

Los valores asociados a los servicios de los desarrolladores, así como los gastos por concepto de viáticos, corresponden a autorizaciones por parte de la Supervisión del Contrato No. 2022-0770. En este sentido, la gestión de dichos conceptos se encuentra directamente sujeta a las instrucciones y aval otorgados por la Entidad en el marco de sus competencias contractuales.

1. Valores desarrolladores

Descripción	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Servicios de Desarrollo - Líder de desarrollo Junior	N/A	N/A	$15.392.824	1	$15.392.824	$2.924.637	$18.317.461
Servicios de Desarrollo - Líder de desarrollo Profesional	N/A	N/A	$19.790.773	1	$19.790.773	$3.760.247	$23.551.020

Fuente: Pre factura Comware S.A

4. Aplicación Penalización NPS:

La UT Interventoría BPO 2023 partiendo de los consignado bajo el acta "Acta sesión 19 septiembre de 2025 seguimiento indicadores" se permite aclarar y establecer que debe ser descontada la cifra correspondiente a la penalización del ANS NPS por reincidencia en el no logro de la meta contractual para los meses abril (marzo y abril) y julio (mayo y julio) , penalización que fue socializada, acordada y establecida por Comware S.A y la UT Interventoría BPO 2023, así como dada a conocer a la supervisión del contrato de Interventoría No. 2023-0704.

Concepto	Meta	Participación a descontar	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
NPS (Abril)	50%	0,5%	$7.003.708	$1.330.705	$8.334.413
NPS (Julio)	50%	0,5%	$10.768.564	$2.046.027	$12.814.591

6. REPORTE DE DATOS GENERALES Y POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS CONTRATISTAS (DILIGENCIAR SOLO PERSONA NATURAL)

En mi calidad de CONTRATISTA, actuando en nombre propio o en calidad de Representante Legal, mediante el presente documento declaro bajo la gravedad de juramento que la información que consigno a la fecha en la que suscribo este documento y relaciono a continuación es real y autorizo para que el

Instituto de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, bajo cualquier medio legal corrobore la veracidad de la misma:

DATOS FAMILIARES						
Estado Civil:		**Nombre y apellidos del cónyuge o compañero permanente**				
No. documento de identificación:		**Dirección:**			**Ciudad:**	
Teléfono fijo:		**Celular:**		**Email:**		
Está vinculado bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado	SI ☐ NO ☐	**Tipo de Vinculación:**				
Nombre de la Entidad del Estado						
Tiene familiares hasta 2° grado de afinidad y 2° grado de consanguinidad vinculados bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado:			SI ☐ NO ☐			
Nombre y apellidos		**Tipo de vinculación**		**Entidad**		

CONTRATOS VIGENTES CON EL ESTADO					
Entidad	**Tipo de contrato**	**No. del contrato**	**Objeto**	**Plazo meses**	**Valor Total del contrato**

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES		
Me encuentro incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad constitucional o legal	SI ☐ NO ☐	Causal:

7. ¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO? (Diligenciar el siguiente apartado únicamente para Persona Jurídica)

SI __X_	NO ____
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

8. RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL O CERTIFICACIÓN DE APORTES PARAFISCALES
(Diligenciar el siguiente apartado únicamente para Persona Natural)

Para los fines del presente, el contratista entregó el soporte de pago a la Seguridad Social emitido por el operador, donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), según lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1° de la Ley 828 de 2003, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos, así:

Mes y año	Número de planilla	Salud	Pensión	ARL
		$	$	$

Persona jurídica: Entrega certificación de Seguridad Social y Aportes Parafiscales. SI ☒ NO ☐

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

PLANILLA 9491496311

5. Ajuste Salarial 2025:

Esta Interventoría mediante el oficio "***UTBPO-2023-0704-373 - Aclaración Ajuste Salarial 2025 Comware S.A".,*** se solicitó a Comware S.A. información detallada sobre la base del incremento salarial que se implementará para el personal, así como el procedimiento para su aplicación. En respuesta, Comware S.A., mediante el comunicado COMWARE-2022-0770-251, informó lo siguiente:

"…1. Comware S.A. garantiza el cumplimiento al 100% de las normas laborales vigentes, incluyendo el incremento salarial decretado por el gobierno nacional del 9,57% para el año 2025, el cual aplica a partir del 1 de enero de 2025 para todos aquellos trabajadores que devengan un salario mínimo.

2. Este incremento será aplicado de manera oportuna a los agentes de servicio actualmente contratados y a aquellos que sean vinculados a partir del 1 de enero de 2025, tal como se encuentra previsto en las condiciones contractuales y legales.

3. En las planillas que Comware S.A. comparte mensualmente, se reflejarán los ajustes salariales correspondientes, de conformidad con el salario mínimo establecido para el año 2025, es decir, $1.623.500. Asimismo, se garantizará que la base salarial utilizada para la liquidación de los aportes parafiscales esté en línea con las disposiciones vigentes y contractuales…"

La respuesta de Comware S.A. refleja su compromiso con el cumplimiento de las disposiciones laborales vigentes y la correcta aplicación de los ajustes salariales establecidos, se recibieron las planillas correspondientes al mes de agosto de 2025 ajustadas a la ley y a lo propuesto por Comware S.A.

Mediante correo electrónico "Novedades de planilla 9491496311 correspondiente a agosto 2025" la UT Interventoría BPO 2023 comparte las novedades que se reflejan en la planilla mencionada correspondiente al mes de agosto de 2025.

9. ¿EL CONTRATISTA PUBLICÓ LOS DOCUMENTOS DE EJECUCIÓN EN EL SECOP?

SI _____	NO _____	NO APLICA _____X_____

SE DEJA CONSTANCIA QUE A LA FIRMA DEL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN, EL CONTRATISTA HA CARGADO DENTRO DEL SECOP II LOS INFORMES Y DOCUMENTOS DE EJECUCIÓN CORRESPONDIENTES A LA FECHA Y QUE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO HA APROBADO LOS MISMOS DENTRO DE LA PLATAFORMA.

10. CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST

10.1. ¿EL CONTRATISTA ENTREGÓ SOPORTES DE ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AL INICIO DEL CONTRATO?

SI _____X_____	**NO _____**	**NO APLICA _____**

NOTA: EL SOPORTE DE ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN APLICA SÓLO PARA EL PRIMER PAGO DEL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

10.2 ¿EL CONTRATISTA ENTREGÓ SOPORTES DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DE MÍNIMO UNA CAPACITACIÓN AL MES DICTADA POR EL ÁREA DE SST?

SI _____X_____	**NO _____**	**NO APLICA _____**

NOTA: SOLO APLICA PARA CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

SE DEJA CONSTANCIA QUE A LA FIRMA DEL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN, EL CONTRATISTA ENTREGÓ AL SUPERVISOR LOS SOPORTES CORRESPONDIENTES, ENUNCIADOS EN EL NUMERAL 10 QUE APLIQUEN, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL FORMATO "CARTA DE COMPROMISO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO" (F546), FIRMADA AL INICIO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. ASÍ CÓMO LOS SOPORTES MENSUALES DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES DICTADAS POR EL ÁREA DE SST, DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

11. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO 2025)*
VALOR DEL CONTRATO	30.202.828.057
VALOR DEL PRESUPUESTO ANTICIPO	5.100.000.000
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	___
VALOR A PAGAR (Si aplica)	3.556.556.338
VALOR EJECUTADO	19.476.711.824
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	12.269.559.895

12. ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ☐ **NO** ☒

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

13. RECIBO A SATISFACCIÓN:

UT Interventoría BPO 2023 en calidad de supervisor, recibió a satisfacción el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato en mención, así como la entrega de los documentos aquí relacionados, por parte del(a) contratista Comware S.A.

En virtud de lo anterior se aprueba realizar trámite de pago para la cuenta de cobro No. **XXXX** **-** por valor de **XXX.**

Nota: Se precisa que, a la fecha, esta Interventoría no relaciona consecutivos de factura, en la medida en que Comware S.A. aún no ha emitido la factura correspondiente. Lo anterior, teniendo en cuenta que el presente documento debe ser previamente suscrito por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770, como requisito para su aprobación y posterior trámite de pago.

Cabe señalar que, aunque se ha realizado un ejercicio preliminar de validación mediante espacios de trabajo conjunto entre la Interventoría y Comware S.A., Estas sesiones han permitido depurar la información y garantizar la consistencia de los datos previos a las etapas formales de preconciliación y conciliación. Como soporte de este proceso. Los hallazgos y observaciones derivados de dichas revisiones son socializados posteriormente en las sesiones de conciliación, en las que participa la Entidad, con el fin de asegurar transparencia, trazabilidad y conformidad en los valores presentados para facturación. Se deja constancia de las siguientes sesiones de revisión técnica:

SESION	Nombre	Fecha	Desde	Hasta	Duración	Tema
Sesion 1	Sesión 1 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	12/08/2025	2:08 p. m.	3:40 p. m.	1:32:00	Multicampañas, Viaticos y Front
Sesion 2	Sesión 2 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	15/08/2025	12:45 p. m.	1:01 p. m.	0:16:00	FTE´s (IES Servicio)
Sesion 3	Sesión 3 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	15/08/2025	2:06 p. m.	4:04 p. m.	1:58:00	Back y FTE´s (Restantes)
Sesion 4	Sesión 4 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	16/08/2025	9:13 a. m.	10:00 a. m.	0:47:00	Multicampañas y Front
Sesion 5	Sesión 5 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	17/08/2025	10:05 a. m.	10:11 a. m.	0:06:00	FTE´s (Misionales)
Sesion 6	Sesión 6 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	22/08/2025	2:33 p. m.	4:00 p. m.	1:27:00	Back (Ventana Digital)

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de septiembre de 2025.

Presentó:	**Aprobó:**
FIRMA DEL SUPERVISOR / INTERVENTOR **Jorge Luis Monterrosa Sierra** **Director Interventoría** **UT Interventoría BPO 2023**	**FIRMA DEL SUPERVISOR** **Nombres y Apellidos** **No. CC**

NOTA: La UT INTERVENTORIA BPO 2023 suscribe este formato en desarrollo de la obligación contractual, establecida de la siguiente manera: Contrato de Interventoría 2023-0704 - ANEXO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS: "3. *Informe mensual de facturación: Se debe realizar una reunión mensual de facturación del contrato 2022-0770, cuyo soporte será el respectivo informe que soporte la facturación del mes, validando y justificando el monto mensual a pagar al proveedor COMWARE S.A., el acta de la reunión efectuada y el formato F-319 diligenciado y firmado*."

NOTA DOS (2): La UT INTERVENTORÍA BPO 2023, mediante el presente formato F-319 diligenciado y firmado, certifica que los informes presentados por COMWARE S.A de acuerdo con las obligaciones del anexo técnico del contrato 2022-0770 han sido validados y se reciben de conformidad a lo establecido en el cuerpo del citado contrato. La responsabilidad de autorización y aprobación del pago corresponde al Ordenador del Gasto del contrato de atención al usuario del ICETEX, de acuerdo a lo establecido en el Contrato 2023-0704 suscrito entre ICETEX y la UT INTERVENTORÍA BPO 2023.

NOTA TRES (3): El formato F-319 se diligencia y suscribe a solicitud de la supervisión del contrato No. 2023-0704 el cual hace parte del sistema de gestión de calidad del ICETEX, y es requisito indispensable para la radicación y pago de la factura de la interventoría y COMWARE S.A.

UTBPO-2023-0704-665
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 29 de septiembre de 2025

Señores:
INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX

Atn: RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe De Oficina Comercial y Mercadeo
Supervisor contrato 2023-0704

REFERENCIA: CONTRATO DE INTERVENTORÍA NÚMERO 2023-0704

OBJETO: "CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INTERVENTORÍA ADMINISTRATIVA, TÉCNICA, FINANCIERA, CONTABLE Y JURÍDICA PARA EL CONTRATO 2022-0770 CUYO OBJETO ES: "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".

Asunto: CONCEPTO FAVORABLE TRAMITE DE FACTURA CONTRATISTA COMWARE S.A PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL MES DE AGOSTO DE 2025

Respetados señores,

En cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales como interventoría al contrato 2022-0770,realizamos acompañamiento a la ejecución de las actividades descritas en el cronograma de facturación 2025 y el entregable final Factura/ Mes de AGOSTO de 2025 el cual contiene cada uno de los pasos para dar cumplimiento a el proceso de facturación, conforme al **ANEXO DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES** así:

*"…**1.7 CONCILIACIÓN DE LA FACTURA:***

La entidad de manera mensual compartirá al PROVEEDOR el cronograma de facturación el cual contiene cada uno de los pasos para llevar con éxito el proceso de facturación. El PROVEEDOR, una vez finalizado el período a facturar, deberá enviar la prefactura al ICETEX con los soportes (bases de datos e informes), de conformidad con los tiempos y procedimiento que se defina en la etapa de implementación.

El ICETEX validará la información remitida por EL PROVEEDOR revisando cada una de las bases de datos, informes y contenido de los acuerdos de niveles de servicio (ANS).

Si la información validada por el ICETEX no corresponde a lo enviado por el PROVEEDOR en la prefectura, el ICETEX enviará mediante cualquier medio escrito las diferencias y hallazgos encontrados para que EL PROVEEDOR revise las verificaciones del caso, y aplique los correctivos respectivos.

En caso en que EL PROVEEDOR de aval de su verificación de las diferencias y hallazgos, EL PROVEEDOR debe enviar nuevamente la prefactura con los soportes. Una vez conciliada la prefactura, se realizará una reunión entre las partes, a fin de mostrar la gestión del mes y así dar cierre a la facturación…"

La Unión Temporal Interventoría BPO 2023 informa que, una vez verificados aspectos generales como cantidades, penalizaciones y demás componentes de la pre-factura presentada por el proveedor el día 24 de septiembre de 2025, se evidencia que los mismos se encuentran alineados con lo reportado por el contratista.

Trazabilidad del proceso de revisión, vigilancia y control – Factura correspondiente a agosto de 2025

En el marco de las funciones de seguimiento, vigilancia y control ejercidas por la Unión Temporal Interventoría BPO 2023, se presenta a continuación la trazabilidad del proceso desarrollado para la verificación y validación de la información correspondiente a la facturación presentada por el proveedor Comware S.A., por los servicios prestados en el mes de agosto de 2025.

1. **Recepción de información y apertura del proceso de revisión**

De acuerdo con lo estipulado en el documento *"Cronograma de Facturación 2025"*, conciliado entre las partes, la entrega de las bases de facturación por parte del proveedor Comware S.A. se realizó el día 5 de septiembre de 2025, a través de la ruta segura establecida para tal fin.

2. **Análisis técnico de las bases de facturación**

Entre los días 8, 9 y 10 de septiembre de 2025, esta Interventoría adelantó el proceso de revisión técnica de los insumos recibidos, el cual comprendió las siguientes actividades:

- Verificación y cruce de datos frente a la operación real ejecutada.
- Validación de la coherencia entre los datos consignados en la pre-factura y la ejecución mensual de cada canal.
- Parametrización de la información conforme al **ANEXO DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES.**
- Revisión de soportes operativos, tablas de turnos, tiempos de conexión, mallas de programación y reportes de logueo/deslogueo.

Estas actividades permitieron identificar diferencias que fueron objeto de análisis en sesiones previas. En el presente informe se adjunta el cuadro *"Trazabilidad de revisión – Diferencia de cifras con Comware S.A.",* donde se detallan las sesiones adelantadas:

SESION	Nombre	Fecha	Desde	Hasta	Duración	Tema
Sesion 1	Sesión 1 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	12/09/2025	2:08 p. m.	3:40 p. m.	1:32:00	Multicampañas, Viaticos y Front
Sesion 2	Sesión 2 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	15/09/2025	12:45 p. m.	1:01 p. m.	0:16:00	FTE´s (IES Servicio)
Sesion 3	Sesión 3 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	15/09/2025	2:06 p. m.	4:04 p. m.	1:58:00	Back y FTE´s (Restantes)
Sesion 4	Sesión 4 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	16/09/2025	9:13 a. m.	10:00 a. m.	0:47:00	Multicampañas y Front
Sesion 5	Sesión 5 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	17/09/2025	10:05 a. m.	10:11 a. m.	0:06:00	FTE´s (Misionales)
Sesion 6	Sesión 6 - Revisión Facturación (Comware - Interventoría) -	22/09/2025	2:33 p. m.	4:00 p. m.	1:27:00	Back (Ventana Digital)

Tenemos referente al servicio de agosto 2025, una facturación neta por $3.556.556.338 IVA incluido.

Resumen General

Descripcion	Valor Antes de IVA	IVA	Total con IVA
Costos por Transacciones	$ 1.233.571.287	$ 234.378.545	$ 1.467.949.832
Costos por FTE Operación Servicio	$ 629.334.462	$ 118.577.570	$ 747.912.032
Costos por FTE Operación Comercial	$ 251.970.038	$ 47.874.307	$ 299.844.345
Viaticos - Indisponibilidad - Apoyos y Visitas	$ 8.150.892	$ 1.548.669	$ 9.699.561
Otros Servicios	$ 897.490.697	$ 170.523.232	$ 1.068.013.929
Deducibles - Descuentos - Penalizaciones	$ 30.985.984	$ 5.877.377	$ 36.863.361
Factura por Otros (Pago Anticipo)	$ 357.207.494	$ 67.792.506	$ 425.000.000
Total	$ 2.632.323.897	$ 499.232.441	$ 3.131.556.338

Nota: La diferencia entre los totales presentados anteriormente corresponde a la amortización del anticipo por un valor de $425.000.000.

Se deja en el cuerpo de este documento que las salvedades a lugar reposan dentro del cuerpo del formato F-319 V8 de Comware S.A, se enmarcan en este concepto precisiones para tener en cuenta:

1. Comware S.A. suministró a esta Interventoría las bases de grabaciones en un formato compatible convertido y generado por Comware S.A con el fin de facilitar la verificación numérica de la existencia de grabaciones correspondientes a los servicios prestados durante el mes de agosto, en cumplimiento de los requisitos contractuales establecidos para el proceso de facturación.

Con base en lo mencionado anteriormente se reunieron las partes (Comware S.A – Interventoría) con el objeto de que la UT Interventoría BPO 2023 verifique la existencia de las grabaciones de las transacciones realizadas por el operador del contrato 2022-0770 durante el mes de agosto de 2025.

Se realiza la revisión de cada una de las carpetas suministradas por el operador constatando la existencia de los archivos de las transacciones que hacen parte de cada uno de los canales de atención al usuario.

La interventoría toma evidencia de la existencia de los archivos. Así como se relaciona el resumen del ejercicio llevado a cabo.

1.Revisión Grabaciones Agosto 2025

DESCUENTOS POR FALTA DE GRABACIÓN AGOSTO 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	Centro de experiencia	Casos atendidos	<= 23.500		$9.947	81	$ 805.707	$ 153.084	$ 958.791
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	69	$ 906.315	$ 172.200	$ 1.078.515
Transacciones	Canal Digital	Video Atención	> 2000	<=4000	$10.585	9	$ 95.265	$ 18.100	$ 113.365
Transacciones	BackOffice	Proceso especiales	<=2000		$25.170	34	$ 855.780	$ 162.598	$ 1.018.378
Transacciones	BackOffice	Notificación respuesta correo elec	<= 30.000		$10.001	72	$ 720.072	$ 136.814	$ 856.886
Transacciones	BackOffice	Ventana Digital	> 19.000		$8.510	94	$ 799.940	$ 151.989	$ 951.929
Transacciones	Front Office	Redes Sociales				9	$ 382.302	$ 72.637	$ 454.939
Transacciones	Front Office	Modo-ON				38	$ 922.020	$ 175.184	$ 1.097.203
Transacciones	Front Office	Modo ON - Comercial				41	$ 2.343.909	$ 445.343	$ 2.789.252
					Total	447	$ 7.831.310	$ 1.487.949	$ 9.319.258

DESCUENTOS POR FILNAME DUPLICADO AGOSTO 2025

Costos	Canal	Tipo de Gestion	Rango		Valor Unitario Antes de Iva	Cantidad Unidades	Valor Total Antes de Iva	IVA	Total con IVA
Transacciones	BackOffice	Mesa de Verificación Documental	> 3.000	<= 13.000	$13.135	1	$ 13.135	$ 2.496	$ 15.631
Transacciones	Canal Digital	Video Atención	> 2000	<=4000	$10.585	1	$ 10.585	$ 2.011	$ 12.596
					Total	2	$ 23.720	$ 4.507	$ 28.227
						Total	$ 7.855.030	$ 1.492.456	$ 9.347.485

Fuente: Interventoría

Nota: La revisión realizada consistió en la verificación de los archivos en las carpetas de los canales, garantizando la cantidad de las grabaciones respecto a las transacciones reportadas por el proveedor, que son objeto de facturación; mas no en la calidad e integridad de estos (toda vez que esto debe reposar en el sitio designado por la entidad, que a la fecha no ha sido definido), frente a la calidad de las grabaciones la interventoría hace un muestreo aleatorio en aras de verificar que cumplan con los parámetros exigidos contractualmente en la cantidad que señala el área pertinente.

La UT Interventoría BPO 2023 deja constancia así:

1. Se aclara que los conceptos correspondientes a viáticos, Servicios de Desarrollo – Líder de Desarrollo Junior y Servicios de Desarrollo – Líder de Desarrollo Profesional cuentan con la autorización expresa por parte de la Entidad contratante, la cual queda registrada en el marco de las sesiones de conciliación de factura, conforme a los procedimientos establecidos para la validación y aprobación de los valores facturados.

2. Respecto al procedimiento de cambios de canal y lineamientos asociados: Durante el período anterior, esta Interventoría recomendó la realización de una mesa de conciliación entre Comware S.A., el ICETEX y la Interventoría, con el propósito de documentar en un acta los acuerdos, autorizaciones, procesos y lineamientos relacionados con los cambios de canal, considerando que dichos ajustes se venían efectuando de manera recurrente y consensuada entre las partes. En esa oportunidad, la Supervisión del Contrato No. 2022-0770 señaló que los cambios de canal debían entenderse como parte de un proceso integral que incorpora aspectos de planeación, administrativos y financieros, confirmando que se convocaría una mesa técnica para la definición y sustentación conjunta de este procedimiento.

En continuidad con lo anterior, para el presente período esta Interventoría acoge lo dispuesto en el Memorando Externo No. 62 emitido por la supervisión y procede a dar aplicación a sus lineamientos en la revisión de la facturación mensual. En consecuencia, los ítems señalados en dicho documento se asumen como directrices obligatorias hasta tanto no sean adicionados, aclarados o modificados por la Supervisión del Contrato No. 2022-0770. La UT Interventoría BPO 2023 reitera que, en adelante, tendrá en cuenta estas disposiciones en cada ejercicio de revisión de facturación correspondiente a los diferentes periodos de operación.

Finalmente, se precisa que esta Interventoría permanece atenta a la entrega del plan de implementación solicitado por la Supervisión a Comware S.A., el cual permitirá establecer de manera formal las disposiciones que deberán cumplirse en la revisión y análisis de cada uno de los periodos de facturación.

3. Durante las sesiones de conciliación celebradas los días 15, 19 y 24 de septiembre de 2025, la supervisión del Contrato No. 2022-0770 señaló la necesidad de revisar con prioridad el tratamiento de las transacciones categorizadas como 'transferencias' en el canal telefónico, dado que se han evidenciado inconsistencias en la tipificación.

   En este marco, Comware S.A., en la sesión de entrega de resultados, manifestó estar de acuerdo con la exclusión de dichas transacciones de la facturación del mes de agosto, proponiendo retirar un total de 1.217 casos.

   No obstante, la Interventoría deja constancia de que el cálculo y validación de estas transacciones debe realizarse en estricto cumplimiento de lo establecido en el ANEXO DE FACTURACIÓN Y PENALIZACIONES del Contrato No. 2022-0770, garantizando así que el tratamiento aplicado se ajuste a los lineamientos contractuales y no genere diferencias en los procesos de conciliación futuros.

4. Descuento por usuario “123456789”: Correspondientes al usuario con cédula de ciudadanía "123456789" y/o casos asociados al usuario “Juan Pérez”, cuya cantidad específica para el mes de agosto es de 706 que se toman como exclusión a la facturación. Lo anterior con autorización por parte de la supervisión del contrato No. 2022-0770 y aceptación por parte de Comware S.A.

5. En el marco de las obligaciones contractuales de seguimiento, verificación y control a cargo de la Unión Temporal Interventoría BPO 2023, se procede a emitir concepto favorable respecto a la facturación del mes de agosto de 2025, en la medida en que se verificó el cumplimiento de los parámetros técnicos, administrativos y financieros establecidos.

   La Interventoría queda atenta a la remisión del Formato F-319 V8 debidamente suscrito por la Supervisión del contrato No. 2022-0770 a fin de formalizar el cierre del proceso y dar continuidad al trámite administrativo correspondiente, requerimiento que fue emitido junto con el formato F-319 mediante correo electrónico el día 24 de septiembre de 2025 correo con asunto “Formato F319 mes de agosto 2025” y su reiteración mediante oficio UTBPO-2023-0704-661 el 25 de septiembre de 2025 y segunda re iteración el 29 de septiembre de 2025.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la UT Interventoría BPO 2023 emite concepto favorable para la facturación de los servicios prestados por Comware S.A. durante el período de agosto de 2025.

Dicho concepto se fundamenta en la revisión y el análisis detallado de cada uno de los canales operativos, ejecutados conforme a la operación desarrollada en el mencionado período. Es importante reiterar que este concepto se emite sin perjuicio de las salvedades y aclaraciones señaladas en el presente documento, las cuales deberán ser atendidas y gestionadas por las partes involucradas.

Sin otro particular

Cordialmente,

JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
Director de la interventoría
dir.bpo@teseract.com.co

ELABORÓ	JUAN HERNANDEZ/ GLADYS RODRIGUEZ	REVISÓ	JORGE MONTERROZA	APROBÓ	JORGE MONTERROZA	ARCHIVO	ARCHIVO GESTIÓN DOCUMENTAL
	29/09/2025		29/09/2025		29/09/2025		29/09/2025
Anexos: No							
Requiere respuesta: SI NO_X_							



PRESENTACIÓN DE RESULTADOS
PROYECTO ICETEX
AGOSTO 2025

Organigrama cierre agosto

Gerente de Proyecto
Stephanie Solano Salgado
(100%)

- **Director Operaciones** (100%) — 2 Recurso
- **Jefe Operación** (100%) — 4 Recursos
- **Coordinador Por Canal** (100%) — 21 Recursos
- **Asesor** (100%) — 545 Recursos
- **Jefe Calidad y Experiencia** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Calidad** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Experiencia y Satisfacción** (100%) — 1 Recurso
- **Jefe Formación** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Formación** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Formación** (100%) — 10 Recursos
- **Jefe Planeación y Estadística** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador de Planeación y Estadística** (100%) — 1 Recurso
- **Líder de Reporting** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Datos y Reporting** (100%) — 3 Recursos
- **WorkForce** (100%) — 1 Recursos
- **Auxiliar Workforce** (100%) — 1 Recurso
- **GTR** (100%) — 5 Recursos
- **Coordinador GH** (100%) — 1 Recurso
- **Analista de Selección** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar GH** (100%) — 2 Recursos
- **Datamarshall** (100%) — 1 Recurso
- **Coordinador Service Desk** (100%) — 1 Recurso
- **Agentes Service Desk** (100%) — 5 Recursos
- **Ingeniero de implementación** (100%) — 1 Recurso
- **Analista Procesos** (100%) — 1 Recurso
- **Community Manager** (100%) — 1 Recurso
- **Push Comercial** (100%) — 1 Recurso
- **Auxiliar administrativa** (100%) — 1 Recurso
- **Administrador de Usuarios** (100%) — 1 Recurso
- **Analista de inventarios** (100%) — 1 Recurso

CANAL	CALIDAD	EXPERIENCIA
Telefónico	2	1
Digital	3	2
Comercial	3	2
CEP	2	1
BackOffice	3	1
	13 Recursos	7 Recursos

Personal Contractual

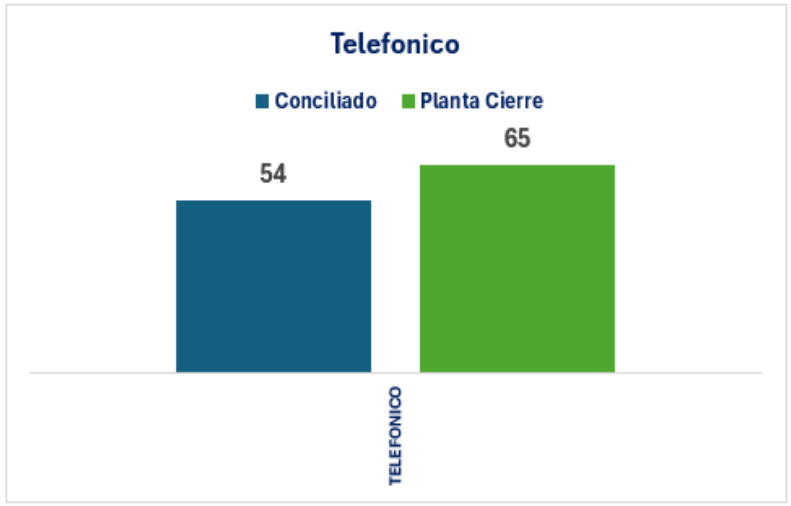
Personal Adicional (No contractual)

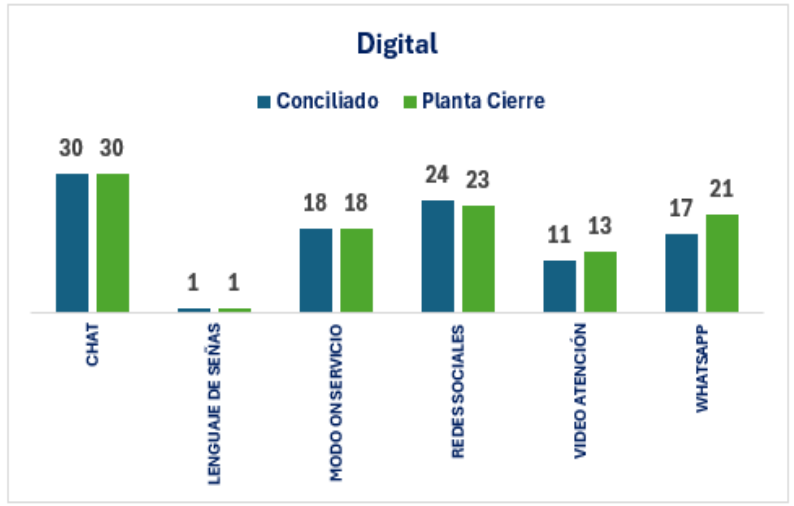
#SomosExcelencia

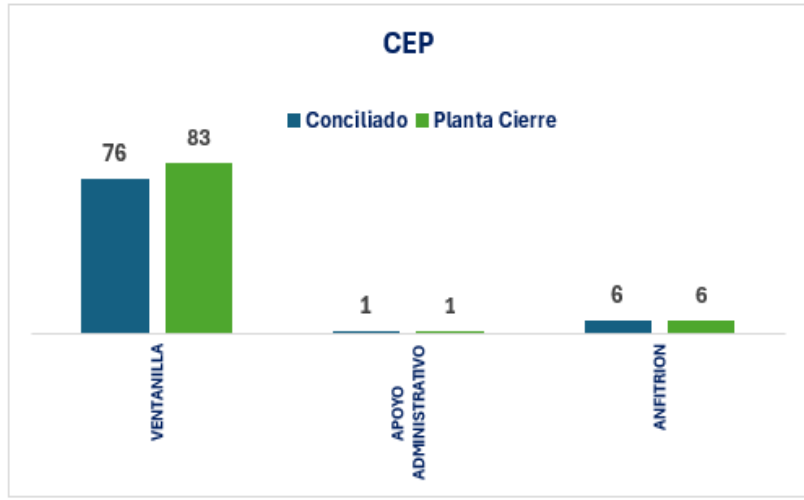


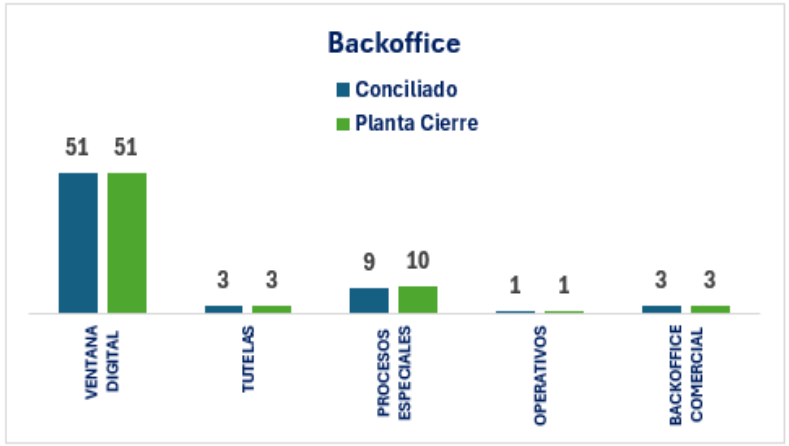
Planeación y Estadística

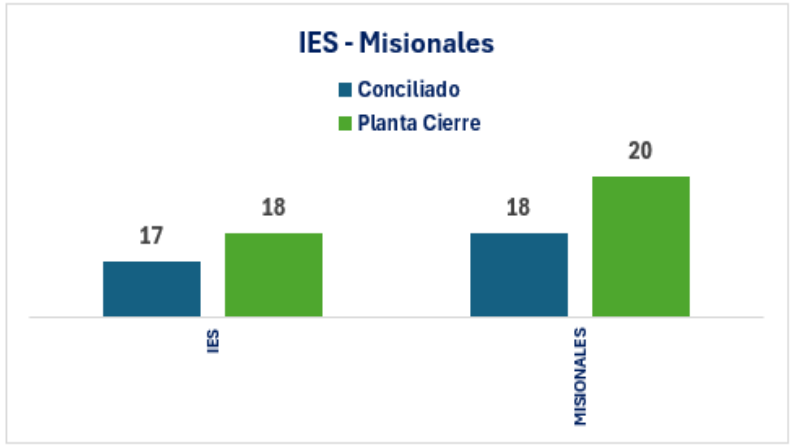
Conciliado vs ejecutado Ago-2025

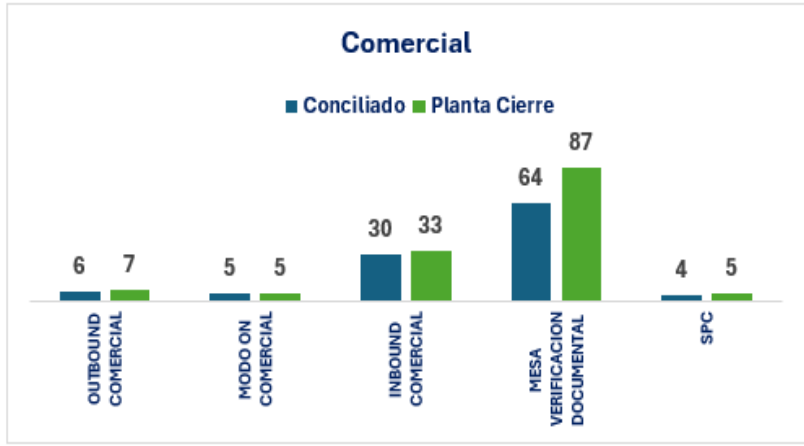












% Cumplimiento: 110%

Cronograma Actividades Convocatoria 2026-I

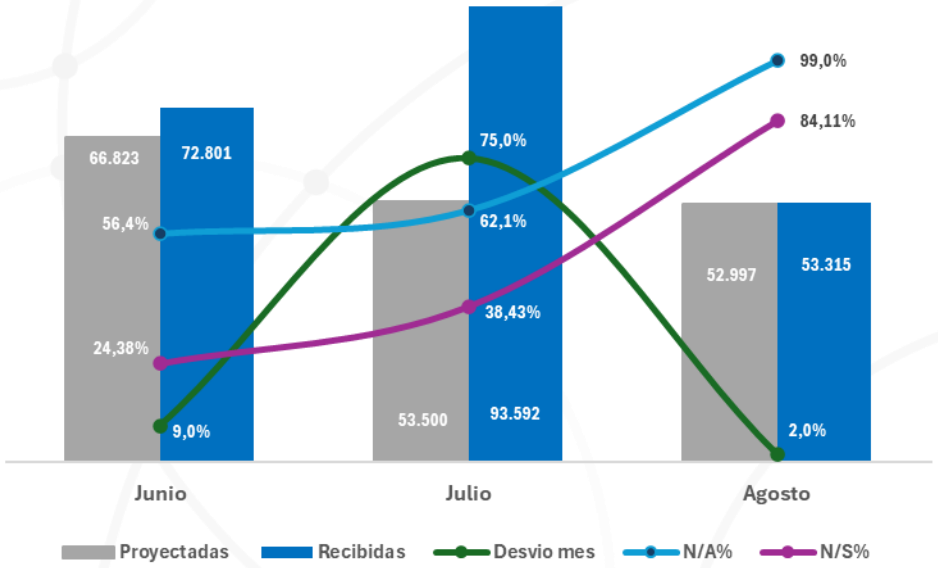
Proyecto Renovaciones y Convocatoria 2026-I

Cod	Actividad	Responsable	Area	Descripcion	Fecha	Porcentaje de Avance	Status
1	Confirmación fecha oficial convocatoria y/o fondos	Cliente	Lideres Icetex	Confirmación oficial de fechas de apertura de convocatoria y/o fondos	30-sep-25		
2	Dimensionamiento Dic-2025	Alvaro Balcazar	Planeación	Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para dic 2025	6-oct-25		0
3	Dimensionamiento Ene-2026	Alvaro Balcazar	Planeación	Generación del Dimensionamiento y cantidad de HC para ene 2026	10-nov-25		
4	Radicación Arandas Requisiciones dic	Alvaro Balcazar	Planeación	Radicación de Aranda Requisición dic-2025	15-oct-25		
5	Radicación Arandas Requisiciones ene	Alvaro Balcazar	Planeación	Radicación de Aranda Requisición ene-2026	15-nov-25		
6	Aprobación Arandas Gerencia dic/2025	Jhon Rodriguez/Stephanie Solano	Gerencia	Aprobacion de Arandas	20-oct-25		
7	Aprobación Arandas Gerencia ene/2026	Jhon Rodriguez/Stephanie Solano	Gerencia	Aprobacion de Arandas	20-nov-25		
8	Ratios x crecimiento para areas transversales	Alvaro Balcázar/Fredy Benavides	Planeación	Ratio posibles semilleros de Supervisores, formacion, calidad, wfm	30-oct-25		
9	Reclutamiento Grupos dic	Raul Sanchez/Alejandra Moreno	Gestión Humana	Status de Grupos dic	30-oct-25		
10	Reclutamiento Grupos ene	Raul Sanchez/Alejandra Moreno	Gestión Humana	Status de Grupos ene	30-nov-25		
11	Entrega grupo a Formación dic % cumplimiento	Raul Sanchez/Diana Florez	Gestión Humana	Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación	4-nov-25		
12	Entrega grupo a Formación ene % cumplimiento	Raul Sanchez/Diana Florez	Gestión Humana	Entrega y recibo de colaboradores nuevos a formación	4-dic-25		
13	Convocatorias Semilleros Temporada	Raul Sanchez/Olga Vega	Gestión Humana	Realizar las convocatorias internas para designar semilleros x ratio x area	20-oct-25		
14	Ratio por Acompañamiento Formación etapa productiva O.	Diana Florez/Raul	Formación	Convocatoria para Semilleros de apoyo proceso de Formación	15-nov-25		
15	Usuarios Grupo dic	Alejandra Moreno/Rafael Fuentes	Formación/Planeación	Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el ultimo dia de formacion.	4-nov-25		
16	Usuarios Grupo ene	Alejandra Moreno/Rafael Fuentes	Formación/Planeación	Garantizar la gestion de usuarios de colaboradores nuevos el ultimo dia de formacion.	4-dic-25		
17	Dimensionamiento incremento y asignación Licencias BP	Alvaro Balcázar/Jose Amaya/Jair Neva	Planeación/Desarrollo	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proyecto	15-nov-25		
18	Revisión y distribución de puestos de los canales en mapa	ose Gregorio Rodriguez/Fredy Benavide	Planeación	Dimensionar la cantidad de licencias adicionales en simultanea para el proyecto	30-oct-25		
19	Disposición de equipos y alistamientos de puestos en sede	Laverde/Martha Alfonso/Patricia Guati	ervice Desk/servicios administrativo	Garantizar la colocación y distribución de los nuevos puestos según mapa.	15-nov-25		
20	Cap. de infraestructura COMWARE, Canales, Puertos	Ruben Montealegre/Aida Espitia/Alvaro	Transversal	Garantizar Ancho de banda tecnologico para garantizar operatividad	30-oct-25		
21	Compra de Diademas	na Poveda / Alvaro Balcazar/Jhon Rodr	Transversal	Garantizar la cantidad de diademas según el rango del proyecto.	15-nov-25		

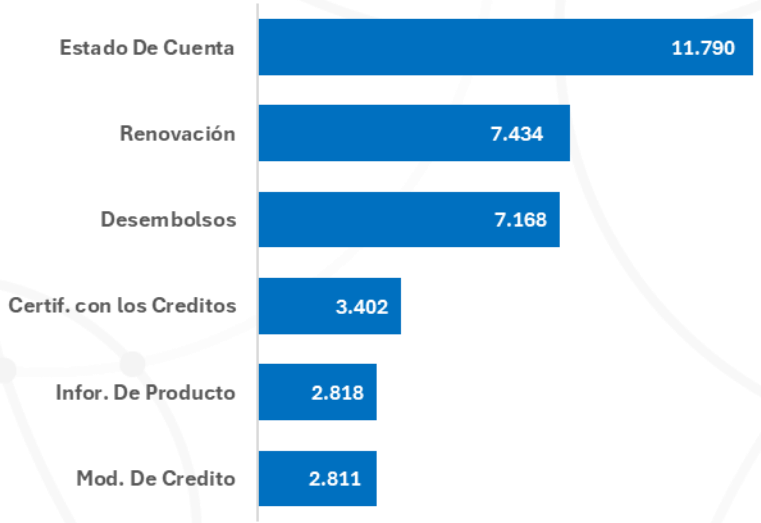


Canal Telefónico

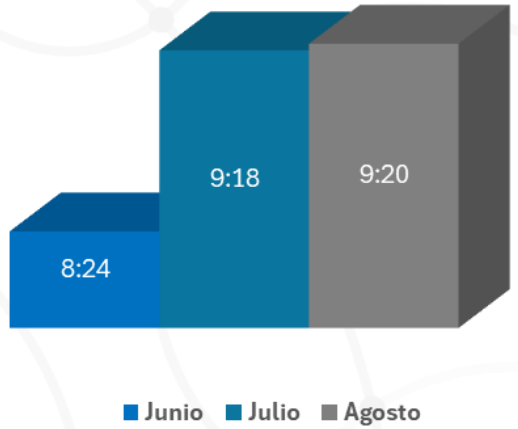
TELEFÓNICO TRÁFICO.



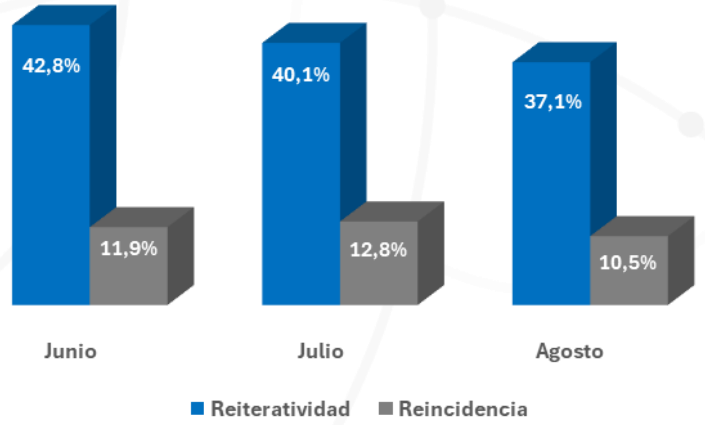
TIPIFICACIONES RELEVANTES.



AHT



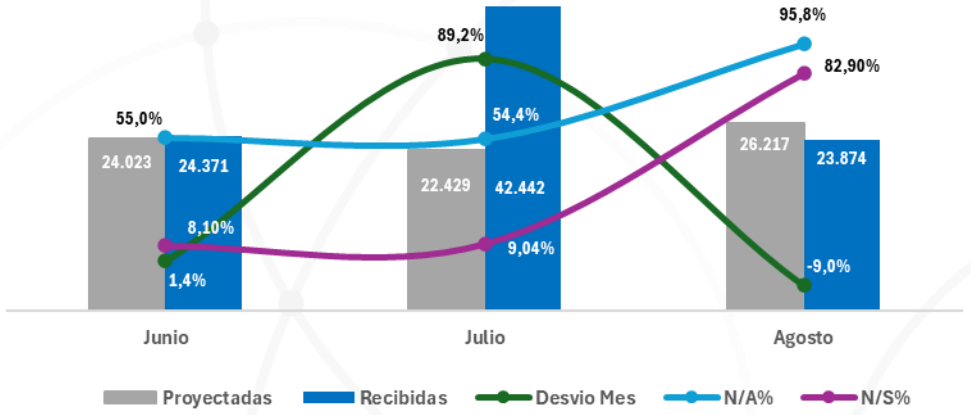
R&R





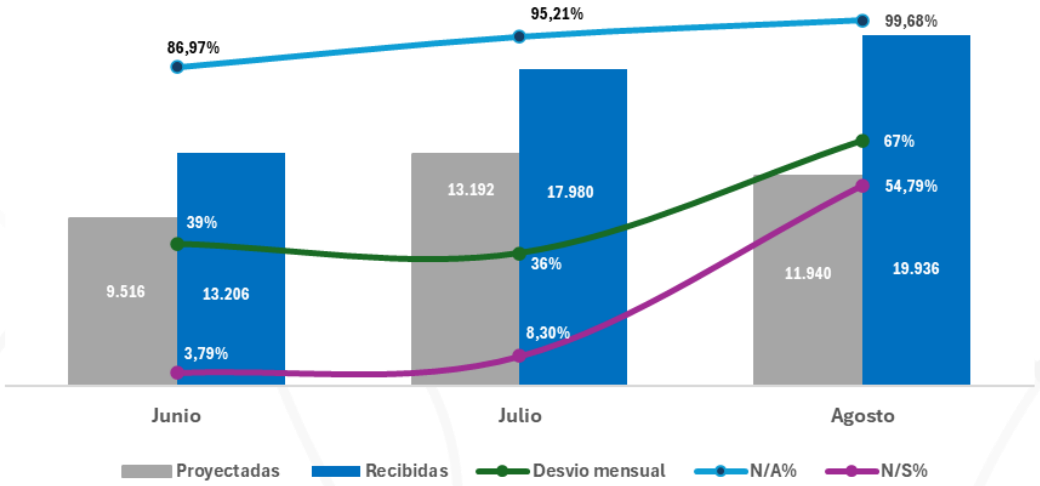
Canal Digital

CHAT

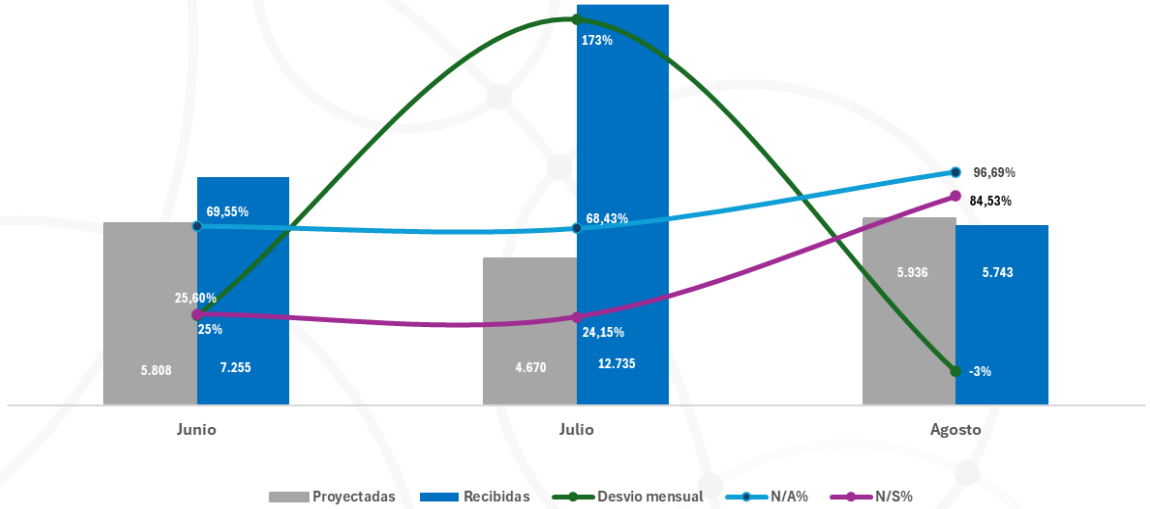


WHATSSAP

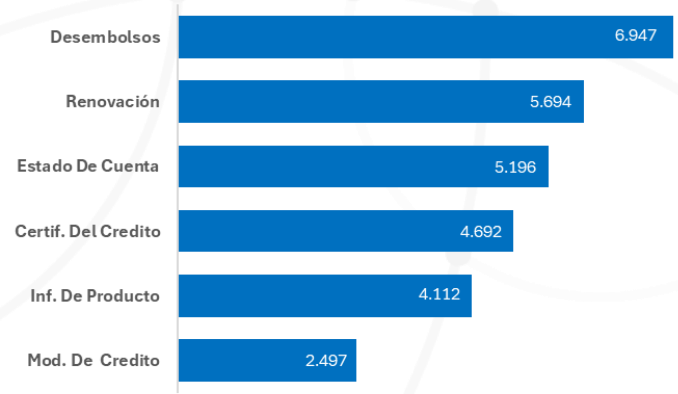
Desvío +67



VIDEO ATENCIÓN

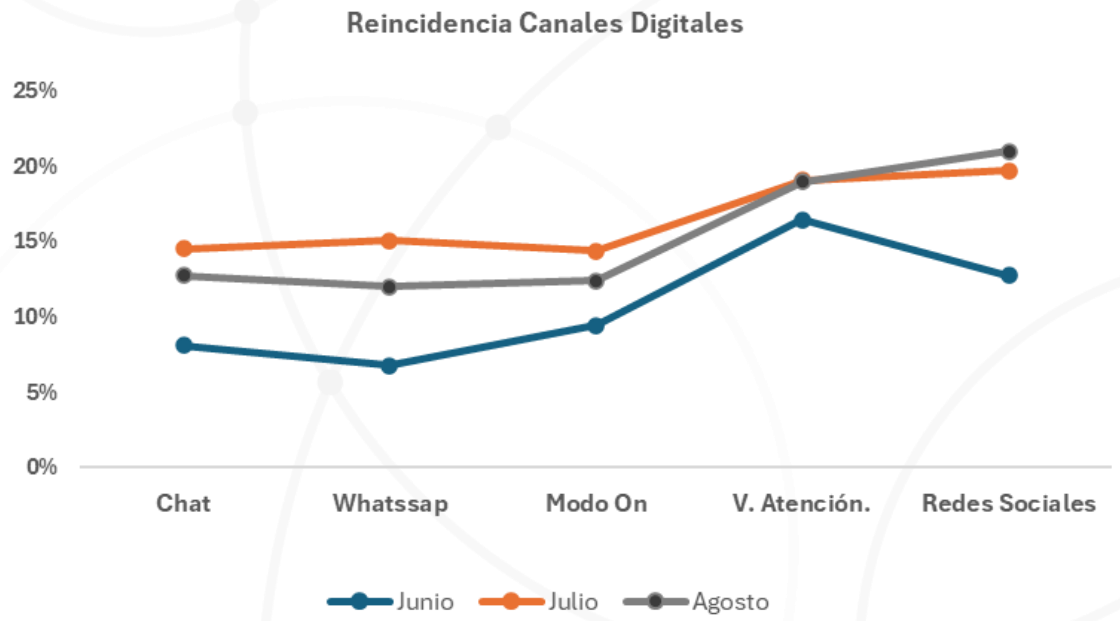


Tipificaciones más relevantes

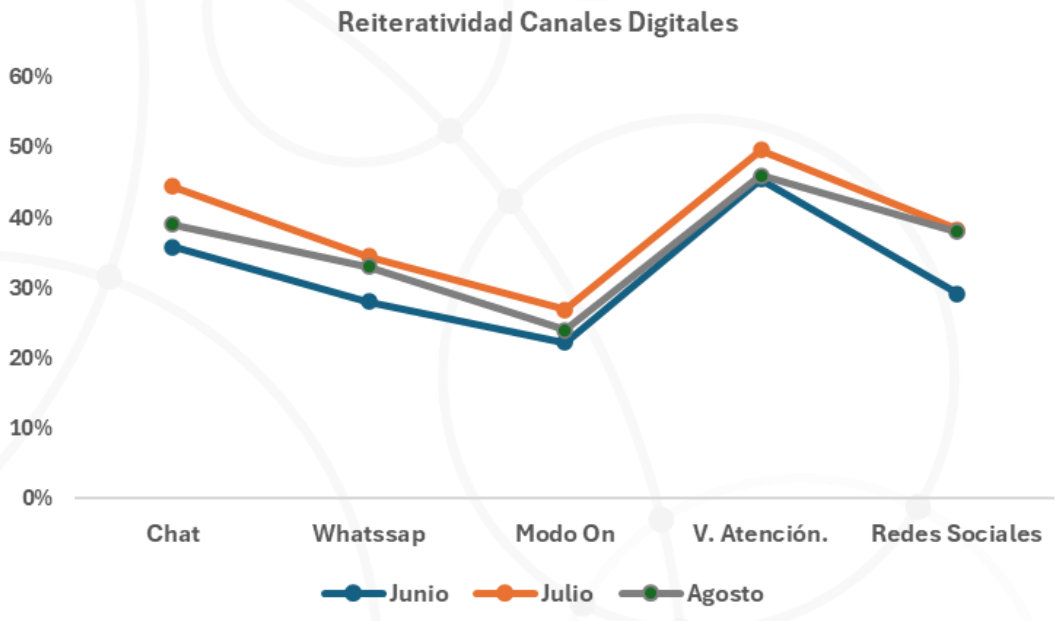


#SomosExcelencia

REINCIDENCIA Y REITERATIVIDAD



Mes	Chat	Whatssap	Modo On	V. Atención.	Redes Sociales
Junio	8%	7%	9%	16%	13%
Julio	15%	15%	14%	19%	20%
Agosto	13%	12%	12%	19%	21%



Mes	Chat	Whatssap	Modo On	V. Atención.	Redes Sociales
Junio	36%	28%	22%	45%	29%
Julio	44%	34%	27%	50%	38%
Agosto	39%	33%	24%	46%	38%

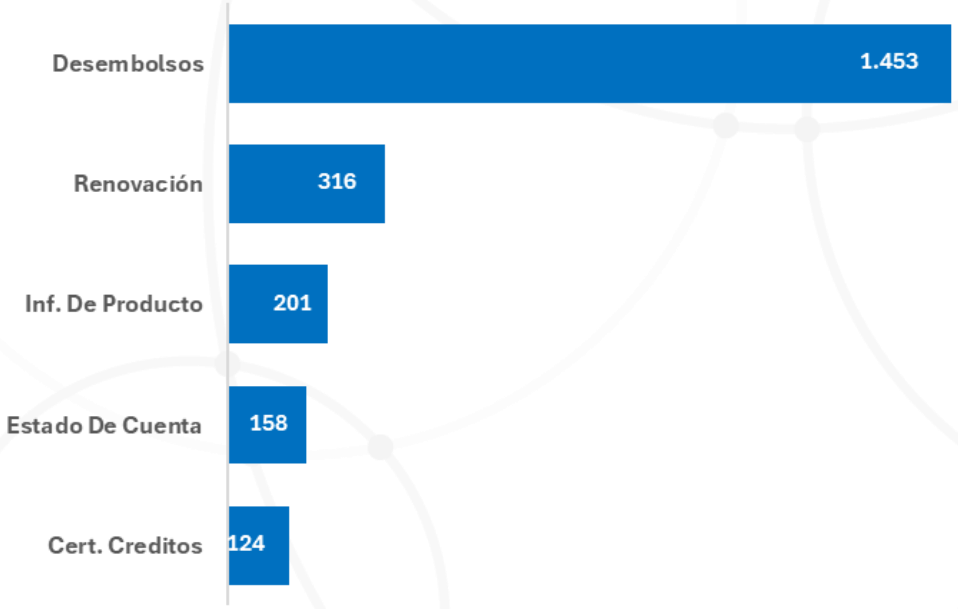
REDES SOCIALES – MODO ON

REDES SOCIALES

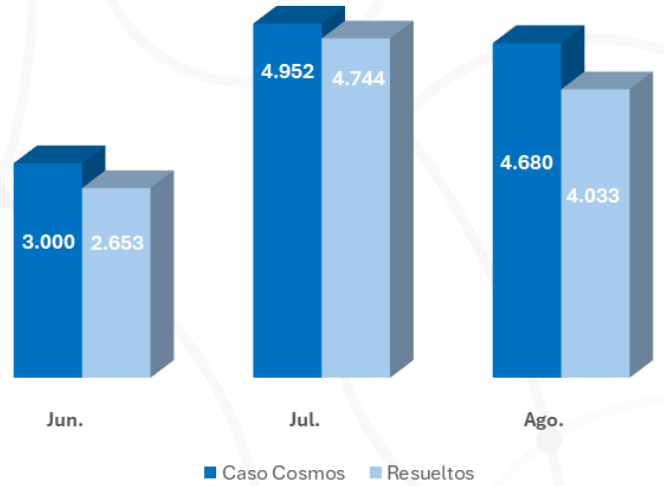
Redes Sociales	Agosto
Instagram	4.704
Facebook	5.732
X	3.083
YouTube	74
Total	**13.593**

Casos Escalados	252
Casos Pendientes	25
Re escalados	0
Casos Resueltos	227
Total	252

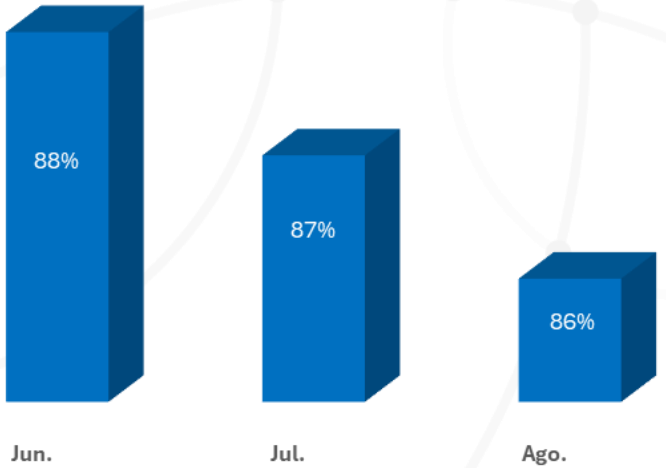
TIPOLOGÍAS REDES SOCIALES



MODO ON CASOS ESACALADOS



FCR

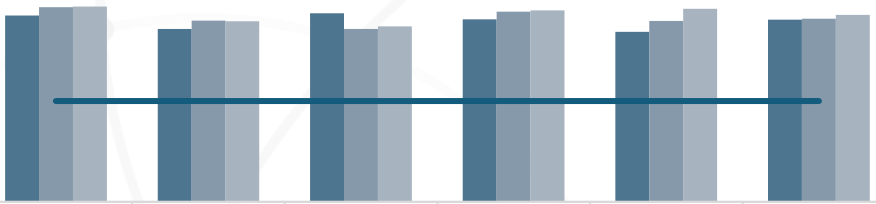




CENTROS DE EXPERIENCIA PRESENCIAL

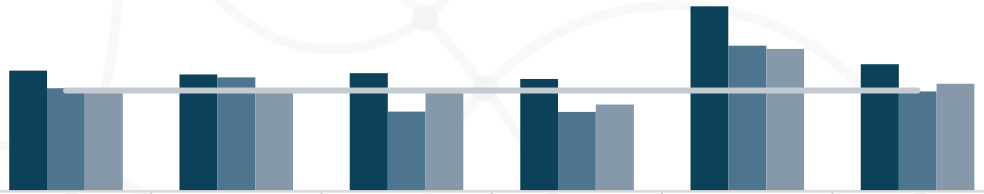
CEP TRÁFICO

NIVEL DE ATENCIÓN



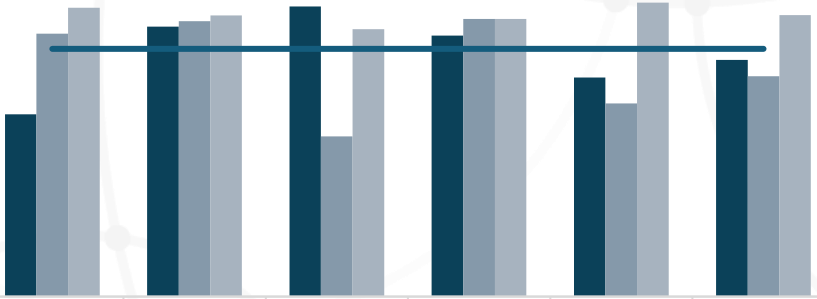
	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Junio	99,25%	98,58%	99,35%	99,05%	98,43%	99,04%
Julio	99,65%	98,99%	98,58%	99,43%	98,97%	99,09%
Agosto	99,68%	98,95%	98,71%	99,49%	99,57%	99,28%
Meta	95%	95%	95%	95%	95%	95%

TMO MÓDULO



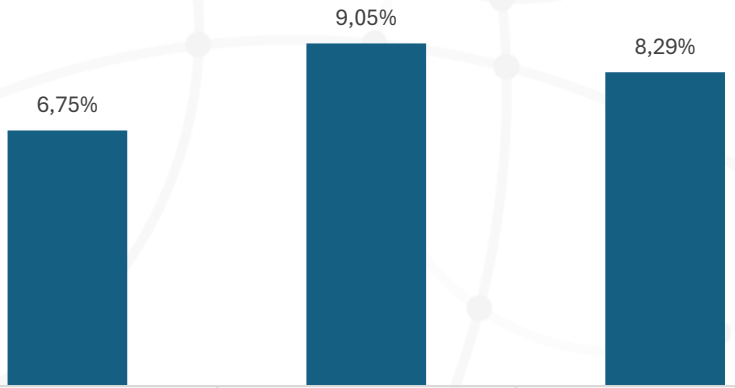
	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Junio	799	790	793	779	959	815
Julio	756	783	698	697	861	748
Agosto	755	753	754	715	853	767
Meta	750	750	750	750	750	750

NIVEL DE SERVICIO



	Centro	Noroccidente	Norte	Oriente	Suroccidente	General
Junio	71,17%	91,05%	95,56%	89,00%	79,50%	83,50%
Julio	89,40%	92,27%	66,24%	92,74%	73,63%	79,83%
Agosto	95,26%	93,53%	90,46%	92,76%	96,46%	93,65%
Meta	86%	86%	86%	86%	86%	86%

REINCIDENCIA



	Junio	Julio	Agosto
%Rechazo	6,75%	9,05%	8,29%

CANAL COMERCIAL



INBOUND COMERCIAL

AHT	Recibidas	Atendidas	Desvió M.	Trasferencia	% tipificación
08:35	14.960	14.800	- 49 %	19.64 %	94,51 %

Aus.	Adh.	Pte. tipificar	NS		NA	
5.23%	92.69%	5,47%	89,93 %	Julio: 33,72 % Variación: 56,21 %	98,93 %	Julio : 73,10 % Variación: 25,83 %

OUTBOUND COMERCIAL

Adherencia	Ausentismo	AHT	Gestión
91.97%	6.04 %	06:01	100 %

Recibido	Cargado	% Cargado	Gestionado	% Gestión	Contactado	% Contac
25	25	100 %	25	100 %	14	56 %
1.321	1.321	100 %	1.321	100 %	616	47 %
992	992	100 %	992	100 %	368	37 %
143	143	100 %	143	100 %	67	47 %
10	10	100 %	10	100 %	3	30 %
26	26	100 %	26	100 %	11	42 %
46	46	100 %	46	100 %	26	57 %
175	175	100 %	175	100 %	100	57 %
11.575	**11.575**	**100 %**	**11.575**	**100 %**	**4.372**	**38 %**

Contacto Efec.: 36 %

Bases: 19

MODO ON COMERCIAL

SPC - Comercial

Head Count	Rotación	Ausentismo	Adherencia	Asistencia	Encuestas	Satisfacción
5	0,0%	0,00%	99.68%	541	311	98.36%

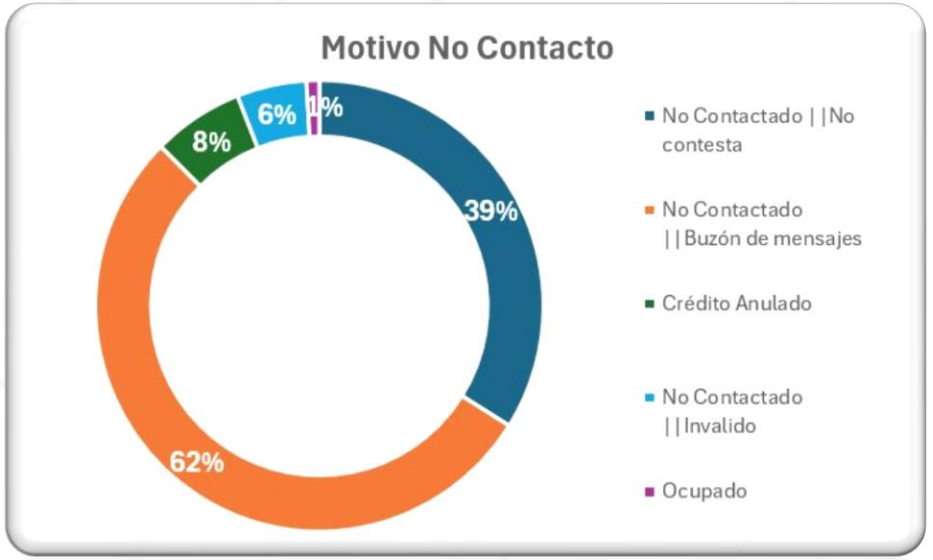
Adherencia	Ausentismo	Casos	Rotación	AVG
95.36 %	0 %	460	0 %	08:03

#SomosExcelencia

Guías Financieros

Adherencia	Ausentismo	Rotación	Gestión
97.15%	2.08 %	0 %	100 %

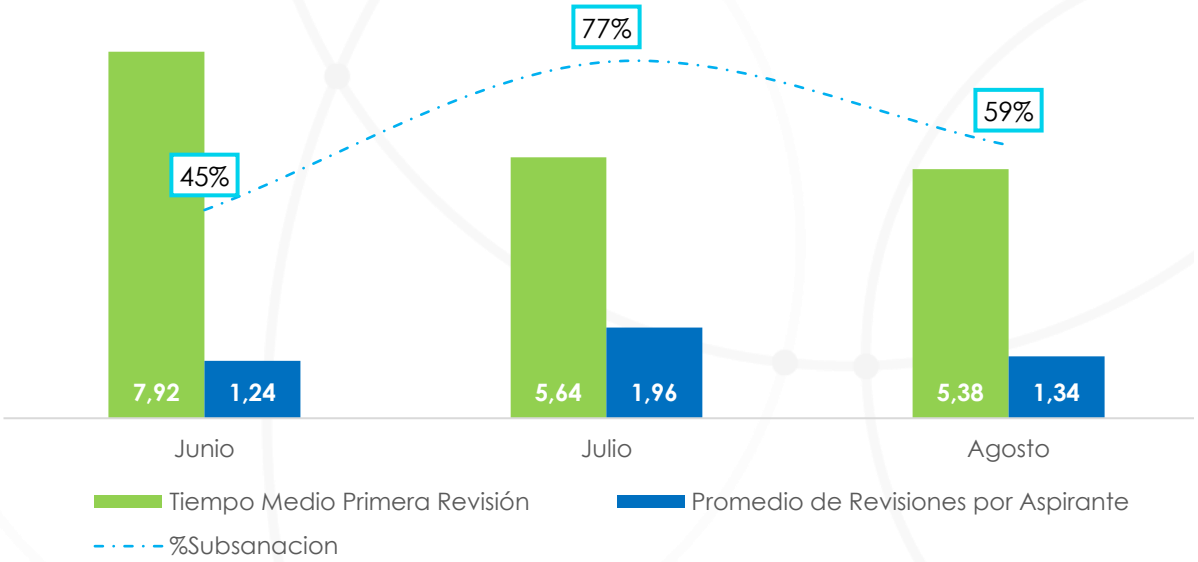
Métrica	Base 1	Base 2	Base 3	Total
Asignación Icetex	1124	549	2633	**4306**
Contactado	914	453	1533	**2900**
No contactado	210	96	1100	**1406**
AHT (mm:ss)	11:25	8:43	13:34	**11:14**
Efectividad (%)	81%	83%	58%	67%



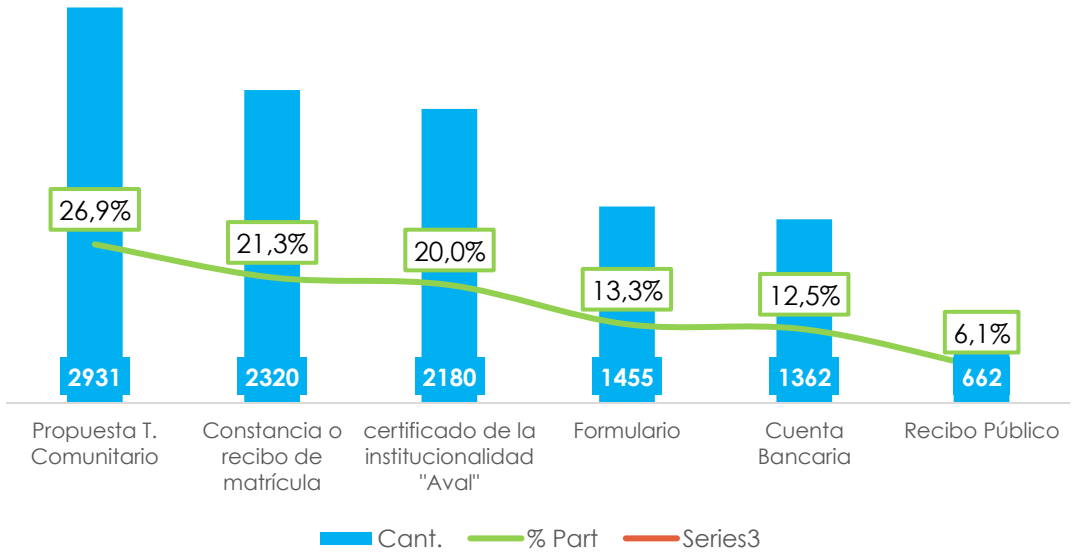
MESA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

HC	Rotación	Ausentismo	Adherencia
86	0%	6,93 %	85,91 %

Indicadores Claves MRD



Motivo subsanación



MRD – HALLAZGOS 2 NIVEL

GESTIÓN AGOSTO 2025					
LINEA	SUBSANADO	VERIFICADO	TOTAL	DEVOLUCIONES	%
FONDOS	11.208	7.725	18.981	1.481	14,87 %



CANAL BACKOFFICE

REVISIÓN ANS – AGOSTO BACKOFFICE GENERAL

Precisión	Casos Escalados 2 Nivel	Oportunidad	Respuesta Casos Desescalados
98,69%	13,35%	2,31%	91,26%

Para los indicadores de 95% ,si el 5% de los casos restantes no se ejecutan dentro del tiempo conciliado se genera penalización del indicador

		9	+9			4-5	+5		5%	3	>3
	0,31%	33	15.255		0,31%	33	10,217		4,86%	279	227

Precisión

Meta: 98%

Ventana	Notificación Correo
98,33%	98,86%

Procesos: 99,65%

Casos Escalados 2 Nivel

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo
13,64%	11,74%

Oportunidad

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo
0,53%	0,68%

Procesos: 13,35%

Respuesta Casos Desescalados

Meta: 95%

Ventana	Notificación Correo
92,86%	94,08%

Procesos: 86,30%

FORMACIÓN



FORMACIÓN

Resultados del Mes

- Indicador horas hombre:**137,8**
- Colaboradores capacitados:**440**
- Horas de formación impartidas**:3391**
- Temas conciliados: **9**
- Cambios de canal:**54**
- Grupos nuevos:**2**

Resultados Formativos

- Promedio de calificación operación**: 97%**
- Promedio de calificación Staff**: 93%**
- Total evaluaciones aplicadas:**3834**
- Aprobadas 1 intento:**3115**
- Total evaluaciones recuperadas:**389**

Formación en Acción

- Ronda del saber:**1**
- Podcast:**1**
- Capacitaciones en Territorio:**3**
- Horas focalizadas:**267**



#SomosExcelencia

FORMACIÓN

Plan de mejora en la apropiación del conocimiento y diseño evaluativo

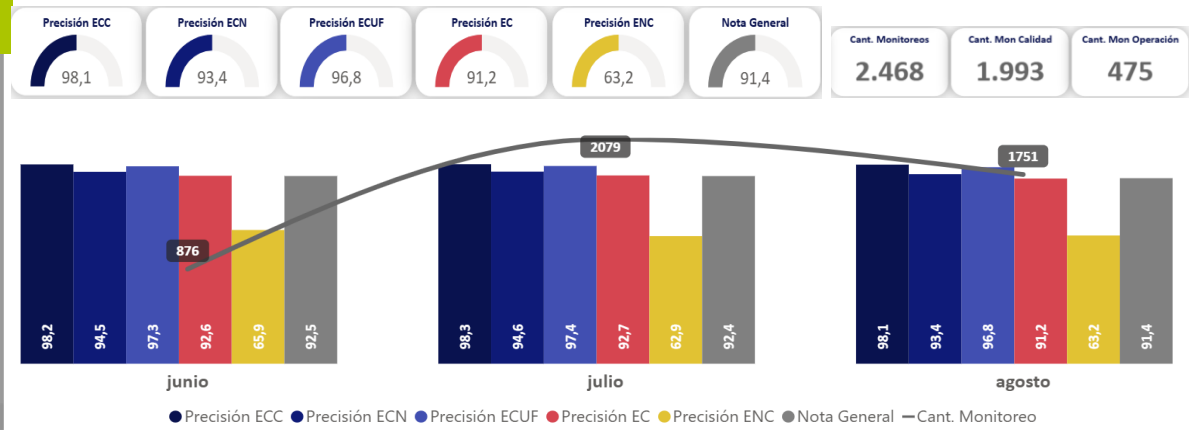
Este plan se desarrolla con el objetivo de fortalecer la apropiación y aplicación práctica del conocimiento de los asesores de la operación, mediante el diseño de las estrategias evaluativas y formativas, incorporando preguntas casuísticas, mayor diversidad de preguntas, actividades de refuerzo que aseguren una medición efectiva del aprendizaje y su correcta implementación en escenarios reales de atención.

IDENTIFICACIÓN DEL HALLAZGO O SITUACIÓN SUSCEPTIBLE DE MEJORA						ANÁLISIS DE CAUSAS				EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN					OBSERVACIONES	PERIOCIDAD DEL SEGUIMIENTO
No	ÁREA RESPONSABLE DEL PDA	HALLAZGO	CANAL	SEGMENTO	INDICADOR AFECTADO	METODOLOGÍA USADA PARA EL ANÁLISIS DE CAUSA	PLAN DE ACCIÓN	DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES	NOMBRE DEL PDA	INDICADOR INICIAL	INDICADOR FINAL	FECHA INICIO	FECHA FIN O REVISION	EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD		
1	Formación	Se evidenció que los asesores del canal CEP no respondieron de manera adecuada a preguntas clave relacionadas con las nuevas líneas de crédito y ETDH, a pesar de haber recibido capacitación previa, contar con material de apoyo y disponer de herramientas de consulta en el portal institucional. Esta situación refleja una brecha entre el proceso formativo y la aplicación práctica del conocimiento en escenarios reales, lo cual limita la efectividad de la capacitación recibida. Adicionalmente, el cliente expone que las evaluaciones aplicadas presentan limitaciones, dado que las preguntas de recuperación eran las mismas utilizadas en la evaluación inicial, la cantidad de ítems resultaba insuficiente y, por ello, sugiere aumentar el número de preguntas con un enfoque orientado a situaciones casuísticas que permitan medir de manera más efectiva la apropiación del conocimiento.	Todos los canales	Todos los segmentos	Nivel de conocimiento ≥ 90% Porcentaje de cobertura semanal = 25% Porcentaje de recuperaciones ≤10%	5 ¿Por Qué	Diferenciación evaluación inicial y recuperación:	Para garantizar la objetividad en los resultados y la equidad en el proceso de medición, se implementan bancos de preguntas diferenciados para la evaluación inicial y para la evaluación de recuperación, evitando la repetición de contenidos y fortaleciendo la validez del aprendizaje. Para el primer intento Bancos de preguntas Temas 30 minutos: 12 preguntas Temas 60 minutos: 24 preguntas. A evaluar Temas 30 minutos: 4 Preguntas, Temas 60 minutos: 8 preguntas	Plan de mejora en la apropiación del conocimiento y diseño evaluativo	Nivel de conocimiento 91% Porcentaje de cobertura semanal 15% Porcentaje de recuperaciones 11%		18/08/2025	8/09/2035			Semanal
							Enforcar los bancos de preguntas en la casuística	Preguntas basadas en casos reales: Se diseñan, tomando como insumo las inquietudes planteadas por los asesores durante los acompañamientos en piso y las alertas identificadas por el área de calidad, con el propósito de asegurar la pertinencia y aplicabilidad de la evaluación								
							Realizar feedback de las preguntas fallidas en tiempo real	El feedback de las evaluaciones se brinda de manera inmediata, integrándose dentro de los espacios y tiempos establecidos para la formación continua, con el fin de reforzar los aprendizajes, aclarar dudas y fomentar la mejora en el desempeño.								
							Fijar reglas y procedimientos dentro del proceso formativo	Se establecen lineamientos claros sobre las reglas de participación en los procesos de capacitación y definir un sistema de alertas oportunas, con el propósito de garantizar la disciplina, el cumplimiento de los compromisos formativos y la detección temprana de desviaciones que puedan afectar el aprendizaje, la operación y los indicadores de servicio.								
							Diseñar una estructura de capacitación	Se diseña y estructura la capacitación en bloques secuenciales que combinen teoría, práctica y evaluación, con el propósito de facilitar la comprensión del tema, promover la participación activa mediante actividades gamificadas, reforzar los aprendizajes adquiridos a través de retroalimentación oportuna y medir el nivel de asimilación de los conocimientos con evaluaciones progresivas y diferenciadas.								
							Ampliar el banco de preguntas evaluacion mensual	Dicha actividad nos permite diversificar los escenarios de medición, garantizar la aleatoriedad de contenidos y fortalecer la confiabilidad de los resultados, asegurando que la evaluación refleje de manera objetiva el nivel de comprensión, retención y aplicación de los conocimientos por parte de los asesores. Banco de 200 preguntas, Evaluadas 20.								



CALIDAD

Precisiones

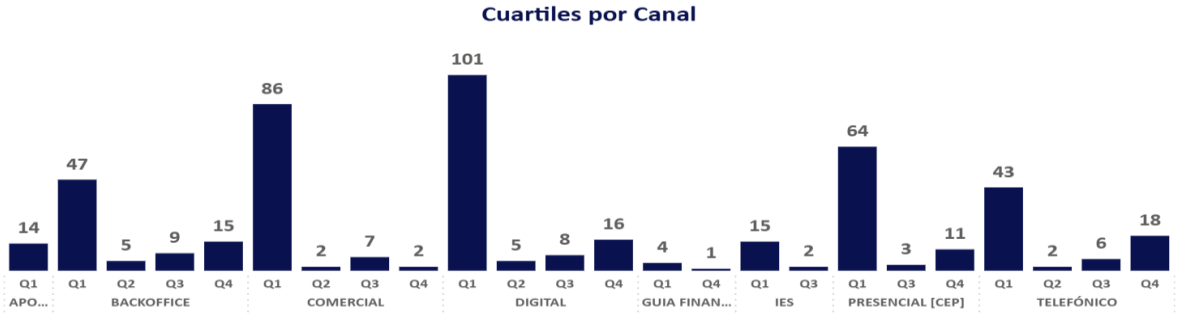


Precisiones únicamente aplicadas a personal **Antiguo** (1751 Muestras) y personal OJT (717) para un total de 2468Muestras

Cuartiles

Mes	junio		julio		agosto	
Cuartil	Agentes	% Participación	Agentes	% Participación	Agentes	% Participación
Q1	245	80,33 %	319	74,88 %	322	74,36 %
Q2			16	3,76 %	14	3,23 %
Q3	20	6,56 %	60	14,08 %	41	9,47 %
Q4	40	13,11 %	31	7,28 %	56	12,93 %

Se observa una variación en la distribución de cuartiles, con un incremento en Q1 durante agosto.



Proyección

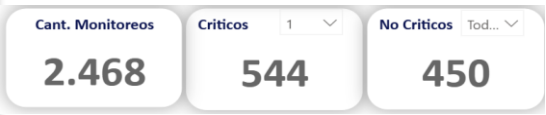


	Cumplimiento	Proyectado	Completado	Ejecutado	Novedades
Total General	95,39 %	3168	3022	2468	554
Total Monitoreos	95,36 %	3146	3000	2446	554
Calidad	96,04 %	2298	2207	1795	412
Operación	95,22 %	648	617	475	142
Focalizados	88,00 %	200	176	176	0
Otros Cargues	100 %	22	22	22	0
Calibraciones	100,00 %	18	18	18	0
Solicitudes OCM	100,00 %	4	4	4	0

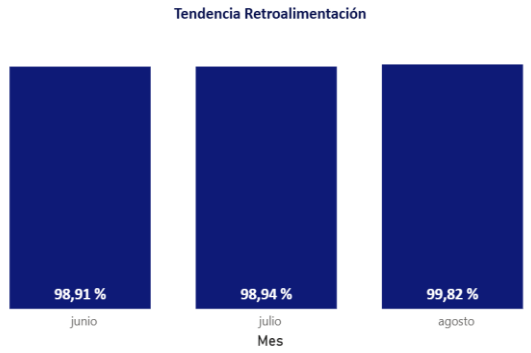
Motivo novedad	Q. Novedades	% Participación
Abandono de Cargo	7	1,26%
Ausencia injustificada	3	0,54%
Contingencia OJT	34	6,14%
Fallas tecnológicas	18	3,25%
Incapacidad	76	13,72%
Labores administrativas	41	7,40%
Licencia	19	3,43%
Retiro	179	32,31%
Semillero	6	1,08%
Sin gestión	162	29,24%
Suspensión	2	0,36%
Vacaciones	7	1,26%
Total	**554**	**100,00%**

34 Muestras **Contingencia OJT**, corresponden a agentes de telefónico que ingresaron en Julio sin el 100% de capacitación y completaron la misma durante la primera semana de agosto.

Retroalimentaciones



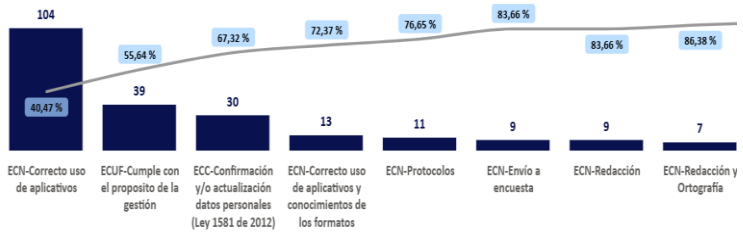
Estado Retroalimentación	Cerrado		Pendiente		Total	
Canal	Cant. Alertas	% Participación	Cant. Alertas	% Participación	Cant. Alertas	% Participación
BACKOFFICE	63	11,58%	1	0,18%	64	11,76%
COMERCIAL	30	5,51%			30	5,51%
DIGITAL	137	25,18%			137	25,18%
GUIA FINANCIERO	12	2,21%			12	2,21%
IES	2	0,37%			2	0,37%
PRESENCIAL [CEP]	18	3,31%			18	3,31%
TELEFÓNICO	281	51,65%			281	51,65%
Total	**543**	**99,82%**	**1**	**0,18%**	**544**	**100,00%**



Incremento de Variación en el cuartil 1 respecto al mes anterior

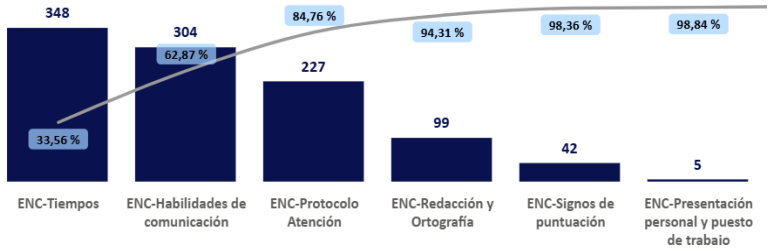
Pareto de Afectación

Críticos



ECN. Tipificación, Descripción y Firma del asesor
ECC. Confirmación de la titularidad y actualización de datos
ECUF. Brinda información incompleta y incorrecta o desactualizada

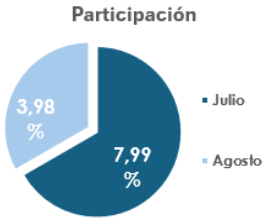
No Críticos



Se evidencia que existen oportunidades en Tiempos (Retoma , Uso de Hold y Gestión de la llamada) . Manejo de la sesión, Comunicación asertiva y signos de puntuación

Seguimiento Tipificación

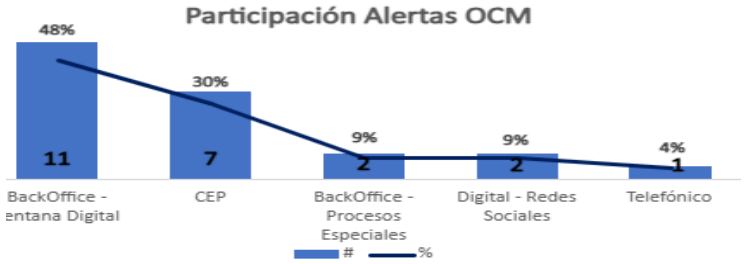
Contacto no Efectivo		
	Julio	Agosto
Total de Tipificaciones	129440	115727
Contacto no Efectivo	10344	4609
Participación	7,99%	3,98%
Evolutivo por Mes	**7,99%**	**4,01%**



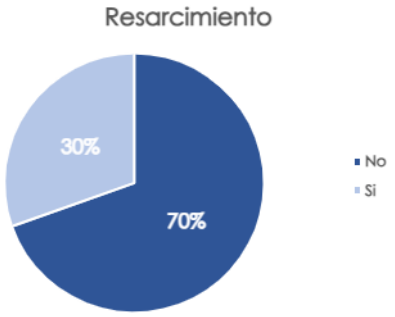
Durante el periodo evaluado, se evidenció una reducción significativa en la participación de contactos no efectivos, pasando de un 7.99% en julio a un 3.98% en agosto. Esta mejora no solo se refleja en el porcentaje, sino también en la disminución del volumen absoluto de tipificaciones no efectivas, que bajaron de 10,344 casos en julio a 4,609 en agosto, lo que representa una mejora del 55.45% en términos operativos.

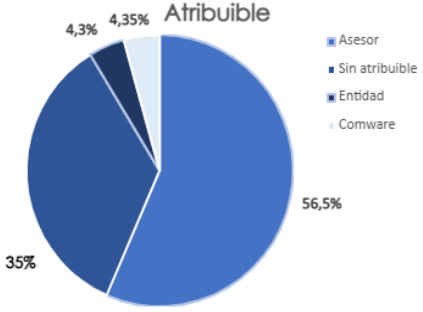
Mes	agosto							
Tipificación	ECC	ECN	ECUF ★	EC	ENC	Nota General	Monitoreos	Trans. Erradas
Legalización	99,7	95,8	97,1	94,5	80,3	95,15	310	17
Renovación	99,2	93,2	95,9	91,0	58,6	90,43	266	24
Desembolsos	97,5	92,4	97,5	91,1	54,8	90,82	157	14
Información producto	97,2	93,8	97,9	91,7	63,2	92,07	144	12
Estado de cuenta	94,8	87,8	94,8	84,3	36,5	85,07	115	18
Certificaciones relacionadas con los créditos	97,3	94,7	95,6	90,3	50,4	89,89	113	11
Modificaciones en el crédito	97,0	92,0	98,0	92,0	60,0	90,74	100	8
Condonación	98,6	94,4	100,0	93,1	63,9	91,88	72	5
Solicitud de producto	100,0	93,8	96,9	92,3	63,1	93,27	65	5
Gestión de recuperación de cartera	93,6	89,4	97,9	85,1	46,8	85,89	47	7

Alertas OCM



El 56,5% de las alertas son atribuibles a aspectos de mejora de los agentes, Se incluyo las alertas externas dentro del modelo de retroalimentación para poder medir oportunamente el cierre de las mismas





Seguimientos Puntos Críticos de Calidad

Acción	Observaciones
Registro de tipologías: Se está implementando el registro detallado de las tipologías de atención en cada monitoreo, con el fin de identificar patrones y oportunidades de mejora.	Derivado de la reunión, se llevó a cabo un análisis comparativo entre las tipificaciones y la precisión, con el propósito de determinar las áreas de mayor afectación y los aspectos que requieren refuerzo. Los hallazgos fueron presentados en los seguimientos del 3y 10 de septiembre a la líder de Calidad OCM, quien otorgó su aprobación a las vistas expuestas.
Validación con analistas: Se realiza conciliación de hallazgos con los analistas para gestionar afectaciones en conjunto con el área de Formación.	Como resultado de la reunión, se estableció una bitácora para consolidar los principales temas de impacto detectados mediante los monitoreos y el acompañamiento en piso. La información será remitida al área de Formación cada jueves con el detalle por segmento, a fin de incorporarla en las conciliaciones continuas de la semana siguiente. Los hallazgos derivados de este proceso fueron expuestos en los seguimientos del 3y 10 de septiembre a la líder de Calidad OCM, quien validó y aprobó las vistas presentadas.
Mesa de verificación: Se conformará una mesa técnica para revisar las líneas que ingresan a operación, con enfoque preventivo y correctivo.	Actualmente no disponemos de un cronograma oficial por parte de la entidad que detalle las fechas de apertura de las líneas de crédito. La ausencia de esta información limita la planeación de las capacitaciones y acciones preventivas que deben realizarse de forma anticipada, conforme a lo solicitado por la entidad. Este asunto ha sido escalado a Calidad OCM para su divulgación y gestión correspondiente.

EXPERIENCIA

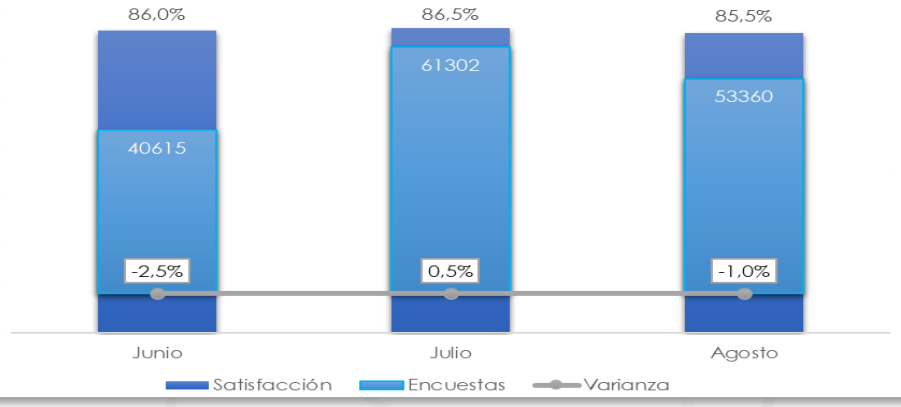


Satisfacción

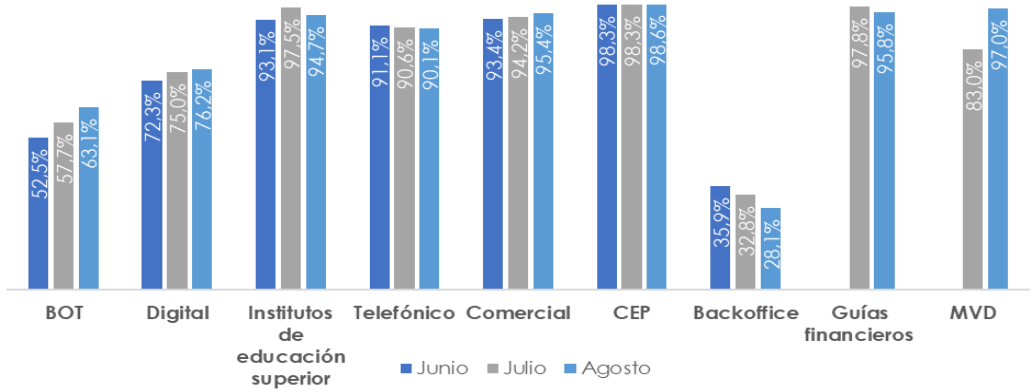
217.743 Atenciones	24,5% Participación

53.356 Encuestas	84,3% FCR	53,5% CES

Evolución CSAT



CSAT por canal



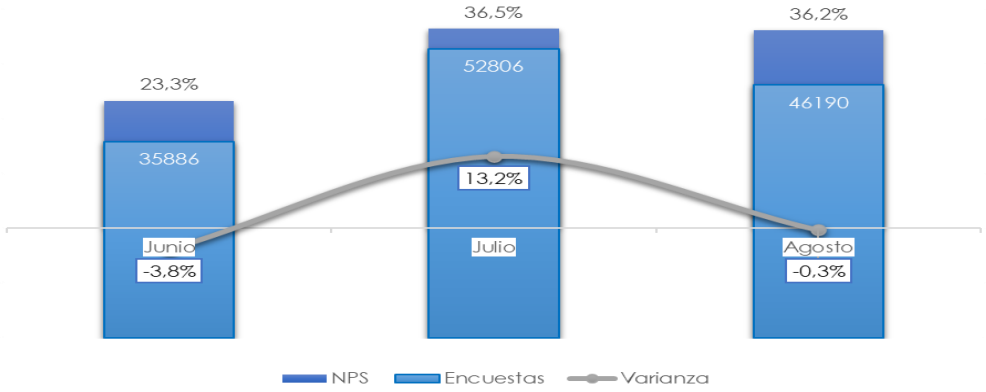
Canal digital. Aumenta 1pp vs julio, lo anterior atribuye al seguimiento del manejo de los tiempos de respuesta en WhatsApp y Chat.
BackOffice / Ventana Digital. Se llevan mesas con la OCM para incluir la frase que promueva la participación de la encuesta.
BOT. Desde el área se han levantado novedades en tiempo y forma, lo que ha mejorado la experiencia de los usuarios en las atenciones con la IA, aumentando 6pp vs el cierre de julio.

Recomendación

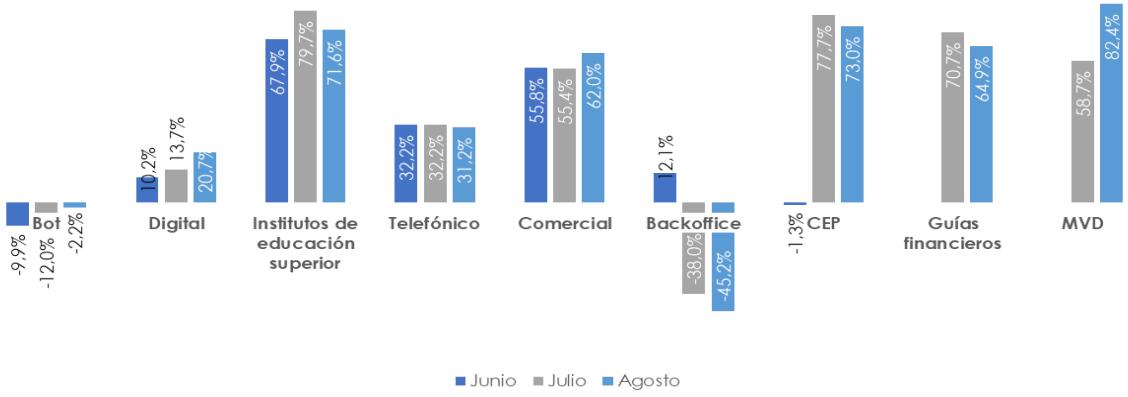
28.030 Promotores	6.860 Neutros	11.214 Detractores

60,8% Promotores	14,9% Neutros	24,3% Detractores

Evolución NPS



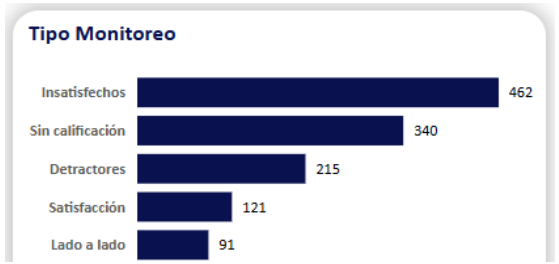
NPS por canal

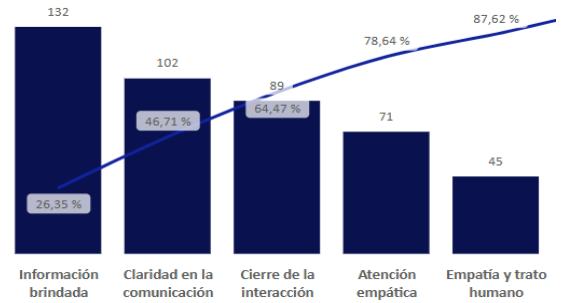


Digital: Incremento de **7pp** en NPS debido a la aplicación del PDA "Tu tiempo es valioso y atenderte nuestra prioridad", PDA que para agosto cierra teniendo el cumplimiento de la meta.
Telefónico: para el canal tiene continuidad el PDA "gurús de la información", parte de la disminución del indicador se debe a la limitación en las descargas para documentos que estaban disponibles en la página.

Monitoreos Experiencia

Cant. Monitoreos	Mon. Experiencia	Mon. Incógnitos
1.298	1.229	69

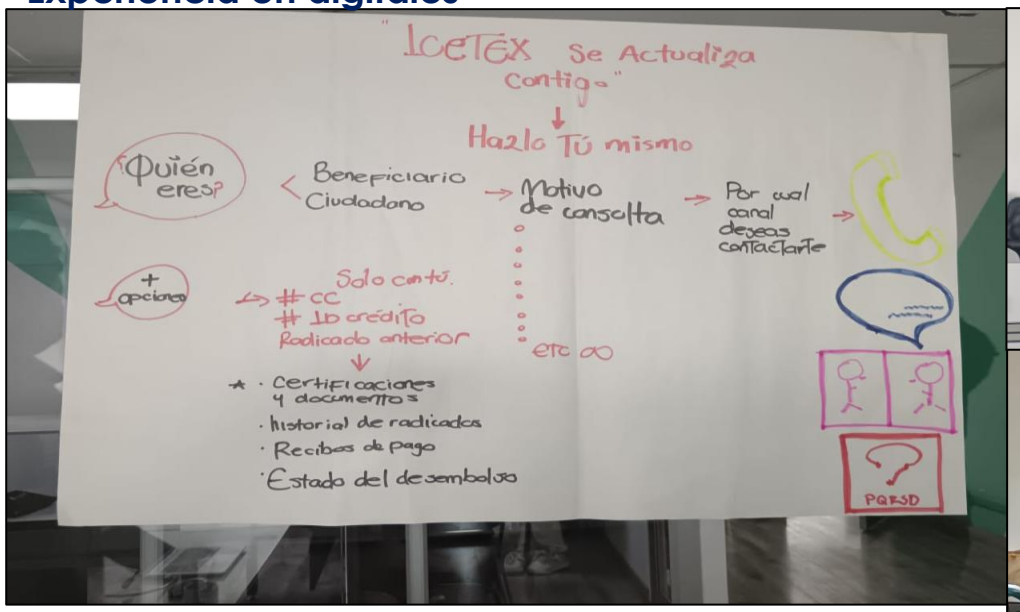




Calidad de la información: Se identificó que la información entregada no siempre mitiga nuevos contactos, lo que afecta el FCR y genera reprocesos.

Cierre de interacción: Se evidencian cierres pasivos o sin solución, que provocan abandono y percepción negativa del servicio.

Experiencia en digitales







29 de agosto

Participantes:

- 10 agentes de canales digitales
- 7 personal Staff
- OCM CX

Incognitos CEP:

Riohacha - 25 de agosto
Tunja- 27 de agosto
Neiva – 28 de agosto
Bucaramanga - 29 agosto
Manizales - 29 agosto

Fortalezas

Condiciones físicas adecuadas: Las instalaciones se encuentran limpias, ordenadas y en buen estado, con espacios cómodos y baños aseados. **Claridad en la información**: Cuando el personal está seguro, brinda información precisa y detallada sobre las líneas de crédito, requisitos y procesos. **Entrega de material de apoyo:** Se proporcionan folletos o guías impresas para facilitar la consulta posterior.

Oportunidades

- **Ausencia de protocolo de bienvenida:** No siempre se realiza un saludo o introducción formal que facilite una conexión empática con el usuario. **Ambiente y privacidad**: Espacios reducidos y ruido ambiental dificultan la experiencia; es necesario garantizar privacidad y confort. **Atención complementaria**: Incorporar pequeños detalles como ofrecer bebidas y mejorar la señalización interna para facilitar la orientación.

Evaluación de matriz

Se crean mesas de trabajo entre la OCM, interventoría y Comware para definir necesidades de la evaluación del ejercicio, se definen compromisos de revisión el 27 de agosto.



GESTIÓN HUMANA

Planta de personal



636

Poblaciones

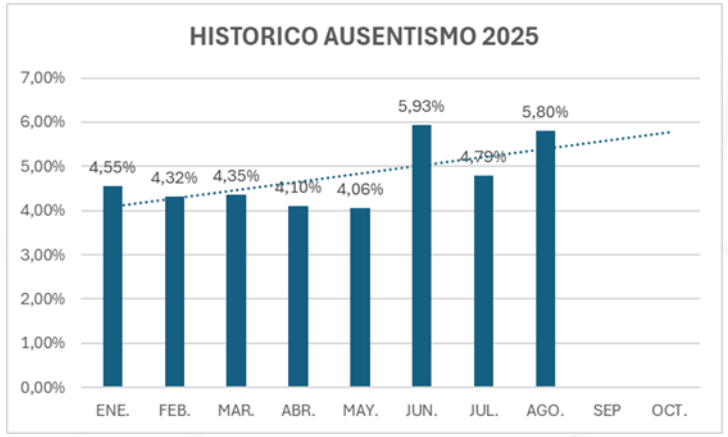


120 personas correspondientes al 18%

Poblaciones agosto 2025		
Tipo población	**Cantidad**	**Porcentaje**
AFRODESCENDIENTE	7	5,83
DISCAPACIDAD	4	3,33
INDIGENA	3	2,50
LGBTIQ+	7	5,83
MADRE CABEZA DE FAMILIA	49	40,83
PRIMER EMPLEO	20	16,67
VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	11	9,17
BENEFICIARIOS ICETEX	19	15,83
Total	**120**	

Fuente: BI Planta activa (625 activos a 31 de agosto de 2025)

Ausentismo Agosto 2025



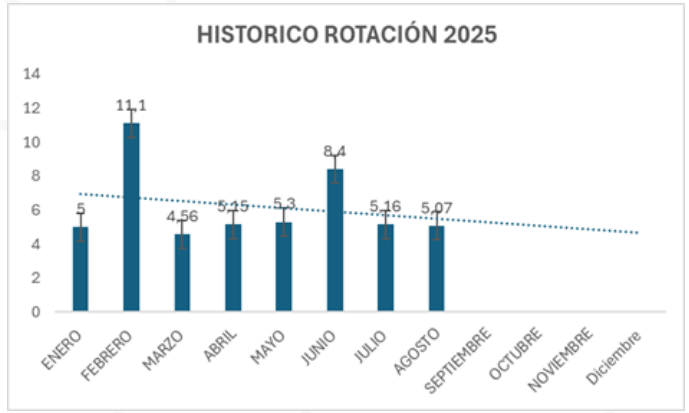
- ✓ El indicador aumento 1,01 %
- ✓ 635 ausencias durante agosto
- ✓ Canal con mayor ausentismo es telefónico con un 36% de participación



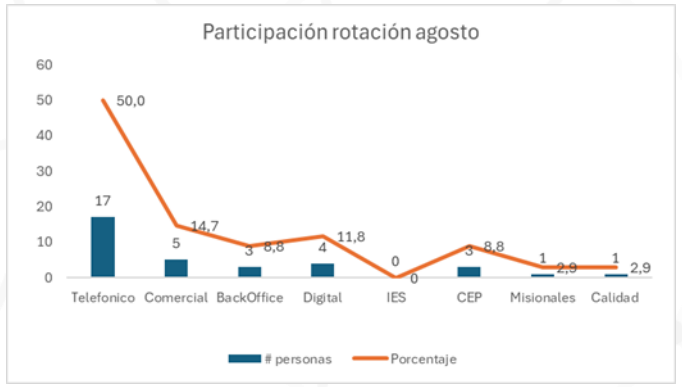
Índice de recomendación

81%

Rotación agosto 2025



Participación por canal



- ✓ La variación del resultado del indicador está representada por 34 retiros durante el mes de agosto.
- ✓ 31 renuncias voluntarias
- ✓ 1 terminación de contrato
- ✓ 1 abandono de cargo
- ✓ 1 cambio de proyecto



Actividades desarrolladas

Bienestar

Cumplimiento 100%

Impacto 90%

Actividad	Proyectado	Participantes	Impacto
Vientos de agosto	120	70	58%
Colombianidad	636	580	92%
Comware contigo	2	2	100%
Cumpleaños colaboradores	51	51	100%
Reconocimiento Lucy	27	27	100%
Voluntariado Comware	50	46	92%
Promedio impacto mes			**90%**



Formación y Desarrollo



Actividad	Programados	Intervenidos	% Impacto
Actualizate con Calidad "Charla tecnica retroalimentaciones"	22	22	100%
Promedio Impacto			**100%**

Cumplimiento 100%

Impacto 100%

#SomosExcelencia



Actividades desarrolladas

Seguridad y Salud en el Trabajo

Cumplimiento 94%

Impacto 82%

Actividad	Programados	Intervenidos	% cumplimiento
Seguimiento SVE	2	2	100%
Pausas activas proveedor ARL	80	57	71%
Pausas activas	270	236	87%
Capacitación de habitos saludables	40	28	70%
Capacitación líders pausas activas	10	6	60%
Reunion Copasst	100%		
Inducción HS	1	1	100%
Capacitación uso de diadema	41	41	100%
Capacitación uso adecuado de los EPP	13	13	100%
Comware coqueta	230	230	100%
Dia mundial de la lactancia materna	4	4	100%
Pistas de Vera	100	70	70%
Uso adecuado del entorno y los espacios	30	15	50%
Brigada de emergencia	49	14	29%
Atención primeros auxilios	A demanda		100%
Inspecciones de seguridad			
Boletin Vera te cuida			



ComWare | MEJORES EMPRESAS COLOMBIANAS

Gracias

www.ComWare.com.co · e-Mail: mercadeo@comware.com.co
Bogotá: Cra. 13 No. 97 - 98 · Tel: 601 6382100
Copyright (c) 2024 ComWare

@ComWareColombia · #ComWareTecnologia

Encuéntranos, síguenos y comparte