UTBPO-2023-0704-843
Al contestar citar el número del consecutivo

Bogotá D.C, 30 de marzo de 2026

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

Atn. RODOLFO GIOVANNI CANCHILA SUAREZ
Jefe de la Oficina Comercial y de Mercadeo.
Supervisor del Contrato No. 2023-0704

Atn: LUZ MARINA CARREÑO
Coordinadora del Grupo de Gestión de Relacionamiento con el Ciudadano

Atn: LIBIA ESPERANZA FONSECA MARIN
Supervisor del Contrato No. 2022-0770

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 SOBRE SOLICITUD CONCEPTO ADICIÓN CONTRATO – PROYECTO OTRO SI NO. 10 MODIFICATORIO AL CONTRATO COMWARE N°2022 – 0770.

Cordial saludo,

De conformidad con las obligaciones de **UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO 2023**, previstas en el contrato de interventoría No. **2023-0704**, suscrito con el **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PÉREZ" – ICETEX**, y en especial la establecida en:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

> *"…1. Cumplir con el objeto del contrato conforme al estudio previo, los términos de referencia, 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 anexos técnicos y demás documentos contractuales que hagan parte integral del contrato…"*
>
> *"…2. Velar por el cumplimiento adecuado del objeto del contrato de atención al usuario No. 2022-0770 en función de lo descrito por el ICETEX en el marco del contrato, todo soportado en herramientas, procesos, procedimientos, técnicas y demás que se requieran en el ejercicio de*

la actividad de interventoría integral…"

"…3. Velar por los intereses del ICETEX frente la ejecución del operador de atención al usuario seleccionado en calidad de contratista y operador del contrato de atención al usuario No. 2022-0770…"

"…4. Validar conceptos, juicios de expertos, dirimir problemas o incorporar nuevos conocimientos, experiencias o herramientas; que de una manera eficiente y razonable lleven al cumplimiento de los objetivos del contrato No. 2022-0770…"

"…6. Verificar y asegurar que tanto los productos como servicios entregados por el contratista COMWARE S.A., en la ejecución del contrato No. 2022-0770 cumplan con lo acordado contractualmente, y en los tiempos establecidos…"

"…7. Ayudar a dirimir de la mejor manera conflictos entre el proveedor de servicios Comware S. A y el ICETEX, en el marco de la ejecución del contrato No. 2022- 0770, estableciendo responsabilidades entre las partes…"

"…8. Revisar la documentación existente referente a las actividades contratadas a través del contrato No. 2022-0770 e informar inmediatamente las disconformidades críticas al ICETEX..."

"…9. Señalar desviaciones y errores a tiempo (en la inmediatez) en el contrato, a fin de lograr su corrección…"

"…10. Mantener durante la vigencia del contrato los valores de la propuesta económica que presente al ICETEX…"

"…37. 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 de este…"

"…38. Hacer cumplir las instrucciones y directrices que para el desarrollo del contrato No. 2022-0770 realice el ICETEX; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones que pudieran presentarse…"

"…39. Entregar todo material o insumo desarrollado en el marco de la ejecución del contrato, tales como informes, presentaciones, evaluaciones, listas de chequeo, formatos y demás documentos propios del contrato…"

"…48. Las que se encuentran consignadas en el "ANEXO 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE INTERVENTORÍA…"

De conformidad con las obligaciones de la **UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO 2023**, en el marco del Contrato de Interventoría No. 2023-0704 suscrito con el ICETEX, y en ejercicio de las funciones de seguimiento, control y evaluación técnica, operativa y financiera del Contrato No. 2022-0770, la Interventoría se permite emitir concepto respecto de la propuesta de adición contractual presentada por el proveedor y la justificación compartida por la supervisión del contrato No. 2022-0770 Dra. Libia Fonseca Marín, bajo documento nombrado *"1 JUSTIFICACION 9 MESES V.2_ (002)".*

Así como el presente concepto se formula con base en la versión del documento remitido por la entidad denominada ***"Pro Icetex Adicion de Contrato 27 Marzo"*** compartido por la supervisión del contrato No. 2022-0770 bajo correo electrónico con asunto: "*Solicitud Concepto Adición Contrato Comware N°2022 - 0770",* la cual consolida los ajustes finales y planteamientos asociados a la evolución del modelo operativo, tecnológico y económico del servicio.

Una vez efectuado el análisis integral de la propuesta, verificación técnica y contractual, revisión de coherencia entre la propuesta y el marco contractual, evolución de riegos técnicos, verificación general de cumplimiento para efectos de adición y toda vez que la UT Interventoría BPO 2023 revisó la información que fue remitida oficialmente por la supervisión del contrato No. 2022-0770 como fue:

1. Propuesta de adición y prórroga radicada por Comware S.A.
2. Estudio económico de análisis del ajuste tarifario.
3. Soportes técnicos y operativos enviados por Supervisión los días 27–30 de marzo de 2026.
4. Contrato 2022 0770 y sus anexos técnicos.
5. Contrato de interventoría 2023 0704.

La Interventoría manifiesta que dicho análisis se adelanto solo con la documentación disponible oficialmente a la fecha; y que la verificación de información remitida con posterioridad se hará dentro del seguimiento ordinario del contrato y según las necesidades del desarrollo de la operación.

Igualmente se realizó la revisión de la propuesta presentada por Comware S.A, lo que nos lleva a concluir:

1. Coherencia con el objeto y alcance del contrato 2022 0770

La propuesta mantiene alineación con el objeto del contrato, que consiste en la prestación del servicio multicanal de atención al usuario. No se identifican desviaciones que alteren su naturaleza ni su alcance técnico original.

2. Ajustes operativos

Los ajustes operativos propuestos reflejan la evolución natural del servicio y son consistentes con el comportamiento histórico documentado en la ejecución del contrato. No se identificaron inconsistencias técnicas que impidan su incorporación, siempre que el ICETEX determine su conveniencia administrativa y presupuestal.

3. Verificación general de cumplimiento

Con base en el seguimiento ordinario realizado por la interventoría a la ejecución del contrato 2022 0770, no se identifican incumplimientos vigentes ni hallazgos críticos que impidan la viabilidad técnica de la adición.

Nos permitimos aclarar que dicha verificación se ciñe al seguimiento contractual que se adelanta y que es concordante con los análisis operativos que se realizan y se encuentran incorporados en los informes mensuales.

Frente al análisis técnico del ajuste tarifario se revisó:

1. La estructura tarifaria vigente.
2. El estudio económico remitido por Supervisión.
3. Las variaciones porcentuales propuestas por el proveedor.
4. La coherencia técnica frente a la estructura de costos del contrato.

La interventoría no negoció en esta adición tarifas, ni las aprobó, hará el seguimiento que aquellas tarifas acordadas sean las aplicadas en el momento del ejercicio de facturación, ya que reiteramos esta decisión fue netamente tomada por la entidad y fue de su resorte la negociación y la aprobación de estas.

Se modificó y se excluyó la cláusula:

> *"…**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En tal sentido, **SUPRIMIR** del Anexo Facturación y Penalizaciones, específicamente el ítem 1.4 "Incremento tarifas…"*

La UT interventoría BPO 2023, verificó lo siguiente:

1. Que la propuesta tarifaria presente coherencia técnica con el modelo vigente.
2. Los costos analizados obedecen a las necesidades y estudios analizados por la entidad de conformidad con lo solicitado y requerido al proveedor Comware S.A.
3. Los criterios y procedimientos de facturación se mantendrán con el esquema actual, dado en el marco de la operación y a su vez conciliado con la entidad.

En lo referente a los riesgos y observaciones técnicas, la interventoría no identifico riesgos técnicos que impidan la adición, los riesgos operativos ordinarios continúan siendo gestionados a través del seguimiento mensual.

En cuanto a los puntos operativos en ajuste y una vez la supervisión del contrato No. 2022-0770 remita los soportes definitivos se efectuará la trazabilidad a lugar.

Es por todo esto y con base en la información recibida por la entidad a través de la supervisión del contrato No. 2022-0770 que la UT Interventoría BPO 2023 emite concepto técnico favorable para la viabilidad de la adición y prorroga del contrato al no encontrarse hallazgos o incumplimientos que impidan su trámite. Lo concerniente a aspectos administrativos, jurídicos y presupuestales, le corresponde estrictamente al Icetex su análisis.

En este contexto, la Interventoría reitera su concepto favorable, conforme al cumplimiento de los requisitos contractuales y a la presentación en debida forma de la documentación requerida para el trámite correspondiente.

Finalmente, se solicita que cualquier avance, ajuste o modificación relacionada con los aspectos analizados sea informada oportunamente a esta Interventoría, con el fin de garantizar un acompañamiento acorde con las obligaciones establecidas en los contratos Nos. 2023-0704 y 2022-0770.

Sin otro particular

Cordialmente,

TANIA HOYOS MOVILLA
Representante Legal UT Interventoría BPO 2023
direccion.administrativa@teseract.com.co

JAVIER RODRIGUEZ AGUIRRE
Representante Legal Segurytecnia de Colombia
UT Interventoría BPO 2023
javier@segurytecniadecolombia.com

GLADYS RODRIGUEZ AGUIRRE
Líder Jurídica UT Interventoría BPO 2023
jud.bpo@teseract.com.co

JORGE LUIS MONTERROZA SIERRA
Director UT Interventoría BPO 2023
dir.bpo@teseract.com.co

ELABORÓ	GLADYS RODRIGUEZ - MARIA V RAMIREZ – JESÚS ESQUIVEL – ADRIANA ANAYA -LUISA LÓPEZ	REVISÓ	JORGE MONTERROZA – – JAVIER RODRIGUEZ	APROBÓ	JORGE MONTERROZA – TANIA HOYOS MOVILLA – JAVIER RODRIGUEZ	ARCHIVO	Archivo gestión documental
	30/03/2026		30/03/2026		30/03/2026		30/03/2026
Anexos: Si							
Requiere respuesta: SI X N O ___							