OTROSÍ No. 10 MODIFICATORIO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. 2022-0770, SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR "MARIANO OSPINA PEREZ" – ICETEX Y COMWARE S.A.

Entre los suscritos, de una parte, **GIOMAR TATIANA FORERO TORRES,** identificada con cédula de ciudadanía 1.072.446.921, actuando en calidad de Secretaria General encargada, de conformidad con lo estatuido en la Resolución 0250 del 26 de marzo de 2026, debidamente facultada para suscribir el presente documento, de conformidad con el numeral 28 del artículo 1° de la Resolución 0290 del 06 de junio de 2025, "Por medio de la cual se delega la ordenación del gasto y se dictan otras disposiciones en materia contractual", actuando en nombre y representación del **INSTITUTO COLOMBIANO DE CRÉDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TÉCNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PÉREZ -ICETEX -** Entidad financiera de naturaleza especial, creada por Decreto Ley 2586 de 1950, reorganizada por el Decreto Ley 3155 de 1968 y transformada por la Ley 1002 de diciembre 30 de 2005, reestructurada por el Decreto No. 380 de 2007, con NIT. 899.999.035–7, y quien en adelante se denominará **EL ICETEX**, y por otra parte, **MÓNICA DEL PILAR CAMACHO CASADO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.910.468, actuando en su condición de representante legal de **COMWARE S.A.,** sociedad comercial identificada con el NIT. 860.045.379-1, quien en adelante se denominará para todos los efectos **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente **OTROSÍ MODIFICATORIO No. 10,** al Contrato de Prestación de Servicios No. 2022-0770, cuyo objeto consiste en "*Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque diferencial para atender a los grupos de interés del ICETEX por diversos canales, en aras de tener una interacción continua y constructiva en el marco de la transformación de la entidad*", previo a las siguientes:

CONSIDERACIONES

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

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

(i) Etapa de implementación, desde el 17 de enero de 2023, hasta el 3 de marzo de 2023.

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

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

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

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

6. Que el 17 de marzo de 2023, se publicó en la plataforma SECOP II modificatorio No. 2 del contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, mediante el cual se modificó la distribución presupuestal, especialmente para la vigencia del año 2023, sin que se modificara el valor total del contrato ni la sumatoria total de la disponibilidad presupuestal.

7. Que el 1 de septiembre de 2023, se publicó en la plataforma SECOP II el modificatorio No. 3 del contrato No. 2022-0770, mediante la cual se modificó la obligación especifica No. 47 del contratista, la cláusula de supervisión y se incluyó nota aclaratoria del anexo denominado “recursos humanos”.

8. Que el 24 de octubre de 2023, se publicó en la plataforma SECOP II el modificatorio No. 4 del contrato No. 2022-0770, mediante la cual se incluyó como actividad adicional el “Servicio agente virtual para establecer el contacto efectivo con el usuario del ICETEX”.

9. Que el 30 de mayo de 2025, se perfeccionó el otrosí No. 5 del contrato No. 2022-0770, debidamente publicado en el SECOP II, en el que se incorporaron e incluyeron otros servicios, como se evidencia en la mencionada plataforma.

10. Que el 31 de octubre de 2025, se perfeccionó el otrosí No. 6 del contrato No. 2022-0770, debidamente publicado en el SECOP II, en el que se incorporaron e incluyeron otros servicios, como se evidencia en la mencionada plataforma.

11. Que el 27 de noviembre de 2025, se perfeccionó el otrosí No. 7 del contrato No. 2022-0770, debidamente publicado en el SECOP II, en el que se adicionaron recursos al contrato, como se evidencia en los soportes cargados en la mencionada plataforma.

12. Que el 19 de diciembre 2025, se perfeccionó el otrosí No. 8 del contrato No. 2022-0770, debidamente publicado en el SECOP II, en el que se adicionaron recursos, como se evidencia en los soportes cargados en la mencionada plataforma.

13. Que el 04 de marzo de 2026 se perfeccionó el otrosí No. 9 del contrato No. 2022-0770, debidamente publicado en el SECOP II, en el que se adicionaron recursos, como se evidencia en los soportes cargados en la mencionada plataforma.

14. Que mediante memorando con radicado No 20262430004188-I Id: 7814632 del 30 marzo 2026, previo aval de la interventoría, la supervisión del contrato 2022-0770, solicitó modificación del contrato, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

"(…)

En el marco del seguimiento técnico, operativo y financiero permanente adelantado por la Supervisión del Contrato de Prestación de Servicios N.º 2022-0770, se identifica la necesidad de suscribir el ***Otrosí N.º 10, con el fin de adicionar el contrato en valor y prorrogar su plazo de ejecución por nueve (9) meses****, comprendidos entre el 1 de abril y el 31 de diciembre de 2026* ***por un monto de TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986),*** *con el fin de garantizar la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de atención al usuario comprendidos en el objeto contractual, durante el periodo correspondiente a la vigencia 2026.*

En la actualidad, se encuentra en ejecución el Contrato N.º 2022-0770, cuyo plazo vence el 31 de marzo de 2026. En este contexto, la Entidad ha venido adelantando las gestiones necesarias para la estructuración del nuevo proceso de contratación del servicio de atención al usuario para el periodo 2027–2030, con el propósito de garantizar la continuidad, calidad y oportunidad en la prestación del servicio, en concordancia con las funciones definidas en el Decreto 380 de 2007 y, en particular, aquellas a cargo de la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Como parte de este proceso, durante la vigencia 2025 se desarrolló un sondeo de mercado, en el cual participaron 29 interesados, quienes formularon un total de 1.791 preguntas, evidenciando el alto nivel de complejidad técnica, operativa y financiera del modelo requerido por la Entidad. Dicho ejercicio permitió identificar variables relevantes para la estructuración del proceso, incluyendo aspectos de dimensionamiento, costos, esquemas de servicio y condiciones de mercado, cerrando formalmente el 1 de septiembre de 2025.

Posteriormente, los resultados del sondeo fueron presentados el 15 de septiembre de 2025 ante el Comité de Adquisiciones, instancia que emitió concepto de no viabilidad del proceso en las condiciones inicialmente planteadas, considerando factores de orden económico y financiero, así como el contexto de cambios de gobierno a nivel nacional que podrían impactar la estabilidad y proyección del proceso contractual.

La necesidad de contar con un nuevo proveedor para la prestación del servicio de atención al usuario fue presentada en las sesiones del Comité de Adquisiciones realizadas los días 22 y 29 de septiembre de 2026, como consta en (actas. Adjuntas) En esta última sesión se aprobó la inclusión de dicha necesidad en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), con el propósito de avanzar en la estructuración del proceso contractual correspondiente al periodo 2026–2029 y someterlo posteriormente a consideración de la Junta Directiva para la aprobación de vigencias futuras. No obstante, en ambas sesiones, tanto la Presidencia del ICETEX como la Vicepresidencia Financiera manifestaron que la viabilidad del proceso se encuentra condicionada a la disponibilidad de recursos, en particular a los aportes de la Nación aún pendientes de confirmación, así como a la definición de criterios de priorización del gasto que permitan garantizar la sostenibilidad financiera de la Entidad.

En este sentido, si bien el Comité de Adquisiciones aprobó el avance del proceso con el fin de presentarlo a la Junta Directiva, dicha aprobación quedó expresamente supeditada a la realidad presupuestal de la Entidad y a las prioridades institucionales. En consecuencia, se recomendó continuar con el análisis técnico y financiero del proceso, incluyendo la revisión de los resultados del sondeo de mercado con el fin de identificar alternativas de optimización y reducción de costos. En particular, el señor presidente dejó constancia de que su voto aprobatorio se emitía bajo las condiciones previamente expuestas, especialmente en lo relacionado con la disponibilidad de recursos de la Nación y la definición presupuestal por parte del área de Planeación, procurando en todo momento no comprometer la sostenibilidad ni la operación institucional.

En concordancia con lo anteriormente expuesto, y como parte de la reestructuración del proceso contractual para el nuevo proceso de selección y contratación, se han venido adelantando las diferentes etapas Desde febrero se iniciaron mesas técnicas, consolidando insumos para el sondeo de mercado previsto en mayo, de acuerdo a las necesidades del servicio, con la participación de interesados bajo los parámetros y especificaciones requeridos por la entidad en aspectos económicos y comerciales, costos básicos (volúmenes por escala buscando que a mayor número de atenciones menor el valor de cada una de ellas) y adicionales, ANS de referencia, servicios sin costo (valores agregados), certificaciones y volumetría del último año , presentación a la Junta Directiva de la entidad de los resultados a en el mes de junio y se estima una licitación final y adjudicación en los meses de Agosto a Octubre de 2026.

De acuerdo con este contexto, y teniendo en cuenta los tiempos estimados para la estructuración y adelantamiento del nuevo proceso de contratación, el cual demanda una dedicación considerable de tiempo en razón a su magnitud y la multiplicidad de variables, áreas transversales intervinientes e incidencias técnicas, operativas y tecnológicas sobre la operación.

Se requiere contemplar esta adición de tiempo y recursos teniendo en cuenta que el cierre del contrato y entrega de la operación, de acuerdo con lo establecido en el contrato N°2022-0770 - anexo de Infraestructura Tecnológica …" Numeral 40. Literal d, que indica "Con seis (6) meses de antelación para la fecha de terminación del contrato, el Contratista debe presentar a ICETEX el plan de entrega de la operación garantizando la continuidad del servicio." … Dentro de estas actividades se requiere:

Tecnología

- *Migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la Entidad o del nuevo el proveedor Adjudicatario. (Call History Contact Center, módulo de agendamiento, Encuestas de Satisfacción, Kioscos, Sistema de turnos. BPM BackOffice, Sistema de atención.*

- *Proceso de entrega o remplazo de hardware y software utilizado que eventualmente hayan sido entregados por el ICETEX al EL PROVEEDOR Adjudicatario para su operación.*

- *Entrega de listado de perfiles, claves de sistemas de información, cuentas de correo corporativos del ICETEX que se hayan asignado.*
- *Entrega y acceso al traslado de líneas telefónicas*

Operaciones

- *Entrega de informes y estadísticas de los diferentes canales y servicios implementados.*
- *Histórico de niveles de servicio y estadísticas de la operación.*

- *Inventario de entrega de las sedes, instalaciones físicas y mobiliario*

- *Cierre completo y correcto de los casos de Tutelas y entes de control entregados por la entidad.*
- *Histórico del material de formación y capacitación del último año*
- *Entrega de todos los procesos y procedimientos implementados en la vigencia del contrato como mejoramiento de la experiencia al usuario.*
- *Entrega de procesos y procedimientos de áreas misionales donde se tiene el personal de apoyo del proveedor.*
- *Proceso de empalme con el nuevo outsourcing y/o con ICETEX, que incluye aspectos tecnológicos, operativos y logísticos. (se dará inicio una vez se cuente con el nuevo proponente adjudicado o responsable en ICETEX para entrega del proyecto y modelo operativo)*

Implementación del contrato de atención al usuario de acuerdo con los nuevos desarrollos de canales servicios y mejoramiento de los procesos de atención al usuario, que se estima en tres (3) meses. Durante este periodo se contemplan las siguientes actividades:

Talento Humano

- *Verificación de perfiles y cumplimiento de requisitos para los grupos nuevos.*

- *Definición inicial de los procesos de formación y capacitación para los grupos nuevos de asesores, staff del proveedor seleccionado.*

Precontractual y Contractual

- *Etapa precontractual (legalización de los requisitos para la adjudicación del contrato*
- *Etapa contractual (Legalización de los requisitos para la ejecución del contrato)*

Implementaciones

- *Desarrollos y Automatizaciones de mejoramiento de experiencia al usuario (call back, ventanilla digital, speak analitycs, bot de call center, chat, WhatsApp)*

Sumado a lo anterior y con la finalidad de no interrumpir la prestación del servicio de atención al usuario, garantizando de esta manera una oportuna prestación durante el 2026 al respecto, es pertinente indicar que los servicios se continuarán ejecutando bajo los mismos estándares de calidad, oportunidad y eficiencia, que se han implementado y desarrollado dentro del marco de la transformación de la entidad, bajo los objetivos de una mejor experiencia al usuario, lenguaje claro, cercanía y solución en primer contacto, mejora y optimización de procesos, procedimientos e incidencias, que permitan a la Oficina Comercial y de Mercadeo, cumplir con los objetivos y funciones de atención y relacionamiento de los beneficiarios y ciudadanos de la Entidad.

(…)

Por lo anterior, y con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio, asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por la entidad y mantener la capacidad operativa necesaria para atender los requerimientos de los usuarios, esta supervisión considera procedente y necesario adelantar la adición de recursos y la prórroga del contrato mediante la suscripción de un Otrosí para el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2026, asegurando así la sostenibilidad de la operación y el adecuado soporte a las estrategias institucionales del ICETEX.

- ***Análisis del valor estimado a adicionar para la ejecución de la vigencia abril a diciembre 2026***

De acuerdo con los dimensionamientos de transacciones, las proyecciones de campañas institucionales y los históricos de la operación de atención al usuario, construidos de manera conjunta entre el proveedor COMWARE S.A. y la Supervisión de la Oficina Comercial y de Mercadeo, se estimaron los costos asociados a la prestación de los servicios de atención para el periodo de abril – diciembre de 2026, considerando el comportamiento real de la operación, la estacionalidad de la demanda.

(…)”

En consecuencia, y con el fin de garantizar la adecuada ejecución de las actividades adicionales descritas, las cuales se encuentran alineadas con el objeto del contrato y con las obligaciones misionales del ICETEX, se hace necesaria la adición de recursos y la ampliación del plazo del

Contrato N.º 2022-0770 por la suma de ***TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986)****. La presente adición no implica la incorporación de nuevos servicios, sino que se orienta al fortalecimiento, mejora y optimización de los servicios actualmente contratados, en línea con las mejores prácticas del sector BPO, garantizando la eficiencia operativa, la calidad en la atención y la sostenibilidad del modelo de servicio.*

Lo anterior permitirá asegurar la continuidad y correcta operación de los servicios de validación biométrica, cuyo crecimiento ha sido significativo durante el periodo analizado, en respuesta a los controles de seguridad implementados por la Entidad; atender el incremento sostenido en los volúmenes de atención del canal telefónico y de los Centros de Experiencia Presencial (CEP), derivado del aumento en las transacciones y requerimientos de los usuarios; y soportar la ejecución de campañas outbound de alto volumen (mensajes SMS, correos electrónicos, WhatsApp saliente), tales como las relacionadas con la actualización de la plataforma transaccional de pagos, campañas de protección al consumidor financiero y convocatorias de enrolamiento biométrico (convocatoria 2026-1 y renovación de créditos propios 2026-2), las cuales generan un impacto directo en la carga operativa y en los costos asociados a los canales de atención.

- *Atender el incremento sostenido en los volúmenes de atención del canal telefónico y de los Centros de Experiencia Presencial (CEP), derivado del aumento en las transacciones y requerimientos por parte de los usuarios.*

- *Soportar la ejecución de campañas Outbound (mensajes SMS, emails masivos, WhatsApp salida) de alto volumen, como: Cambio de la porta transaccional para pagos (nueva URL), campañas de protección al consumidor financiero (uso de enlaces seguros) y convocatorias de enrolamiento de Biometría (convocatoria 2026-1 y renovación créditos propios 2026.2) requeridas por la Entidad, las cuales generan un impacto directo en la carga operativa y en los costos asociados a los canales de contacto.*

Dicho valor corresponde a recursos contemplados en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2026, dentro del rubro de servicio de atención al usuario, presentado por la Oficina Comercial y de Mercadeo y aprobado por Junta Directiva bajo el acuerdo N.º 24 del 18 de Diciembre de 2025 por valor de ***TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986)*** *los cuales, tras el análisis de ejecución presupuestal y de las necesidades institucionales, se destinan al fortalecimiento de los canales de atención, permitiendo su incorporación al Contrato No. 2022-0770 con el fin de garantizar la continuidad y adecuada prestación del servicio.*

- *Que el 20 de marzo de 2026 se realizó la solicitud de expedición del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP), el cual fue expedido el 27 de marzo de 2026 bajo el N.º 834, por un valor de* ***TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986)****, con el fin de amparar la adición de recursos al Contrato N.º 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".*

- *Que, de acuerdo con el Informe de Ejecución presupuestal de la Vicepresidencia Financiera, con corte al 28 de febrero de 2026, el contrato registra un avance del 93% en tiempo de corresponder a 34 meses ejecutados de los 36 previstos para la etapa operativa.*

- *En términos presupuestales, la ejecución alcanza el 90,4% (enero 2026) del contrato equivalente a **NOVENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($95.551.436.187),** cifra que incluye los recursos grados por concepto de anticipo.*

- *Que mediante comunicación de fecha 27 de marzo el proveedor COMWARE S.A presentó Propuesta de adición contractual y plan de optimización de servicios para Abril- Diciembre 2026 , suscrito entre el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior "Mariano Ospina Pérez" - ICETEX y Comware S.A. (en adelante el "Contrato"), acompañada de la justificación técnica y económica correspondiente al ajuste de tarifas requerido para garantizar la sostenibilidad y continuidad operativa de los servicios objeto del contrato; adicionalmente se incluye una propuesta de plan de mejora y optimización de servicios. (Ver anexo propuesta de adición contractual y plan de optimización de servicios).*

.." La justificación de la presente oferta, la cual sustenta el incremento propuesto en las tarifas y los ajustes operativos planteados. Estos aspectos deben ser considerados por la Entidad, en virtud del análisis técnico y financiero realizado, teniendo en cuenta los siguientes frentes analizados:

Año	Inflación	Porcentaje de Crecimiento del salario
2023	13,12%	16,00%
2024	9,28%	12,10%
2025	5,20%	9,50%
2026	5,10%	23,07%

- *Ajustes Derivados de la Reforma Laboral*
- *Ley 2101 de 2021*

***1.2 Propuesta tarifas y estudio de mercado**:*

*De conformidad con el reglamento de contratación de la entidad, el documento **Análisis Económico Prórroga COMWARE 270326** sintetiza el análisis económico realizado para cerciorar que los precios propuestos por Comware se encuentran en rangos de mercado. En términos generales, se encuentra que el incremento de precios en la propuesta presentada por Comware es económicamente razonable y corresponde a precios de mercado.*

Se adjunta a este documento el archivo mencionado, así como un archivo de Excel que muestra los cálculos realizados")

***1.3 Ajustes Operativos dada la ejecución del contrato de los últimos 3** años:*

- *Revisión del Modelo de Facturación en Centros de Experiencia Presencial (CEP).*
- *Grabaciones en Canales Asincrónicos*
- *Cambios operativos entre canales*
- *Incorporación de criterio de exclusión por causas no atribuibles al proveedor*
- *Impacto en el indicador Net Promoter Score (NPS*
- *Reconocimiento de los acuerdos técnicos y operativos alcanzados en la alineación de ANS*
- *Proceso de Selección Call Center*
- *Ajuste al modelo de monitoreo de calidad (alineación COPC)*
- *Inclusión en las tarifas actuales los nuevos servicios*
- *Trabajo en casa – hasta el 50 % de la planta activa*

Que revisado lo anterior, y dado que el contratista, basó su oferta económica para las vigencias 2023, 2024, 2025 y 2026 , con unas tarifas fijas durante toda la ejecución del contrato, esto conlleva a la necesidad de realizar los ajustes a las tarifas para la vigencia 2026, que impidan la afectación del contratista, aunado a la necesidad de garantizar la continuidad de la prestación del servicio de atención al usuario a través de los diferentes canales y servicios de la entidad, con un eficiente y efectivo relacionamiento con los grupos de interés, garantizando a su vez el correcto empalme de la ejecución del nuevo contrato de atención al usuario 2027-2030 por lo cual esta supervisión considera procedente la siguiente solicitud.

- *Que, en sesión del Comité de Adquisiciones del ICETEX, llevada a cabo el treinta y uno (31) de marzo de 2026, el jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo presentó a consideración de los miembros del comité la solicitud de adición presupuestal y prórroga del contrato No. 2022-0770, a formalizarse mediante el Otrosí No. 10. La exposición se fundamentó en las necesidades técnicas, operativas y jurídicas requeridas para garantizar la adecuada ejecución del contrato, así como en la importancia de asegurar la continuidad en la prestación del servicio de atención al usuario.*

  Una vez finalizada la presentación, se abrió el espacio para observaciones, inquietudes y comentarios por parte de los integrantes del comité. En este escenario intervinieron el Dr. Wilson Niño, el Dr. Javier Sastoque, la Dra. Giomar Tatiana Forero, el Dr. Juan Carlos Ramírez, el Dr. Jair Fajardo y el Dr. Camilo Andrés Zambrano, este último en calidad de Presidente(e) Durante sus intervenciones, se plantearon inquietudes relacionadas, entre otros aspectos, con el plan de continuidad del negocio, la inquietud sobre la eventual incorporación de nuevos servicios en el marco de la prórroga, y las formalidades técnicas y presupuestales aplicables.

  Dichas inquietudes fueron atendidas y resueltas de manera integral por el jefe de la Oficina de Comercial y Mercadeo, quien presentó las correspondientes justificaciones. Posteriormente, se sometió a consideración de los miembros del comité el tema que dio a conocimiento de la adición presupuestal y la prórroga del contrato No. 2022-0770, frente a lo cual manifestaron su conformidad y estar de acuerdo de manera unánime.

* *Que Es importante precisar, En el marco del Contrato de Interventoría No. 2023-0704, perfeccionado el 13 de julio de 2023 y con acta de inicio suscrita el 14 de julio de 2023, se informa que este contrato será adicionado hasta el 31 de marzo de 2027. Esta ampliación permitirá garantizar el acompañamiento técnico, administrativo, financiero, jurídico y operativo*

requerido durante la extensión del contrato vigilado y, posteriormente, durante el proceso de cierre y liquidación del contrato principal.

SOLICITUD

Expuesto lo anterior, mediante acuerdo de fecha 18 de diciembre de 2025 la Junta Directiva de la entidad, aprobó la vigencia futura que respalda el valor presupuestalmente de la ejecución del contrato de prestación de servicios de atención al usuario N.º. 2022-0770 desde el 1 de abril hasta el 31 de diciembre de 2026, valor que asciende a la suma de ***Sesenta y siete mil ciento noventa millones setecientos veintitrés mil ciento sesenta y seis pesos M/CTE ($67.190.723.166)*** *para lo cual se anexa* ***CCVF-2022-035*** *y en cumplimiento del numeral 16.1.1 Adición, dispone: "Es el otrosí que aumenta el valor económico del contrato, el cual responderá necesariamente a una ampliación del alcance del objeto contractual. No se podrá en todo caso exceder el 50% del valor inicial del contrato, expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV). La ampliación del alcance inicial del contrato será debidamente sustentada por el área solicitante, teniendo en cuenta criterios de conveniencia y oportunidad que aconsejen la celebración de tal acuerdo. Por lo cual esta supervisión considera procedente la necesidad de:*

I. PRORROGAR *el plazo del Contrato N.º 2022-0770 por nueve (9) meses adicionales, contados a partir del 1 de abril de 2026 y hasta el 31 de diciembre de 2026.*

II. ADICIONAR*, el valor del contrato para la vigencia 2026 en la suma de* ***TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986).***

III. MODIFICAR las condiciones para el ítem – VALOR DEL CONTRATO con el fin de incluir el reajuste a las tarifas del contrato para la vigencia 2026*, así:*

Como consecuencia de la adición solicitada, se modifican las condiciones del ítem "Valor del Contrato", estableciendo que el nuevo valor total del Contrato N.º 2022-0770, incluyendo la presente adición, asciende a la suma de ***CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($148.394.440.290).***

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL CONTRATO 2022-0770				
CONTRATO	***OBJETO***	***CONCEPTO***	***%***	***VALOR EN PESOS***
No. 2022-0770	*"Gestionar servicios con atención ágil, flexible y enfoque*	***VALOR INICIAL***	*100%*	*$ 101.760.124.202,00*
		VALOR ADICION	*2,35%*	*$ 2.395.000.000,00*

	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"	***OTRO SI No. 7***		
		VALOR ADICION OTRO SI No. 8	*1,52%*	*$ 1.548.000.000,00*
		VALOR ADICION Y PRORROGA No. 9	*6,06%*	*$ 6.168.352.102*
		VALOR ADICION Y PRORROGA No. 10 (proyectada)	*35.89 %*	*$36.522.963.986*
NUEVO VALOR				***$148.394.440.290***

El valor total del contrato incluye todos los costos derivados y/o contemplados como: (i) directos e indirectos, (ii) especificaciones contenidas dentro de los anexos técnicos, (iii) tributarios y no tributarios, (iv) transportes, (v) deducciones a que haya lugar y (vi) demás que conlleve la celebración y ejecución total del contrato; por consiguiente, el ICETEX no reconocerá valor alguno por re ajustes efectuados por el contratista por concepto de costos, gastos, actividades adicionales que aquel requiera para ejecutar el contrato y que fueron previsibles al momento de la presentación de su oferta. Se entenderá que todos los impuestos y deducciones generales del contrato corren por cuenta del contratista

Se entenderá que los impuestos y deducciones generales asociados al contrato estarán a cargo del contratista, conforme a la legislación aplicable.

IV. ***INCORPORAR el Anexo "Oferta Económica",*** *correspondiente a las nuevas tarifas aplicables para el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2026.*

V. ***MODIFICAR el Anexo Facturación y Penalizaciones,*** *específicamente el ítem 1.3 Forma de Pago, en lo relacionado con el esquema de facturación del canal Centros de Experiencia Presencial (CEP), incorporando el esquema por FTE (Full-Time Equivalent) para las ciudades de Yopal, Sincelejo (CECAR), Popayán, Villavicencio y Tunja. Este esquema será aplicable a todos los servicios prestados, incluyendo aquellos asociados a procesos de enrolamiento, validación y gestión de biometría, así como a cualquier otro modelo de servicio que se implemente en el marco del contrato.*

VI. ***MODIFICAR el Anexo N.º 6 "Servicios de Tecnología",*** *específicamente el numeral 4 "Monitoreo y Reportes", en el sentido de eliminar la exigencia de grabación de pantalla al cien por ciento (100%) para los canales asincrónicos, a saber: Back Office, Mesa de Verificación Documental*

y Procesos Especiales. sin perjuicio del cumplimiento de los mecanismos de control, 1seguimiento y trazabilidad de la operación.

VII. AJUSTAR el Anexo N° 3 de Recursos Humanos, en su numeral 8 "Revisión de Novedades de Personal", e*n el sentido de establecer los tiempos máximos para la gestión, validación y aprobación de novedades de personal requeridas para la operación, de la siguiente manera:*

Gerente y director de Operaciones	*12 días hábiles*
Jefes, Coordinadores de Operación, Abogado de Tutelas y Community Manager	*10 días hábiles*
Analistas de Calidad y Experiencia, Gestores de Conocimiento (Formadores) y Personal de Estadística	*8 días hábiles*

VIII. MODIFICAR el Anexo No. 6 Anexo de Tecnología *"Infraestructura Sede de la Operación", en lo relacionado con la modalidad de trabajo en casa estableciendo que esta podrá implementarse hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%) de la planta activa de la operación, incluido el personal de staff, conforme a la normativa vigente aplicable. En todo caso, la distribución del personal entre modalidad presencial y trabajo en casa deberá responder a las necesidades del servicio, la estacionalidad de la demanda y los lineamientos definidos por la Entidad.*

IX. INCLUIR el Anexo N° 4 de Calidad y Monitoreo, *implementación bajo los lineamientos del modelo COPC (Customer Operations Performance Center), orientado a fortalecer los procesos de aseguramiento de la calidad, mejora continua y control de la operación. El modelo de monitoreo incluirá, como mínimo, los siguientes enfoques:*

- *Monitoreo aleatorio: orientado a medir estabilidad y variabilidad del proceso.*
- *Monitoreo estratificado o perfilado: focalizado en asesores con desviaciones, reincidencia en errores críticos o pertenecientes a cuartiles de desempeño inferior.*
- *Monitoreo focalizado por eventos críticos: priorizando defectos críticos para el cliente (PECUF), el negocio (PECN) y el cumplimiento (PECC).*
- *integración con herramientas analíticas (ej. Speech Analytics) para detección temprana de patrones de riesgo y desviaciones emergentes.*

XI. MODIFICAR el Anexo N° 4 de Calidad y Monitoreo esquema de muestras de monitoreo *establecer que este no se regirá exclusivamente por cantidades fijas por tipo de asesor, sino por un enfoque dinámico basado en riesgo, desempeño y criticidad, conforme a los lineamientos del modelo COPC (Customer Operations Performance Center).*

XII. MODIFICAR el Anexo N° 4 de Calidad numeral 6.3 Alcance del Modelo de Experiencia y Satisfacción del Usuario", *en lo relacionado con la medición de los indicadores de experiencia y satisfacción del usuario (NPS y SAT), Para efectos de la medición, se* ***excluirán aquellas encuestas con calificación desfavorable cuya causa esté asociada a factores atribuibles al ICETEX****,*

siempre que dichas situaciones se encuentren soportadas mediante análisis operativos y técnicos que garanticen la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información, previa validación de la supervisión o interventoría.

En virtud de lo anterior, la presente solicitud de Otrosí se fundamenta en la necesidad de garantizar la continuidad, seguridad, oportunidad y calidad en la prestación del servicio de atención al usuario, en el marco del modelo de operación de la Entidad, cuyo propósito central es consolidar una interacción continua, eficiente y constructiva con los grupos de interés.

En este sentido, la modificación contractual propuesta no implica una alteración del objeto del contrato, sino que corresponde al desarrollo y fortalecimiento de este, en atención al crecimiento de la demanda, la evolución de los canales de atención y los requerimientos operativos e institucionales identificados durante la ejecución.

Lo anterior resulta necesario para evitar la interrupción de los canales de atención actualmente dispuestos, asegurando que los ciudadanos cuenten con un servicio ágil, flexible y con enfoque diferencial, en concordancia con las necesidades del servicio y los lineamientos de la Entidad en el marco de su proceso de transformación institucional.

(...)"

15. Que de conformidad con el procedimiento establecido en el contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, y luego de las diferentes mesas de trabajo adelantadas por parte de los involucrados (Interventoría- Proveedor-ICETEX), la UNIÓN TEMPORAL INTERVENTORÍA BPO en su calidad de interventor, emitió concepto favorable con respecto a la solicitud de modificación realizada, mediante oficio UTBPO-2023-0704-843 del 30 de marzo de 2026, como consta en el documento adjunto.

16. Que, así las cosas, teniendo en cuenta que la autonomía de la voluntad, así como las disposiciones contractuales contenidas en los documentos del certamen de selección, encuentran como límite las disposiciones del ordenamiento jurídico, es necesario adecuar las especificaciones técnicas del contrato.

17. Que, mediante formato F118, la supervisión del contrato justificó adelantar la presente modificación al contrato de prestación de servicios No. 2022-0770, con base en las consideraciones descritas en el documento técnico y económico justificativo que hace parte integral de este documento, acreditándose de esta manera los criterios de conveniencia y oportunidad requeridos y establecidos en el Manual Interno de Contratación de la Entidad para llevar a cabo la correspondiente modificación.

18. Que mediante comité de adquisiciones de fecha 31 de marzo 2026, se llevó a cabo la aprobación del presente otro sí, con el fin de dar continuidad al servicio, donde el área técnica encargada socializó soportes, absolvió inquietudes y se dejó constancia de que no se formularon observaciones adicionales, con recomendación expresa de continuar con el proceso.

19. Que en el capítulo 16, del Manual de Contratación del ICETEX, modificado, actualizado y adoptado mediante Acuerdo 013 del 03 de mayo de 2023, respecto de la Modificación de los contratos, dispone:

> *"16.1. Aspectos generales: Las modificaciones u otrosíes reposarán en documento celebrado por las partes, donde conste cualquier cambio efectuado al contenido del contrato, manteniendo sus elementos esenciales. Estas modificaciones serán numeradas en forma consecutiva y deberán estar sustentados en los informes o estudios que evidencien su necesidad y la proporcionalidad de su contenido en atención a las circunstancias que les sirven de causa.*
>
> *El contenido de los otrosíes podrá versar sobre:*
>
> *"(…)*
>
> *16.1.1. Adición: Es el otrosí que aumenta el valor económico del contrato, el cual responderá necesariamente a una ampliación del alcance del objeto contractual. No se podrá en todo caso exceder el 50% del valor inicial del contrato, expresado en salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV).*
>
> *La ampliación del alcance inicial del contrato será debidamente sustentada por el área solicitante, teniendo en cuenta criterios de conveniencia y oportunidad que aconsejen la celebración de tal acuerdo."*

20. Que en atención a las consideraciones que anteceden, se procede a suscribir el presente Otrosí modificatorio No. 10, el cual se regirá por lo establecido en el manual interno de contratación del ICETEX, las normas civiles y comerciales vigentes, las demás disposiciones normativas que le resulten aplicables, y, en especial, por las siguientes:

CLÁUSULAS

CLÁUSULA PRIMERA. – ADICIONAR el valor del contrato No. 2022-0770, en la suma de **TREINTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTIDOS MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS PESOS M/CTE. ($36.522.963.986),** conforme a la parte considerativa y explicativa del presente otrosí No. 10; suma amparada en el certificado de disponibilidad presupuestal No. 834 del 27 de marzo de 2026.

CLÁUSULA SEGUNDA. – MODIFICAR el **"VALOR"** del contrato No. 2022-0770, el cual quedará así:

VALOR	**CIENTO CUARENTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE ($148.394.440.290)**

PARÁGRAFO PRIMERO: El valor total del contrato comprende todos los costos derivados de su ejecución, incluyendo, entre otros: (i) costos directos e indirectos, (ii) las especificaciones previstas en los anexos técnicos, (iii) cargas tributarias y no tributarias, (iv) costos de transporte, (v) deducciones a que haya lugar y (vi) los demás gastos necesarios para la celebración y ejecución del contrato, en relación con las actividades previstas y exigibles al momento de la presentación de la oferta.

Se entenderá que los impuestos y deducciones generales asociados al contrato estarán a cargo del contratista, conforme a la legislación aplicable.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La anterior suma se encuentra desagregada y sustentada en la justificación presentada por la supervisión del contrato, la cual hace parte de este documento.

PARÁGRAFO TERCERA: El valor de la adición se realiza a partir de que se generen los requisitos de perfeccionamiento y ejecución relativos a la presente adición, situación especial que deberá vigilar la supervisión e interventoría.

CLÁUSULA TERCERA. – PRORROGAR el contrato No. 2022-0770 hasta el 31 de diciembre de 2026 por los motivos expuestos en el documento de justificación, previo aval de la supervisión e interventoría.

CLÁUSULA CUARTA. – INCLUIR al otrosí No. 10 el Anexo económico correspondiente a las nuevas tarifas aplicables para el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2026.

CLÁUSULA QUINTA. MODIFICAR el Anexo Facturación y Penalizaciones, específicamente el ítem 1.3 Forma de Pago, en lo relacionado con el esquema de facturación del canal Centros de Experiencia Presencial (CEP), incorporando el esquema por FTE (Full-Time Equivalent) para las ciudades de Yopal, Sincelejo (CECAR), Popayán, Villavicencio y Tunja.

CLÁUSULA SEXTA. MODIFICAR el Anexo N.º 6 "Servicios de Tecnología", específicamente el numeral 4 "Monitoreo y Reportes", en el sentido de eliminar la exigencia de grabación de pantalla al cien por ciento (100%) para los canales asincrónicos, a saber: Back Office, Mesa de Verificación Documental y Procesos Especiales. sin perjuicio del cumplimiento de los mecanismos de control, seguimiento y trazabilidad de la operación.

CLÁUSULA SÉPTIMA. AJUSTAR el Anexo de Recursos Humanos, en su numeral 8 "Revisión de Novedades de Personal", estableciendo los siguientes tiempos:

Gerente y Director de Operaciones	12 días hábiles
Jefes, Coordinadores de Operación, Abogado de Tutelas y Community Manager	10 días hábiles
Analistas de Calidad y Experiencia, Gestores de Conocimiento (Formadores) y Personal de Estadística	8 días hábiles

CLÁUSULA OCTAVA. MODIFICAR el Anexo No. 6. Anexo de Tecnología "Infraestructura Sede de la Operación" y el Anexo de Recursos Humanos, en lo relacionado con la modalidad de trabajo en casa estableciendo que esta podrá implementarse hasta un máximo del cincuenta por ciento (50%) de la planta activa de la operación, incluido el personal de staff, conforme a la normativa vigente aplicable. En todo caso, la distribución del personal entre modalidad presencial y trabajo en casa deberá responder a las necesidades del servicio, la estacionalidad de la demanda y los lineamientos definidos por la Entidad.

CLÁUSULA NOVENA. INCLUIR el Anexo N° 4 "Calidad y Monitoreo", implementación bajo los lineamientos del modelo COPC (Customer Operations Performance Center), orientado a fortalecer los procesos de

aseguramiento de la calidad, mejora continua y control de la operación. El modelo de monitoreo incluirá, como mínimo, los siguientes enfoques:

- Monitoreo aleatorio: orientado a medir estabilidad y variabilidad del proceso.
- Monitoreo estratificado o perfilado: focalizado en asesores con desviaciones, reincidencia en errores críticos o pertenecientes a cuartiles de desempeño inferior.
- Monitoreo focalizado por eventos críticos: priorizando defectos críticos para el cliente (PECUF), el negocio (PECN) y el cumplimiento (PECC).
- integración con herramientas analíticas (ej. Speech Analytics) para detección temprana de patrones de riesgo y desviaciones emergentes.

CLÁUSULA DÉCIMA. – **MODIFICAR** el Anexo N° 4 de Calidad y Monitoreo esquema de muestras de monitoreo establecer que este no se regirá exclusivamente por cantidades fijas por tipo de asesor, sino por un enfoque dinámico basado en riesgo, desempeño y criticidad, conforme a los lineamientos del modelo COPC (Customer Operations Performance Center).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. – **MODIFICAR** el Anexo N.º 4, numeral 6.3 Alcance del Modelo de Experiencia y Satisfacción del Usuario", en lo relacionado con la medición de los indicadores de experiencia y satisfacción del usuario (NPS y SAT),. Para efectos de la medición, se excluirán aquellas encuestas con calificación desfavorable cuya causa esté asociada a factores atribuibles al ICETEX, siempre que dichas situaciones se encuentren soportadas mediante análisis operativos y técnicos que garanticen la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información, previa validación de la supervisión o interventoría.

En consecuencia, no serán objeto de medición aquellas calificaciones negativas derivadas de situaciones ajenas al control del proveedor, tales como fallas o indisponibilidades en plataformas tecnológicas de la Entidad, decisiones institucionales o condiciones operativas propias del ICETEX que impacten la percepción del usuario. La aplicación de estas exclusiones estará sujeta a validación por parte de la supervisión del contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - Se deja constancia por parte de la Supervisión del contrato, así como del contratista, que el presente otrosí mantiene la razonabilidad y proporcionalidad de las condiciones económicas del contrato, preservando la equivalencia funcional de las prestaciones y la adecuada ejecución del objeto contractual, sin que ello implique el reconocimiento de desequilibrios en los términos del régimen de contratación estatal, además de cumplir con lo establecido en el Manual de Contratación de la entidad.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. – El contratista debería realizar los trámites para modificar las garantías del Contrato No. 2022-0770.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- VIGENCIA DE LAS ESTIPULACIONES: Las demás cláusulas y condiciones del Contrato No. **2022-0770** que no se modificaron, continuarán vigentes y son de obligatorio cumplimiento para las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. - REQUISITOS DE PERFECCIONAMIENTO: El presente Otrosí No. 10 modificatorio se perfecciona con las firmas de las partes mediante la plataforma transaccional del SECOP II.

Proyectó jurídicamente: Diego Fernando Marin – Abogado Grupo de Contratación.
Proyectó económicamente: Juan Francisco Espinosa Riveros– Contratista Grupo de Apoyo Económico.

Revisó aspectos jurídicos: Yordan Zamora Gutiérrez – Asesor Grupo de Contratación.
Revisó: Felipe Hernando Cubillos Soto - Abogado Secretaría General.
Revisó: Camilo Andrés Zambrano Ordoñez – Jefe Grupo de Contratos (E)
VoBo: Libia Esperanza Fonseca – Supervisora contrato No. 2022-0770.