

## Memorando



Radicado No. 110-1401,00-**2327**

Pereira, 23 de marzo de 2022

**PARA:** Jhon Daniel Rueda Osorio, Director

**DE:** Gerente  
Subgerente  
Secretario General

**ASUNTO:** ADENDA No. 2 proceso licitatorio No IPO-SC-03-2022

Ingeniero por favor publicar la siguiente adenda:

### **ADENDA N° 2.**

#### **SOLICITUD DE OFERTA PÚBLICA No IPO-SC-03-2022**

**Marzo 23 de 2022**

**LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ES.P**, en atención a las observaciones presentadas por los interesados en participar en el proceso y con fundamento en el párrafo 4° del numeral 1.7 denominado CONSULTA Y COMPRA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN, se modifican las condiciones de invitación de Oferta Pública adoptado dentro el proceso IPO-SC-03-2022 cuyo objeto es **"GESTIÓN INTEGRAL DEL CONTACT CENTER PARA RECIBIR, DIRECCIONAR Y ATENDER CONSULTAS DE USUARIOS A TRAVÉS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA 116, PÁGINA WEB, SERVICIO DE MENSAJERÍA WHATSAPP Y CHAT EN LÍNEA, ASÍ COMO EJECUTAR TAREAS DE BACK-OFFICE Y DESARROLLAR PROCESOS OUTBOUD QUE LA EMPRESA REQUIERA"** en los siguientes términos:

**PRIMERO:** Se aclara que en el ANEXO N° 12 Cronograma, la actividad tres (3) **Apertura y recepción de ofertas** que se realizará el día 28 de marzo del 2022, **a las 10:00 a.m.**

**SEGUNDO:** Se modifica el numeral **3.3.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL**, el cual quedará así:

**" 3.3.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL**

*El oferente deberá acreditar las condiciones y requisitos que a continuación se señalan:*

PEREIRA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD  
CAPITAL DEL EJE

## Memorando



Radicado No. 110-1401,00-2327

### EXPERIENCIA

#### PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

*Un (1) Supervisor o Coordinador de Equipo*

- Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada con la administración de un Call Center o Contact Center o Centros de Atención a Usuarios.

*Diez (10) Agentes Operadores*

- Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada, en atención en un Call Center, Contact Center o en oficinas de atención al cliente (Centro de Servicios) para empresas de servicios públicos

- Curso actualizado de Atención y servicio al cliente con un mínimo de 40 horas.

- Curso actualizado de Atención y servicio de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - NIVEL AVANZADO.

*Cada certificación debe contener como mínimo la siguiente información:*

- Nombre de la empresa contratante.
- Número o identificación del contrato.
- Objeto del contrato.
- Nombre de la persona a quien se le expide la certificación y el cargo.
- Indicar el cargo desempeñado.
- Fecha de iniciación y terminación del contrato (dd/mm/yyyy).
- La certificación deberá estar expedida con logo impreso o papel membretado de la compañía que expide la certificación.
- Deberá estar firmada por el representante legal, gerente o director de recursos humanos o quienes hagan sus veces, y se debe indicar el nombre de quien firma, cargo y teléfono.

*Las constancias de experiencia deberán ser expedidas por el representante legal o el jefe de talento humano o quien haga sus veces en la empresa a la cual le prestó sus servicios, o por la persona que se encuentre debidamente autorizada para tal efecto.*

*Una vez aprobada la planta de personal del Call Center no se podrán realizar cambios sin previo aviso a quien ejerza el control de ejecución del contrato, en el evento que se presente un cambio*

## Memorando



Radicado No. 110-1401,00-**2327**

*se debe reemplazar por una persona que tenga igual o superior perfil y experiencia para cumplir con las actividades para la cual fue aceptado y se debe aportar la documentación respectiva.*

*El personal que se destine para la ejecución del contrato, deberá tener vinculación directa con la compañía contratista, bajo cualquier tipo de modalidad de contratación legalmente autorizada por el código sustantivo del trabajo.*

**La no presentación y/o acreditación de los documentos solicitados en el presente numeral será causal de rechazo de las ofertas.**

**TERCERO:** Se modifica el numeral **3.1.6. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP)**, el cual quedará así:

**“ 3.1.6. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES (RUP)**

*Los oferentes deberán estar inscritos en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio expedido de conformidad con el decreto 1082 de 2015 con la clasificación UNSPSC-v14.080 traducción al español.*

*Los oferentes deberán estar inscritos en unas de las siguientes clasificaciones:*

**CLASIFICACIÓN UNSPSC 43231500**

**SEGMENTOS:** 43 DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

**FAMILIAS:** 23 DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

**CLASES:** 2315 SOFTWARE FUNCIONAL ESPECÍFICO DE LA EMPRESA

**PRODUCTO:** 43231501 SOFTWARE DE MESA DE AYUDA O CENTRO DE LLAMADAS (CALL CENTER).

O`

**SEGMENTOS:** 83 SERVICIOS PUBLICOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON SECTOR PÚBLICO

**FAMILIAS:** 11 SERVICIOS DE MEDIOS DE TELECOMUNICACIONES

**CLASES:** 1115 COMUNICACIONES TELEFÒNICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA

**PRODUCTO:** 83111501 SERVICIO DE TELEFONIA LOCAL

**PRODUCTO:** 83111502 SERVICIO DE TELEFONICOS LARGA DISTANCIA

PEREIRA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD  
CAPITAL DEL EJE

## Memorando



Radicado No. 110-1401,00-**2327**

*Para lo cual los oferentes deberán aportar el Certificado de inscripción, clasificación y calificación en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio, dicho documento deberá encontrarse vigente, en firme y haber sido expedido dentro de los treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de cierre de la presente solicitud pública de oferta.*

*La no inscripción, clasificación y calificación en los segmentos, familias, clases y producto, no será subsanable en ningún caso y dará lugar al rechazo de la oferta.*

*En caso de consorcios o uniones temporales u otra modalidad de asociación, cada uno de los miembros deberá estar inscrito en el Registro Único de Proponentes de la Cámara de Comercio, se tendrá en consideración la clasificación de cada uno de sus integrantes en los grupos, segmentos, familias y clases exigidas y podrán ser cumplidas parcial o totalmente por cada uno de sus miembros, pero entre los asociados deberán cumplir con todas las exigencias."*

**CUARTO:** Entiéndase vigentes todas las demás disposiciones de las condiciones de invitación que no riñan con lo aquí dispuesto.

Dada en Pereira, a los veintitrés (23) días del mes de marzo de dos mil veintidós.

Para constancia se firma por quienes en el proceso intervienen.

Atentamente,

**LEANDRO JARAMILLO RIVERA**  
Gerente

**ERICK ROMÁN SALAZAR ROA**  
Subgerente

**IVAN GIRALDO HENAO**  
Secretario General

PEREIRA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD  
CAPITAL DEL EJE

## Memorando



Radicado No. 110-1401,00-**2327**

Preparó :Ivan Giraldo Henao

PEREIRA  
GOBIERNO DE LA CIUDAD  
CAPITAL DEL EJE