

**LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. ES.P,** teniendo en cuenta las observaciones allegadas dentro del proceso de **CONDICIONES DE INVITACION DE SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA IPO-SC-03-2022** cuyo objeto es **“GESTIÓN INTREGRAL 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”** procede a brindar respuesta en los siguientes términos:

**OBSERVACION PRESENTADA** por: **Sandra Viviana González Ramírez a través del correo electrónico [sandra.gonzalez@andesbpo.com](mailto:sandra.gonzalez@andesbpo.com)**, de la compañía Andes BPO y se puede sintetizar de la siguiente manera:

1. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.1 Objeto, ¿es posible prestar el servicio requerido desde una ubicación física diferente a Pereira, dado que dentro de las obligaciones no se incluyen servicios de tipo personalizados en oficinas de atención a los ciudadanos?

Respuesta: Respecto al requisito establecido en el numeral 1.5 del de las condiciones de invitación “Lugar y plazo de ejecución del contrato”, se establece que “El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Pereira”, este requerimiento se mantendrá teniendo en cuenta que por la naturaleza de las actividades a realizar, es de fundamental importancia que se cuente con atención permanente por parte del contratista a efecto de proveer de manera inmediata el servicio o personal requerido y atienda las contingencias que pudieren llegar a surgir, por lo que la distancia si pudiere afectar la eficiente prestación del mismo, razón suficiente para que no se acoja la observación.

2. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.2 Lugar, fecha y hora de apertura y cierre, ¿Favor indicar cuales son las condiciones de bioseguridad que se deben tener en cuenta?

Respuesta: De conformidad con el numeral 1.2 LUGAR, FECHA Y HORA DE APERTURA Y CIERRE DE LA SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA. Se indica “(...) Para la asistencia presencial a la apertura de sobres solo se permitirá el acceso de una persona por oferente, cumpliendo todos los protocolos de bioseguridad, si alguno de los protocolos establecidos no se cumple, no se permitirá el acceso. En el caso que la persona que asista a la apertura de sobres no sea el representante legal de la empresa o consorcio, deberá tener un poder firmado por el representante legal para poder asistir.”

3. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.4 Forma de pago del contrato, ¿favor precisar cuánto es el tiempo de implementación estimado del servicio?



Respuesta: Se aclara que de conformidad con el numeral 1.4 Forma de pago del contrato, los mismos se realizarán bajo la modalidad de mes vencido de acuerdo con el servicio efectivamente prestado, por lo otro lado, tal y como lo establece el numeral 1.5 lugar y plazo de ejecución del contrato, será la ciudad de Pereira por el término de once (11) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio. Así mismo, en el numeral 4.6 ALISTAMIENTO, se indica "Para dar inicio efectivo a la prestación del servicio, se realizarán todas las actividades de pruebas a los agentes operadores, sobre los procedimientos y los sistemas de información de la Empresa.

En esta etapa, se deberá adecuar o afinar el funcionamiento de la plataforma tecnológica del proveedor, equipos y software que se utilizarán en la prestación de los servicios contratados.

4. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.4 Forma de pago del contrato, ¿Favor precisar las generalidades que se deben tener en cuenta en el informe mensual de gestión y resultados descrito en este numeral?
5. Respuesta: De conformidad con el numeral 4.10 REPORTE "Al cierre del último día de cada mes, el proveedor deberá preparar un informe mensual de gestión del Contact Center discriminado por cada uno de los canales que se manejan y deberá incluir por lo menos los siguientes ítems:
  - Reporte discriminado de todas las comunicaciones entrantes, ya sea por vía telefónica, por WhatsApp o por el chat de la página web; el detalle de este reporte se discrimina en el diagrama expuesto más adelante en este numeral, con datos de ejemplo y hace parte del reporte de los principales indicadores de gestión KPI's.
  - Cuadro con los KPI's – Incluye los indicadores de nivel de servicio y nivel de atención
  - Tipificación de las consultas de los usuarios de acuerdo con las tipificaciones establecidas por la Empresa
  - Reportes sobre días, semana y horas con mayor y menor tráfico de consultas de los usuarios por todos los canales
  - Histórico y detalle de las caídas del servicio
  - Reporte de gestión de órdenes de cobro y de auditoría encomendadas
  - Distribución de tiempos de duración de las consultas de los usuarios a través de los diferentes canales
  - Histórico y detalle de distribución de atención por agente
  - Informe sobre actividades outbound
  - Conclusiones y recomendaciones

Cada canal (Telefónico, chat y WhatsApp) deberá llevar su propia gráfica de cantidades diarias y de la tipificación de las consultas de los usuarios a través de ellos y además deberá hacerse también un consolidado con la sumatoria de los tres canales exponiendo las cantidades diarias y la tipificación de las consultas.

Este informe se debe presentar dentro de los primeros 5 días calendario del mes siguiente al que se va a reportar y deberá venir acompañado de toda la documentación necesaria para tramitar la cuenta mensual de cobro de actividades.

6. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.4 Forma de pago del contrato, ¿Favor listar los documentos requeridos y necesarios para adelantar el proceso de facturación?

Respuesta: La lista de documentos requeridos y necesarios para adelantar el proceso de facturación se encuentran descritos en el numeral 4.10 REPORTES – Contenido del paquete (Original y dos copias).

- Cuenta de cobro
- Factura (Original y dos copias)
- Certificado de parafiscales (Firmado por revisor fiscal)
- Certificado de indicadores (Firmado por revisor fiscal)
- Cédula, tarjeta profesional y antecedentes de la junta de contadores del revisor fiscal.
- Comprobantes de pago de parafiscales y seguridad social de todo el personal contratado.
- Presentación en Power Point del informe mensual de gestión.

De igual manera, el proveedor deberá enviar en formato digital ya sea en medio anexo al paquete de documentos o por medio de correo electrónico, la siguiente información:

- Resultados de las encuestas mensuales de satisfacción - postventa
- Cuadro en Excel de los principales indicadores de gestión o KPI's
- Dashboard o informe detallado de actividades del canal telefónico
- Grabaciones de todas las llamadas call back generadas para cubrir las comunicaciones perdidas de los usuarios
- Archivo en ppt del informe mensual de gestión

La demora en la presentación del informe mensual de gestión (entregar el informe después de los primeros cinco días calendario del mes siguiente al ejecutado) se penalizará con dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

7. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.3 Financiación y presupuesto oficial, ¿dada que la duración o vigencia del contrato está estimada en once (11) meses, se deben incluir los precios de venta los costos asociados a los meses correspondientes a la ejecución del año 2023? ¿O existirá una cláusula del contrato que en enero de 2023 se haga incremento de los precios?

Respuesta: De conformidad con lo estipulado en el numeral 1.3 financiación y presupuesto oficial, La duración y vigencia del contrato está estimada en once (11) meses y los valores inicialmente pactados, permanecen para la ejecución completa del contrato, es decir, el valor se mantienen para las dos vigencias, esto es 2022 y 2023. Por lo anteriormente expuesto, no habrá lugar a cláusulas relacionadas con incremento de los precios.

8. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.13 Reserva durante el proceso de calificación ¿todo el desarrollo del proceso será gestionado de manera digital, a través de la página web de Aguas y Aguas o cuál es el esquema de informar a los posibles oferentes sobre la calificación?

Respuesta: Dentro del cronograma establecido para el proceso, se cuenta con dos etapas denominadas: notificación a los proponentes del informe de evaluación y puesta en consideración del informe de evaluación, en las cuales se procederá a enviar un correo electrónico a los oferentes, así como la publicación del informe de evaluación a través de la página web destinada para el efecto.

9. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 1.15 Celebración y perfeccionamiento del contrato ¿solicitamos comedidamente se tenga en cuenta que para el perfeccionamiento del contrato se requiere de establecer las pólizas o garantía que lo acompañan y que esta gestión es de un tercero, por lo cual sugerimos respetuosamente que se amplíen estos tiempos mínimo a tres días con el fin de hacer un proceso de perfeccionamiento dentro de condiciones normales de mercado.

Respuesta: El contrato se perfecciona con las firmas de las partes y posteriormente con la presentación de las pólizas tal y como se manifiesta en el numeral 1.15 CELEBRACION Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO. "El contrato debe ser firmado dentro de un (1) día calendario siguiente a la notificación de la Aceptación, el Oferente favorecido deberá acudir a la Secretaría General de la EMPRESA, para adelantar los trámites pertinentes." Es importante precisar que estos tiempos corresponden a procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad de la Empresa. Por lo tanto, no se accede a la observación.

10. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 3.3.2 Personal Mínimo Requerido ¿Favor compartir las estadísticas en términos de volúmenes de transacciones y duración de las mismas de manera intraday (por intervalos del día) semanales (por días de la semana) y mensuales de los servicios definidos como telefónicos, Chat, Whatsapp, back office, esto con el ánimo de desarrollar las proyecciones mensuales de cada servicio, teniendo en cuenta los indicadores de servicio mencionados.

Respuesta: De conformidad con la solicitud, se adjunta cuadro ilustrativo.

**Cuadro llamadas:**





Francia_H	Entrantes_T	Entrantes_Agente	Horari	lamadas IV	Fuera de hor.	Atendid	Umbral	Callback	Abandonos	%NS	%NA	%NA+C	%Abar	TMC Agente
00:00 - 01:1	2	0		0	2	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
01:00 - 02:1	3	0		0	3	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
02:00 - 03:1	5	0		0	5	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
03:00 - 04:1	8	0		1	7	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
04:00 - 05:1	9	0		0	9	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
05:00 - 06:1	26	0		2	24	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
06:00 - 07:1	118	109		9	0	107	82	4	2	76.64%	100.0%	100.0%	1.8%	184
07:00 - 08:1	369	357		12	0	353	275	6	4	77.90%	100.0%	100.0%	1.1%	180
08:00 - 09:1	677	655		22	0	650	536	15	5	82.46%	100.0%	100.0%	0.8%	221
09:00 - 10:1	794	755		39	0	751	673	6	4	89.61%	100.0%	100.0%	0.5%	218
10:00 - 11:0	720	682		38	0	678	622	5	4	91.74%	100.0%	100.0%	0.6%	235
11:00 - 12:0	696	662		34	0	657	631	13	5	96.04%	100.0%	100.0%	0.8%	211
12:00 - 13:1	455	441		14	0	441	438	2	0	99.32%	100.0%	100.0%	0.0%	196
13:00 - 14:1	490	469		21	0	469	453	2	0	96.53%	100.0%	100.0%	0.0%	207
14:00 - 15:1	492	470		22	0	470	460	2	0	97.87%	100.0%	100.0%	0.0%	210
15:00 - 16:1	460	433		27	0	432	421	0	1	97.45%	99.8%	99.8%	0.2%	226
16:00 - 17:1	404	385		19	0	380	353	4	5	92.89%	99.7%	99.7%	1.3%	216
17:00 - 18:1	276	262		14	0	260	189	7	2	72.69%	100.0%	100.0%	0.8%	186
18:00 - 19:1	212	202		10	0	181	137	6	21	75.69%	92.6%	92.6%	10.4%	181
19:00 - 20:1	117	115		2	0	112	97	5	3	86.61%	100.0%	100.0%	2.6%	200
20:00 - 21:1	39	39		0	0	38	35	0	1	92.11%	97.4%	97.4%	2.6%	205
21:00 - 22:1	43	39		4	0	38	33	0	1	86.84%	97.4%	97.4%	2.6%	221
22:00 - 23:1	29	0		3	26	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
23:00 - 00:1	13	0		2	11	0	0	0	0	0.00%	0.0%	0.0%	0.0%	0
<b>Total gener</b>	<b>6,457</b>	<b>6,075</b>		<b>295</b>	<b>87</b>	<b>6,017</b>	<b>5,435</b>	<b>77</b>	<b>58</b>	<b>90.33%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>1.0%</b>	<b>211</b>

11. Favor precisar el alcance del servicio Outbound, los volúmenes mensuales, tiempos promedio de transacción y cuál es la composición de las llamadas, es decir cuántas locales, nacionales, celulares.

Respuesta: El volumen promedio mensual es de Tres mil (3.000) órdenes para procesos de grabación, es preciso aclarar que este tema es fluctuante, es decir, que todo depende de la ejecución de algunos contratos, no se tienen establecidos tiempos de transacción. Las llamadas son de índole local y celular.

12. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 3.3.4 Experiencia del personal ¿se indica que se requiere para el caso de los agentes operadores un conocimiento de los procedimientos actualizados de Aguas y Aguas de Pereira, de acuerdo con nuestra experiencia en migraciones de operaciones normalmente las personas no migran al 100% sino en escenarios del 50% y 60% cuando es muy bueno el proceso, que pasaría en el caso que las personas actuales no migren y por supuesto el conocimiento en los procedimientos actualizados no se tenga? ¿Sería posible incluir este conocimiento en la ruta de implementación y capacitación inicial del proceso?

Respuesta: La Empresa brinda capacitación en los términos establecidos en el numeral 4.5 CAPACITACION (...) Por su parte, la Empresa brindará capacitación en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias, funcionamiento del sistema de información comercial, procesos y procedimientos internos de la Empresa, para lo cual el contratista deberá velar por la completa atención de todas las capacitaciones.

Dentro de este aspecto, se considera la conveniencia de realizar intercambios entre el personal de atención telefónica y el personal de atención personalizada para asegurar la libre transferencia de conocimientos entre ambos equipos.”

Sin embargo, para el caso de los agentes operadores, los oferentes sí deben cumplir con la experiencia mínima de dos años en servicio al cliente o ventas en call center o contact center en oficinas de atención al cliente (Centro de Servicios) para Empresas de Servicios Públicos.

13. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 3.3.4 Experiencia del personal ¿se indica que se requiere para el caso de los agentes operadores un conocimiento del sistema 5iinco de Aguas y Aguas de Pereira, sería posible incluir este conocimiento en la ruta de implementación y capacitación inicial del proceso?

Respuesta: La Capacitación relacionada con el uso de los aplicativos implementados en la Empresa se brindará en los términos establecidos en el numeral 4.5. Sin embargo, para efectos de garantizar la pluralidad de oferentes, se modificará la experiencia de los agentes operadores mediante adenda, en la cual solo se solicitará experiencia mínima de dos años en servicio al cliente o ventas en call center o contact center en oficinas de atención al cliente (Centro de Servicios) para Empresas de Servicios Públicos.

14. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 3.3.4 Experiencia del personal ¿Qué sucederá en el caso que las empresas que certifican el personal no incluyan todos los campos aquí solicitados?

Repuesta: De conformidad con el numeral 3.3.4 Experiencia del personal se indica en el párrafo: “La no presentación y/o acreditación de los documentos solicitados en el presente numeral serán causal de rechazo de las ofertas.” Adicionalmente, en el numeral 2.10 Causales de rechazo en su literal i) indica: (...) Cuando el oferente no ajuste su oferta a las condiciones específicas de contratación señaladas en el pliego (...). Por lo tanto, se aclara que en este caso en particular dará lugar al rechazo de la oferta.

15. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.1.2 Plataforma técnica y tecnológica ¿Favor precisar cuáles son los sistemas de información y el medio de acceso con los que se debe integrar el proveedor elegido?

Respuesta: Los sistemas de información y el medio de acceso de la Empresa son los siguientes: Sistema de Información Comercial (5iinco), Sistema de mensajería interna (pandion), Sitio web corporativo; acceso mediante VPN y usuarios que el contratista registre.

16. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.1.2 Plataforma técnica y tecnológica, favor precisar el



nivel de grabación de llamadas requerido, si se entregarán de manera mensual y si es necesario tener en cuenta un esquema de almacenamiento de estas.

Respuesta: Según lo definido en el numeral 4.12 CONTROL DE LA CALIDAD. El proveedor deberá disponer de un módulo de grabación de llamadas orientado principalmente al control de calidad y de respaldo a los agentes operadores.

El proveedor deberá grabar de manera digital el 100% de las llamadas atendidas y las salientes y suministrar copia de las grabaciones a solicitud de la Empresa y conservarlas durante la ejecución del contrato y cinco meses más después de terminado.

El proveedor deberá disponer del monitoreo en línea de las llamadas, para que la Empresa lo pueda realizar en el momento que estime pertinente.

17. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.1.6 Chat de la página web, favor precisar la herramienta Pandion se entregará al proveedor para su gestión.

Respuesta: El chat ubicado en el sitio web corporativo, se accede mediante plataforma en internet, se asignarán los usuarios para el uso de la herramienta, esta permite interactuar con los usuarios externos de la Empresa. Se aclara que, el uso del sistema Pandion es para interactuar con los usuarios internos de la Empresa.

18. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.1.7 Chat vía whatsapp, favor precisar si Aguas y Aguas cuenta con una licencia empresarial de whatsapp para la gestión de este chat, dado que el licenciamiento de uso es para la empresa, en este caso es Aguas y Aguas quien gestiona directamente con Facebook el acceso a esta aplicación y asume las condiciones y responsabilidades de uso de este canal.

Respuesta: Según lo definido en el numeral 4.1.7 CHAT VIA WHATSAPP EL contratista deberá habilitar y operar el servicio de atención a usuarios a través de la línea WhatsApp +57 6 3401116 de la Empresa y línea Whatsapp 311 3525559

Este servicio deberá contemplar:

- Licencia para la atención en tiempo real de todos los operadores conectados a la plataforma
- Chatbot que atiente de manera inmediata y con lenguaje natural a los usuarios que consulten a través de este medio.
- Servicio de respuesta inmediata a menú de preguntas frecuentes de los usuarios.
- Servicio de reportes de manera analítica y caracterización de los datos procesados por este medio.
- Remisión a los operadores encargados cuando se requiera.
- Servicio de supervisión.
- Los agentes y supervisor pueden ser multicanal (Varias líneas) y multi campaña (cobro, gestión, encuesta).



El contratista deberá habilitar y operar el servicio de atención a través de la aplicación WhatsApp como se define.

19. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.2.1.1. Inbound, favor precisar el alcance de la responsabilidad del proveedor, dado que se entendería que la gestión de las respuestas oportunas por parte de las áreas internas, hace parte del proceso de la empresa y no hace parte del alcance de la gestión del proveedor, en su alcance estará la oportunidad y establecer niveles de alerta de los casos. ¿Es correcta nuestra interpretación?

Respuesta: Se aclara que la interpretación es correcta en el sentido de que es responsabilidad de la Empresa, las respuestas oportunas por parte de las áreas internas, no obstante, no se establecen niveles de alerta de los casos por parte del contratista, debido a que obedece a nuestras políticas internas; es responsabilidad del contratista el nivel de gestión de solicitudes y lo establecido en el numeral 4.9 INDICADORES, 4.9.1 NIVEL DE ATENCION MINIMO De todas las llamadas entrantes el proveedor deberá atender por lo menos el 99% de ellas ya sea mediante la recepción directa de la llamada entrante, o devolviendo la llamada (Call Back) en los casos en que no se alcance a contestar. Y el numeral 4.9.2 NIVEL DE SERVICIO MINIMO. Como mínimo, el 85% de las llamadas de nuestros usuarios deberán ser contestadas antes de 20 segundos.

Para verificar el cumplimiento de este requisito, el oferente deberá adaptar la funcionalidad para que desde la Empresa se pueda acceder al software del oferente utilizado para llevar el registro de esta información. Adicionalmente en cada informe mensual se deberá incluir una certificación de los valores obtenidos en dicho mes y esta certificación deberá estar suscrita por el revisor fiscal o por el representante legal de la compañía cuando por disposición legal de la firma no esté obligado a tenerlo.

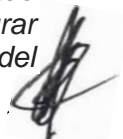
20. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.2.1.3. Ventas cruzadas, favor precisar el alcance de la responsabilidad del proveedor en relación al proceso de ventas inbound, así como compartir las estadísticas e indicadores asociadas a esta gestión.

Respuesta: Se aclara que a la fecha la Empresa aún no ha implementado actividades relacionadas con ventas cruzadas. Sin embargo, en el evento de que la Empresa decida implementarlo, en su momento se notificará e impartirán las instrucciones correspondientes.

21. ¿Los indicadores se medirán de manera acumulada mensual?

Respuesta: Los indicadores se miden de manera mensual, tal como se establece en el numeral 4.9.2 NIVEL DE SERVICIO MINIMO. NIVEL DE ATENCION.

22. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, en el numeral: 4.8.1 Favor precisar el alcance requerido y mencionado en el documento asociado con la frase:..."El oferente favorecido debe asegurar la permanencia del personal sugerido durante toda la vigencia y ejecución del





*contrato*” puesto que como contratantes del personal podemos hacer nuestros mejores oficios para que el personal inicialmente establecido cumpla con las condiciones requeridas en el marco del contrato y permanezca en tiempo, pero existen condiciones desde el punto de vista personal o a nivel empresarial donde se deben tomar decisiones para el bienestar del proyecto, por lo cual quisiéramos entender el alcance de lo mencionado.

Respuesta: Se aclara que, en la medida de lo posible se le debe dar continuidad al personal sugerido durante la vigencia y ejecución del contrato, sin embargo, en el evento de ocurrir alguna circunstancia sobreviniente se podrán realizar cambios o modificaciones, siempre y cuando se de estricto cumplimiento a las condiciones previamente establecidas en las condiciones de invitación y en particular en el numeral 3.3.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL (...)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 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.

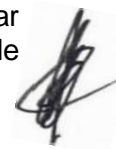
23. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, Anexo 12 Cronograma: Agradecemos ampliar los tiempos por lo menos un (1) día más para entrega de las propuestas, dado que la recepción de las respuestas a las preguntas se recibirá el día 22 y se tiene estimada una fecha de entrega el día 24 de marzo.

Respuesta: Se accede a la observación, por tanto, la Empresa suscribió y publicó adenda el día 22 de marzo de 2022 y la etapa de cierre del proceso y recepción de ofertas se asignó para el día 28 de marzo de 2022.

24. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, Numeral 3.3.4 Experiencia del personal: Teniendo en cuenta lo descrito en los términos de referencia y las condiciones establecidas, se infiere que el personal más idóneo sería el que actualmente desarrolla esta actividad, por lo cual agradeceríamos si es posible conocer en detalle las condiciones de contratación, salarios y beneficios que hoy en día cuenta este personal.

Respuesta: Cuando se realizan este tipo de contratos se establece un monto global de acuerdo a un sondeo de mercado o presupuesto oficial, dentro del cual se le da la plena autonomía técnica, logística y económica dentro de los términos de Ley, para cumplir y desarrollar las actividades inherentes al contrato.

Es importante precisar que el personal en la etapa de alistamiento debe estar contratada directamente por la empresa contratista bajo cualquier modalidad de contrato legal.



25. De acuerdo con el documento: Condiciones de solicitud de invitación pública de oferta, Numeral 3.3.4 Experiencia del personal: Teniendo en cuenta lo descrito en los términos de referencia es que el personal tenga experiencia en servicio al cliente queremos de manera respetuosa que sea contemplado que no sea obligatoria la condición de experiencia en empresas de servicios públicos, puesto que se estaría limitando la posibilidad de contar con variedad de ofertas y la pluralidad de oferentes

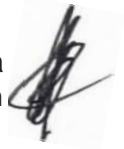
Respuesta: De conformidad con la solicitud, se aclara que estas actividades están plenamente relacionadas con la misión de la Empresa y en coherencia con la Ley 142 de 1994 que es una ley especial que regula la materia de servicios públicos domiciliarios. Por tanto, no se accede a la petición, teniendo en cuenta que se requiere un conocimiento específico para propender la correcta y eficiente prestación del servicio. Adicionalmente, se precisa que la experiencia puede estar relacionada con empresas de servicios públicos de cualquier naturaleza.

**OBSERVACION PRESENTADA** por: **Sergio Reyes a través del correo electrónico [sergio.reyes@finlecobpo.com](mailto:sergio.reyes@finlecobpo.com)**, en calidad de Gerente Comercial Asociado de la compañía Finlecobpo Group y se puede sintetizar de la siguiente manera:

1-Recibo de pago de la compra de condiciones de la oferta - No se encontró información sobre el valor del pago y la forma de pago.

Respuesta: De conformidad con las condiciones de invitación numeral 1.7 CONSULTA Y COMPRA DE LAS CONDICIONES DE INVITACIÓN. Se indica "Las Condiciones de Invitación que sirve de base al presente proceso tienen un costo de CIEN MIL PESOS M/CTE. (\$100. 000), valor que deberá consignarse en la cuenta de ahorros No. 601-00406-8 del Banco ITAÚ a nombre de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.* y en el mismo debe figurar el número de la Invitación pública y el nombre de la persona jurídica o consorcio que está interesada en presentar la Oferta. El pago de las Condiciones de Invitación, queda sujeto al horario del banco. Adicionalmente se encuentra publicado en el aviso de prensa del Diario del Otún página 6 del día lunes 14 de marzo de 2022.

2-Clasificación UNSPSC 43231500 Habilitante - Se solicita amablemente y en búsqueda de la pluralidad de los oferentes que sean tenidos en cuenta los códigos que aplican en certificaciones de contratos de contact center:



| 83 | 11 | 15 | 00 | COMUNICACIONES TELEFÓNICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA  
| 83 | 12 | 16 | 00 | CENTROS DE INFORMACIÓN

Respuesta: De acuerdo a la clasificación de bienes y servicios de Naciones Unidas, se sugiere incluir el código 83 11 15 00 COMUNICACIONES TELEFÓNICAS LOCALES Y DE LARGA DISTANCIA, toda vez que se ajusta al objeto y condiciones contractuales; habida cuenta que el oferente favorecido deberá contar con un software que permita la operación, registro y control de llamadas que garantice el servicio. Lo cual se verá reflejado mediante adenda.

3- Se puede prestar el servicio desde Bogotá?, en caso de que se tenga que tener sede física en Pereira, ¿es posible tener el centro de llamadas en Bogotá y un punto de atención en Pereira?

Respuesta: Respecto al requisito establecido en el numeral 1.5 del de las condiciones de invitación "Lugar y plazo de ejecución del contrato", se establece que "El lugar de ejecución del contrato será la ciudad de Pereira", este requerimiento se mantendrá teniendo en cuenta que por la naturaleza de las actividades a realizar, es de fundamental importancia que se cuente con atención permanente por parte del contratista a efecto de proveer de manera inmediata el servicio o personal requerido y atienda las contingencias que pudieren llegar a surgir, por lo que la distancia si pudiere afectar la eficiente prestación del mismo, razón suficiente para que no se acoja la observación.

4- 3.3.3 Perfil personal requerido: Se solicita amablemente que las actas de grado del personal sean entregadas una vez aprobado el contrato ya que al ser personal exclusivo se contratará para la operación y no antes; Esto podría ser subsanable con una carta de compromiso de contratación de los perfiles firmada por el representante Legal.

Respuesta: Una vez suscrito el contrato, los documentos allegados al momento de presentación de la oferta forman parte integral de la misma y en ese sentido no se podrá sustraer o modificar ninguno de los documentos de la oferta, los cuales fueron objeto de evaluación. Adicionalmente, de conformidad con el numeral 3.3.4 Experiencia del personal se indica en el párrafo: "La no presentación y/o acreditación de los documentos solicitados en el presente numeral serán causal de rechazo de las ofertas." y el numeral 2.10 Causales de rechazo en su literal i) indica: (...) Cuando el oferente no ajuste su oferta a las condiciones específicas de contratación señaladas en el pliego (...). Por lo tanto, se aclara que en este caso en particular dará lugar al rechazo de la oferta y no se suscribirá el contrato.

5- 5.2.1 EXPERIENCIA DEL PERSONAL: "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, manejo del aplicativo Siinco y procedimientos actualizados de Aguas y Aguas de Pereira." La experiencia descrita es muy específica y sesgaría la licitación solamente a proveedores actuales de Aguas y

Aguas de Pereira, en Busca de la pluralidad de los oferentes se solicita amablemente que la experiencia de los asesores sea en call center para empresa de servicios públicos.

**Respuesta:** Se accede a la observación, para efectos de garantizar la pluralidad de oferentes, se modificará la experiencia de los agentes operadores mediante adenda, en la cual solo se solicitará experiencia mínima de dos años en servicio al cliente o ventas en call center o contact center en oficinas de atención al cliente (Centro de Servicios) para Empresas de Servicios Públicos.

6- 5.2.1 EXPERIENCIA ESPECÍFICA ADICIONAL "40 puntos por cada uno de los agentes cuya experiencia certificada esté relacionada específicamente con servicio al cliente **en empresas de acueducto y alcantarillado.**" Al dar puntos adicionales por experiencia tan específica se estaría beneficiando al proveedor actual para que continúe prestando el servicio, solicitamos amablemente que la experiencia específica adicional sea calificada sobre contratos adicionales presentados en sector servicios.

Respuesta: No se accede a la observación.

**OBSERVACION PRESENTADA** por: **Juan Casas a través del correo electrónico [juan.casas@sypelcltda.com](mailto:juan.casas@sypelcltda.com)**, en calidad de Director de Proyecto de la compañía Sypel S.A.S y se puede sintetizar de la siguiente manera:

1. Por favor indicar el porcentaje del impuesto de la retención en la fuente que tendrá el contrato.

RESPUESTA: Se establece de acuerdo al objeto de contrato y a la naturaleza de la Empresa del futuro contratista. Y el 4% dependiendo de calidad de contribuyente que sea el proveedor.

2. Por favor indicar las estampillas o impuestos que aplicaran al contrato y su valor

Respuesta: Las estampillas que se aplicarán al contrato son las siguientes:

Estampilla procultura del 1.5% a partir de 15 salarios mínimos legales  
Estampilla por hospital 2 % del valor del contrato  
Estampilla tasa predeporte y recreación del 2% por el valor del contrato

3. Aclarar cuál o cuáles son los sistemas de información de la Empresa sobre los cuales se deberá integrar la solución tecnológica del oferente.

Respuesta: Lo sistemas de información y acceso de la Empresa, son los siguientes: Sistema de Información Comercial (5iinco), Sistema de mensajería interna (pandion), Sitio web corporativo; acceso mediante VPN y usuarios registrados.

4. La integración mencionada en el numeral 4.1.2 del sistema del oferente con el sistema de información del contratante será asumida por este en costos y personal o se tendrá que tener en cuenta en los costos de la oferta y será llevada a cabo por el oferente?



Respuesta: La empresa se encargará de realizar la implementación e instalación del sistema 5iinco en la plataforma tecnología del oferente el soporte técnico del programa 5iinco, el cual se hará por parte de Aguas y Aguas, lo demás será asumido a costo por el oferente.

5. Las líneas de Whatsapp descritas en el numeral 4.1.7. son líneas virtuales o físicas? Es decir que si actualmente estas están en una simcard en un celular ?.

Respuesta: Se cuenta con WhatsApp en una línea fija y en plataforma virtual y se cuenta. una sim card en un celular.

6. Por favor ampliar el alcance que se requiere para el Chatbot ya que para este tipo de aplicaciones su valor depende de su funcionalidad.

Respuesta: El chatbot debe permitir la integralidad entre las aplicaciones de mensajería (Meta) y otras que tiene actualmente Aguas y Aguas. Es decir un sistema que permita la omnicanalidad con los usuarios y que a su vez tenga opciones de respuestas automáticas y paso a agente.

7. Por favor indicar Cuantos sistemas de información tiene la empresa

Los sistemas de información y acceso de la Empresa, son los siguientes:  
Sistema de Información Comercial (5iinco), Sistema de mensajería interna (pandion), Sitio web corporativo; acceso mediante VPN y usuarios registrados.

8. El chat box es adicional a los 10 agentes?

Respuesta: Sí, chat box es adicional a los 10 agentes, es un sistema que integra mensajes de autorespuesta para los usuarios y paso a agentes para el usuario que está en la línea en espera.

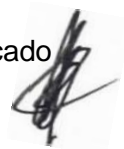
9. Por favor confirmar si debemos instalar aplicaciones cliente servidor en las máquinas de los asesores o si las aplicaciones por parte del CLIENTE son web?

Respuesta: Se requiere la instalación de los sistemas descritos y hacer uso de la VPN corporativa.

10. Para la integración de los sistemas de información de la empresa se contará con el soporte del área de sistemas de la empresa

Respuesta: Nuestra empresa cuenta con una mesa de servicio para atender las solicitudes técnicas internas y de sus sistemas de información (5iinco, web, Pandion, VPN), pero el oferente debe contar con personal de tecnología propio para atender sus necesidades puntuales.

11. Por favor confirmar el tiempo de implementación del proyecto, una vez sea adjudicado el contrato



Respuesta: El plazo estimado para la ejecución, una vez suscrito el contrato son once (11) meses, tal y como lo establece el numeral 1.5 de la Condiciones de Invitación.

12. Si nos integramos con sistemas de información, ¿cuáles son los métodos de integración que cuenta el cliente para poder acceder a la información?

Respuesta: Los sistemas de información permiten ser accedidos mediante usuario nombrado, se debe hacer uso de conexión VPN para el acceso interno.

13. Por favor indicar quien solicita el traslado de las líneas de teléfono fijo que ustedes suministran a la sede el contratista?

Respuesta: Estos son solicitados por la Empresa y ejecutado por el contratista, haciendo uso de su línea propia para el direccionamiento de las llamadas.

14. Las llamadas que serán dirigidas al teléfono de portería serán incluidas en el informe de gestión?

Respuesta: Si, son incluidas de conformidad con el numeral 4.11 DISPONIBILIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO "La prestación del servicio de operación del Contact Center será los 7 días de la semana, esto es, de lunes a domingo desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 p.m., no obstante, la Empresa en cualquier momento previo aviso al contratista podrá cambiar el horario inicialmente establecido.

Durante el lapso después de las 10 de la noche y hasta las 6 de la mañana las llamadas entrantes deberán ser re dirigidas al teléfono 6063498135 de la portería de la Subgerencia de Operaciones en caso de ser avisos de daños y emergencias.

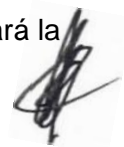
Los horarios establecidos, podrán ser modificados temporal o permanentemente a solicitud de la Empresa, previo aviso al Contratista. La cantidad de agentes operadores asignados a cada horario, deberá estar en función al tráfico de llamadas y del cumplimiento de los indicadores definidos."

15. Por favor compartir el valor de los salarios que actualmente devengan los agentes y el supervisor

Respuesta: Cuando se realizan este tipo de contratos se establece un monto global de acuerdo a un sondeo de mercado o presupuesto oficial, dentro del cual se le da la plena autonomía técnica, logística y económica dentro de los términos de Ley, para cumplir y desarrollar las actividades inherentes al contrato.

Es importante precisar que el personal en la etapa de alistamiento debe estar contratada directamente por la empresa contratista bajo cualquier modalidad de contrato legal.

16. La operación del call center será en una sede del oferente o la sede la suministrará la empresa contratante?



Respuesta: De conformidad con el numeral 4.1.1 se indica (...) El contratista favorecido con la aceptación deberá ejecutar el contrato con plena autonomía financiera, técnica y administrativa puesto que su labor debe presentarse con sus propios recursos y sus propios medios, deberá contar con su propia sede (...) Por lo anterior, la sede debe ser suministrada por parte del futuro contratista.

**OBSERVACION PRESENTADA** por: **Jorge Gómez a través del correo electrónico [jorge.gomez@laofrendasa.com](mailto:jorge.gomez@laofrendasa.com)**, en calidad de representante legal CONECTANDO S.A.S y se puede sintetizar de la siguiente manera:

**1. Según el documento: NUMERAL 3 – REQUISITOS HABILITANTES – 3.3.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL, se refiere a la experiencia de los 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, manejo del aplicativo 5iinco y procedimientos actualizados de Aguas y Aguas de Pereira.”*

**Observaciones:**La experiencia sobre el manejo del **aplicativo 5iinco y procedimientos relacionados actualizados de Aguas y Aguas, al igual que la experiencia en atención de servicios públicos**, es muy específica y puede relacionarse a personas que ya estén o hayan trabajado en este proyecto. Según nuestra experiencia el personal migra de una empresa a otra entre un 50% a un 80%, nuestro objetivo sería alcanzar la migración completa del personal igualando o mejorando las condiciones de contrato de estos operadores que ya cuentan con la experiencia, pero en caso que no migre el 100%, en el NUMERAL 4 – ESPECIFICACIONES

OBLIGATORIAS – 4.5 CAPACITACION, indica que la empresa brindara dicha capacitación: *“La empresa brindará capacitación en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias, funcionamiento del sistema de información comercial, procesos y procedimientos internos de la Empresa, para lo cual el contratista deberá velar por la completa atención de todas las capacitaciones”*. ¿La capacitación para el personal que no migre y se sustituya con los operadores propuestos en nuestra oferta, que si cumplen con las demás condiciones técnicas, se les homologara este requisito según lo expuesto en el documento durante la fase de implementación?

La Empresa brinda capacitación en los términos establecidos en el numeral 4.5 CAPACITACION (...) Por su parte, la Empresa brindará capacitación en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias, funcionamiento del sistema de información comercial, procesos y procedimientos internos de la Empresa, para lo cual el contratista deberá velar por la completa atención de todas las capacitaciones.

Dentro de este aspecto, se considera la conveniencia de realizar intercambios entre el personal de atención telefónica y el personal de atención personalizada para asegurar la libre transferencia de conocimientos entre ambos equipos.”

Sin embargo, para el caso de los agentes operadores, los oferentes sí deben cumplir con la experiencia mínima de dos años en servicio al cliente o ventas en call center o contact center en oficinas de atención al cliente (Centro de Servicios) para Empresas de Servicios Públicos. Por lo tanto, no será homologará.

**2. Según el documento: NUMERAL 4 – ESPECIFICACIONES OBLIGATORIAS – 4.1.7. CHAT VIA WHATSAPP, Se refiere a la plataforma en la que se atenderán los clientes por este canal: “El contratista deberá habilitar y operar el servicio de atención a usuarios a través de la línea WhatsApp +57 63401116 de la Empresa y línea Whatsapp 3113525559”**

**Observaciones:** Conectando cuenta con una plataforma de atención vía WhatsApp la cual cumple con los requisitos que contempla. ¿El proyecto se va llevar a cabo con la que nosotros tenemos o ustedes sugieren una que ya cuente con el licenciamiento de las líneas de atención?

Respuesta: Según lo definido en el numeral 4.1.7, el contratista deberá habilitar y operar el servicio de atención a través de la aplicación WhatsApp tal y como se define en las condiciones de invitación.

**3. Según el documento: NUMERAL 4 – ESPECIFICACIONES OBLIGATORIAS – 4.12. CONTROL DE CALIDAD. Se refiere al módulo de grabación.**

**Observaciones:**

Contamos con un módulo de grabaciones en línea y con almacenamiento en backup local y backup en la nube, esto cumple con las condiciones requeridas en el contrato, los funcionarios del contratante y contratista puede disponer de ellas cuando lo requiera Cada uno de nuestros proyectos tiene un esquema de calidad según los KPIs requeridos en cada contrato.

¿Por favor precisar si se requiere el montaje de un proceso de calidad específico para medir la atención y satisfacción del usuario final?, o ¿se permite el contratista tendrá la autonomía de elegir el modelo con el cual se mide la calidad del servicio?

Respuesta: El oferente tiene la autonomía de elegir el modelo con el cual se mide la calidad, este proceso lo puede definir el oferente en la etapa de alistamiento. Donde es obligatorio tener un sistema que permita la grabación de las llamadas y ejecutar encuesta de satisfacción mensual de las actividades operativas y comerciales que son de orden misional de conformidad con los parámetros que le sean definidos por la Empresa.

¿El encargado de medir la calidad es la empresa o el contratista?

Respuesta: El contratista con el modelo que defina en la etapa de alistamiento.





**4. Según el documento: NUMERAL 4 – ESPECIFICACIONES OBLIGATORIAS – 4.15. GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, GESTION DE BIOSEGURIDAD Y SALUD EN ELTRABAJO, GESTION DE BIOSEGURIDAD(COVID-19) Y GESTION DE CALIDAD, Especifica:**

*La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P busca mitigar los impactos y minimizar los riesgos generados en la ejecución de los proyectos, a través de la formulación e implementación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), Plan de Gestión de Bioseguridad (PGB) y **Plan de Calidad (PC)**.*

¿Por favor dar precisión si el **Plan de calidad** está relacionado con la observación anterior (3) a un proceso de calidad específico para medir el servicio o está relacionado a un **Plan de Calidad** del SG-SST?

Respuesta: Se refiere a la planeación del sistema de SG-SST en el año. El proceso de calidad para medir el servicio es responsabilidad del oferente según al modelo que opten en la etapa de alistamiento.

**5. Según el documento: NUMERAL 3 – REQUISITOS HABILITANTES - 3.4. EXPERIENCIA ESPECÍFICA DEL OFERENTE**

*“Para cumplir con este requisito, el oferente debe diligenciar el Anexo No. 6 acreditando como máximo tres (3) certificaciones que demuestren:*

*3.4.1. Certificar un mínimo de un (1) año de experiencia ejecutando contratos con objeto igual o similar al de la presente solicitud.*

***3.4.2. Certificar que ha ejecutado la labor para empresas de servicios públicos o privados, con un mínimo de 110.000 clientes o usuarios.***

*3.4.3. La sumatoria del valor de los contratos de las certificaciones debe ser igual o superior al presupuesto oficial.*

**Observaciones:** Se debe exigir en la experiencia un número de usuarios, que no puede ser menor a quinientos mil (500.000), ya que La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, tiene alrededor de 200.000 mil usuarios a los cuales se les prestaría el servicio, en ese orden de ideas, se garantizaría que la cobertura sea el doble de los usuarios existentes, para que el servicio sea eficiente y eficaz al momento de los requerimientos que realice la ciudadanía.

Respuesta: De conformidad con el numera 3.4 Experiencia específica del oferente (...) Para cumplir con este requisito el oferente debe diligenciar el anexo 6, certificando como máximo tres 3 certificaciones que demuestren:

**3.4.1** Certificar un mínimo de un (1) año de experiencia ejecutando contratos con objeto igual o similar al de la presente solicitud.

**3.4.2** Certificar que ha ejecutado la labor para empresas de servicios públicos o privados, con un mínimo de 110.000 clientes o usuarios.

**3.4.3** La sumatoria del valor de los contratos de las certificaciones debe ser igual o superior al presupuesto oficial.

Por lo anteriormente expuesto, no se accede a la observación y se debe dar estricto cumplimiento a los numerales anteriormente mencionados.

**OBSERVACION PRESENTADA** por: **Robert Cardona** a través del correo electrónico robert.cardona@becallgroup.com, en calidad de Jefe de Proyecto de la compañía Be Call Group y se puede sintetizar de la siguiente manera:

Punto 3.3.4 EXPERIENCIA DEL PERSONAL; en cuanto a la acreditación de los cursos actualizados de atención y servicio al cliente y de procedimiento de Servicio y Normativa- NIVEL AVANZADO,

**1. ¿Qué entidades están habilitadas para impartir estos cursos?**

Respuesta: Se requiere una institución educativa debidamente acreditada por el Ministerio de Educación Nacional.

**2. ¿Son Homologables con experiencia en manejo de líneas de atención de empresas de Servicios públicos?**

Respuesta: Los conocimientos deberán ser certificado por una institución educativa acreditada por el ministerio de educación nacional y no son homologables y deben contar con los solicitado en el numeral 3.3.4. EXPERIENCIA DEL PERSONAL El oferente deberá acreditar las condiciones y requisitos que a continuación se señalan:

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
Un (1) Supervisor o Coordinador de Equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada con la administración de un Call Center o Contact Center o Centros de Atención a Usuarios.</li><li>-</li></ul>
Diez (10) Agentes Operadores	<ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- Curso actualizado de Atención y servicio al cliente con un mínimo de 40 horas.</li><li>- Curso actualizado de Atención y servicio de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - NIVEL AVANZADO.</li></ul>

3. ¿La certificación de estos conocimientos puede ser expedida por el área formativa de una organización que haya llevado la gestión de las actividades realizadas en la línea 116?

Respuesta: No, se aclara que la certificación de estos conocimientos debe ser expedida por una Institución acreditada por el Ministerio de Educación Nacional.



**IVAN GIRALDO HENAO**  
Secretario General



**ERICK ROMAN SALAZAR ROA**  
Subgerente Comercial

Elaboro:

Lina María Santana – Profesional II  
Marcela Benavidez M. – contratista.