ADENDA No 1

SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No IPO-SC-05-2022
Mayo 16 de 2022

OBJETO: "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 BACK-OFFICE Y DESARROLLAR PROCESOS OUTBOUND QUE LA EMPRESA REQUIERA".

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, en uso de sus facultades legales y en consonancia con lo establecido en las condiciones de invitación de solicitud pública de oferta No. **IPO-SC-05-2022**, procede a realizar la siguiente adenda en consideración a:

1. Que de conformidad con lo establecido en el capítulo III- **REQUISITOS HABILITANTES**, en su numeral 3.3.4 **Experiencia del personal**, en el cual se indica lo siguiente:

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

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
Un (1) Director de Call Center	- Cinco (5) años acreditando experiencia mínima general profesional. - Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada con la Dirección de un Call Center/Contact Center. Para un total de 7 años.
Diez (10) Agentes Operadores	- Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada, en atención en un Call Center/ Contac Center en manejo de sistema de información comercial 5iinco para empresas de servicios públicos domiciliarios

Que en la oportunidad contractual asignada en el procedimiento, esto es dentro de los términos previstos para presentar observaciones, de manera mayoritaria se presentó y se sustentó solicitud de modificación de este requisito para lo cual debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Es claro para la Empresa que lo exigido para los agentes operadores en

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

cuanto al cumplimiento del perfil en el componente experiencia, no se le exige como tal o como experiencia directa al oferente si no que es a sus operadores o agentes pues estos deben comportar un conocimiento o una experticia mínima en materia de servicios públicos domiciliarios preferiblemente en el que específicamente aplica la Empresa, sin embargo, y a efecto de garantizar los principios que orientan la contratación en especial el de pluralidad de oferentes se modificará este numeral en este sentido:

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
Un (1) Director de Call Center	- Cinco (5) años acreditando experiencia mínima general profesional. - Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada con la Dirección de un Call Center/Contact Center. Para un total de 7 años.
Diez (10) Agentes Operadores	- Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada, en atención en un Call Center/ Contac Center en manejo de sistema de información comercial para empresas de servicios públicos domiciliarios

Por lo que en mérito de lo expuesto se

DECIDE

Primero: Modificar el capítulo III- **REQUISITOS HABILITANTES**, en su numeral 3.3.4 **Experiencia del personal**.

Segundo: Los demás puntos que no fueron modificados o aclarados con la presente adenda continúan como fueron establecidos en la presente solicitud pública de oferta **IPO- SC-05-2022.**

Tercero: todas las demás observaciones sugeridas por los posibles oferentes se desestiman en consideración a las razones de no merecer aclaración y se mantienen como originalmente estaban.

IVÁN GIRALDO HENAO
Gerente Suplente

ERICK ROMAN SALAZAR ROA
Subgerente Comercial

Revisó
Jesus Edilson Aguirre
Jorge Ivan Diaz mena

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7