COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

ADENDA No. 1

"Adquirir los servicios del centro de contacto con el fin garantizar la atención eficiente y oportuna de las necesidades de los usuarios de la CRC. Esto incluye la gestión de solicitudes telefónicas, atención presencial, interacción mediante chat y la recepción y resolución de peticiones, quejas, reclamos o consultas escritas relacionadas con el Régimen de Protección al Usuario, permitiendo a los usuarios acceder de manera ágil, efectiva y segura a los canales de comunicación de la Entidad."

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- en virtud de lo previsto en el artículo 2.2.1.1.2.2.1. del Decreto 1082 de 2015, procede a realizar las siguientes modificaciones a la Invitación Pública de la Mínima Cuantía 13 de 2025:

A) MODIFICACIÓN DEL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO: La Comisión de Regulación de Comunicaciones, procede a modificar las siguientes condiciones de la Mínima Cuantía 13 de 2025:

1. Modificar el campo correspondiente a la columna *"Funciones Encomendadas"* del perfil supervisor servicios centro de contacto, en la Tabla contenida dentro del numeral 2.3 *"Supervisor Servicios del Centro de Contacto"* de los estudios previos, de la siguiente manera:

"• Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la CRC;
• Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.
• Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.
• Realizar validación diaria del correcto funcionamiento de los recursos técnicos y operativos para una correcta ejecución de la labor.
• Demás funciones solicitadas por la CRC."

2. Modificar el numeral *"2.5 obligaciones específicas"* de los estudios previos en el sentido de incluir la siguiente nota:

NOTA: El valor a pagar al personal no debe ser inferior al Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) correspondiente al año 2025.

3. Modificar el numeral *"2.6 plazo de ejecución del contrato"* de los estudios previos, en el sentido de incluir lo siguiente:

Desde la firma del acta de inicio (3 de febrero de 2025) hasta el 9 de febrero de 2025 se llevarán a cabo las actividades de alistamiento e implementación de la operación y la adecuación tecnológica para la entrada en funcionamiento y operación del Call Center a partir del 10 de febrero de 2025. Por lo tanto, se informa que la etapa de alistamiento no generará costos para ninguna de las partes involucradas.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

4. Modificar el numeral "2.8 forma de pago" de los estudios previos en el sentido de incluir lo siguiente:

El primer pago se realizará proporcional al tiempo de servicio efectivamente prestado. Cada pago corresponderá a la real y efectiva prestación del servicio basado en meses de treinta (30) días.

En consecuencia, los pagos que se efectúen por fracción de mes serán liquidados de manera proporcional, teniendo como referente para el cálculo, el valor de los servicios mensuales que equivalen a los servicios prestados durante el periodo a cancelar, proporcional al valor mensual pactado. Una vez realizado el primer pago, considerando la prorrata establecida en éste, los saldos sin ejecutar que hubieren sido asignados para el mismo, serán liberados por la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera, con el fin de garantizar la adecuada gestión de los recursos durante la presente vigencia, previa solicitud con el supervisor del contrato.

5. Modificar el numeral "10. causales de rechazo de la oferta", en el sentido de incluir la siguiente causal:

26. Si al aplicar el margen de descuento a los diferentes ítems que conforman la oferta económica, se evidencia que el valor correspondiente al equipo de trabajo establece una remuneración inferior al salario mínimo mensual legal vigente, dicha propuesta será rechazada y se procederá adjudicar el proceso al proponente que se ubica en el segundo orden de elegibilidad de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación de las propuestas.

B) MODIFICACIÓN ANEXO 3- ECONÓMICO:

Modificar el anexo económico en el sentido de incluir lo siguiente:

- ✓ **En caso de discrepancia entre el valor registrado en la plataforma SECOP II y el establecido en el presente anexo, prevalecerá lo dispuesto en este último documento.**
- ✓ **El valor a pagar al personal no debe ser inferior al Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) correspondiente al año 2025.**

C) MODIFICACIÓN ANEXO 4- TÉCNICO:

Modificar la columna "Funciones Encomendadas" del supervisor servicios centro de contacto, en la Tabla relacionada con este perfil en el anexo técnico, de la siguiente manera:

- **Asistir a las capacitaciones y reuniones que sean programadas por la CRC;**
- **Hacer seguimiento al personal mediante evaluaciones periódicas, para medir los conocimientos y el grado de destreza para el puesto de trabajo.**
- **Elaborar y presentar informes sobre los resultados de las actividades de capacitación, con el fin de brindar insumos para correctivos y toma de decisiones.**
- **Realizar validación diaria del correcto funcionamiento de los recursos técnicos y operativos para una correcta ejecución de la labor.**
- **Demás funciones solicitadas por la CRC.**

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

D) MODIFICACIÓN ANEXO 5- MATRIZ DE RIESGOS:

Incluir el siguiente riesgo dentro de la matriz de riesgos del proceso:

Falta de Entrenamiento, capacitación y formación de los agentes para adquirir y mantener las habilidades requeridas para desarrollar la labor del Call Center.

Dada en Bogotá D.C., a los dieciséis (16) días del mes de enero de 2025