

## ADENDA No. 1

El ICFES, se permite a través de este documento efectuar modificaciones al Pliego de Condiciones de la CONVOCATORIA PÚBLICA ICFES – CP - 007 -2010 cuyo objeto es el *“Contratar la prestación del servicio integral de contact center en la modalidad de outsourcing, de acuerdo a las especificaciones del proceso de Información y Servicio al Ciudadano del ICFES, garantizando la eficiencia, la trazabilidad, la oportunidad, la precisión y la amabilidad en la atención de los canales institucionales de contacto”*

Se modifica del pliego de condiciones en el Ítem 12, del numeral 5.4. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, el cual quedará así:

*“5.4 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: ..... 12. Grabar el 99.9% de las llamadas de entrada y de salida y poner ese material a disposición del ICFES cuando lo solicite”*

Lo demás aspectos no modificados mediante esta adenda continúan vigentes.

Dada en Bogotá, D. C., Diciembre 13 de 2010.

***Original Firmado***

**MARGARITA MARIA PEÑA BORRERO**  
Directora General del ICFES

Proyectó: ADI  
Revisó: Subdirectora de Abastecimiento y Servicios Generales  
Revisó: Asesora Unidad Atención al Ciudadano  
Vo Bo: Secretaria General