

Bogotá D.C., 09 de junio de 2022.

Señores

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

Bogotá D.C.

Referencia: OBSERVACIONES OFERTAS.


La suscrita **MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 51.910.468, obrando en nombre y representación legal de **COMWARE S.A.**, allega las siguientes observaciones a las ofertas presentadas para la INVITACION PUBLICA IP004-2022.

INNOVATECH IT

ROL 1: Gerente de Proyecto

Observación 1. Gerente de Proyecto: Harold Alexander Méndez Guevara; En el documento Estudio Previo Definitivo en la página 41, en la formación académica mínima, se requiere que el profesional cumpla con Posgrado en la modalidad de especialización o maestría, sin embargo, en la revisión de los documentos aportados por el proponente no adjunta certificación de posgrado donde se demuestre cumple con este requisito.

Observación 2: La entidad presenta una certificación laboral de Conviest S.A.S, en el periodo de 16 de marzo 2020 al 31 de marzo de 2022, por lo que solicitamos respetuosamente a la entidad requerir para esta profesional, el certificado de pago de seguridad social, donde se pueda validar el vínculo laboral, esto teniendo en cuenta que Harold Alexander Méndez, se encontraba vinculado desde diciembre de 2020, se encontraba laborando para la entidad Universidad distrital francisco José de caldas, por lo que se puede evidenciar que para estas fechas el profesional se encontraba vinculada con otro contrato. Se adjunta hoja de vida publicada en el portal del empleo.com, donde se puede validar la información.



Harold Alexander Mendez Guevara
Ingeniería electrónica
C.C. 93355909 | 57 años

Celular: +57 57 1 7522952
 Teléfono: (031) 3123196206
 Carrera 72c #23-13 Int 4 apto 104
 haroldmendezg@gmail.com

Perfil profesional

INGENIERÍA ELECTRÓNICA
Profesión

20 AÑOS
Experiencia

\$6 A \$8
Aspiración salarial

[Actualizada el: 01/06/2022] Ingeniero Electrónico, Maestría Teleinformática, Especialización Gerencia de Proyectos, certificaciones vigentes PMP del PMI, ITIL-Fundamentos, ITIL-OSA, Scrum, experiencia técnica y administrativa de 20 años. Dirección en TICs, arquitectura en la nube, transformación digital, redes telecomunicaciones, microondas, wifi, procesamiento, almacenamiento, aplicaciones, data center y contact center, aeronáutica, planeación estratégica, adquisición de Infraestructura tecnológica y software, Gerencia desarrollo Software, tercerización de servicios, Supervisión e Interventoría en contratos del estado y privados, Instalación, configuración, puesta en servicio, operación y mantenimiento, desarrollo de casos y planes de negocio, control y gestión de presupuesto. Experiencia sector financiero y empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, transición IPv4 a IPv6. Experiencia estándares ISO22301, ISO9000, ISO27001, ISO 20000, ISO21500, ISO14001, ISO30300, BCP, DRP, Scrum. Gestión de equipos multidisciplinarios. Liderazgo, Orientación al logro, Trabajo en equipo, Compromiso organizacional, Orientación al cliente, Pro-actividad, Capacidad resolución de problemas y conflictos.

Universitaria Bogotá Masculino

Idiomas: Inglés 90 % | Francés 40 % |

Estudios

Ingeniero Electronico
Universitaria
U. Distrital
1983 - 1988 Formal

Magister teleinformatica
Maestría
U. Distrital
1995 - 2003 Formal

Gerencia de Proyectos
Especialización
U. del Rosario

Experiencia laboral

Coordinador interventoría y gerencia de proyectos
diciembre 2020 - Fecha actual Universidad distrital francisco José de caldas, Bogotá alrededores

Area de trabajo: Sin Definir **Sector:** Firmas de consultoría empresarial

Interventoría a los siguientes contratos: 1. Universidad de Cartagena y UPHOLDING SAS 2. Universidad de Cartagena e INVERCONST AC SAS 3. Universidad de Cartagena y Comercializadora Rodríguez SAS. 4. Universidad de Cartagena para "CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 084 DE 2020 CELEBRADO ENTRE LA UNIVERSIDAD DE CARTAGENA Y LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS". OBJETO DEL CONTRATO: Interventoría técnica, administrativa, financiera y jurídica a la ejecución del proyecto Identificado con código BPIN 2018000100102 y denominado "Fortalecimiento de las capacidades en CTel mediante la apropiación social del conocimiento en el Departamento de Bolívar". Coordinador Proyecto Sistemas de Información y Telecomunicaciones. Secretaría de Salud del Distrito de Bogotá

ROL 2. Profesional experto certificado en la herramienta contratada.

Observación 1. Profesional experto: John Mario Rubiano Ramírez, En el documento Estudio Previo Definitivo en la página 41, en la descripción del perfil requerido se menciona "Experiencia profesional Igual o superior a tres (3) años. El cómputo de la experiencia profesional se efectuará de conformidad con el Decreto - Ley 019 de 2012, el cual establece que, para el ejercicio de diferentes profesiones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional, la experiencia profesional se computará a partir de la terminación y aprobación del pensum académico de educación superior", sin embargo, el proponente adjunta certificación laboral de Innova Tech IT S.A.S, en un periodo de 01 de Febrero de 2022, por lo que se evidencia no cumpliría con la experiencia general requerida por la entidad.

Observación 2. Innova Tech IT S.A.S certifico al profesional experto, por lo que solicitamos a la entidad requerir los contratos o acta de liquidación y certificaciones de pago de seguridad social, donde se pueda evidenciar el vínculo laboral al que hace referencia la entidad.

Rol 3. Soporte Técnico

Observación 1. Hebert Andrey Gómez Cardona: Innova Tech IT S.A.S certifico al rol 3 Herbert Gómez, por lo que solicitamos a la entidad requerir los contratos o acta

de liquidación y certificaciones de pago de seguridad social, donde se pueda evidenciar el vínculo laboral al que hace referencia la entidad.

Experiencia:

Observación No 1 : El Proponente INNOVA TECHIT presenta certificación de MEDIMAS EPS SAS Contrato MD_AD_2021-0005 El cual no cumple con lo solicitado como experiencia General en el ESTUDIO PREVIO DEFINITIVO b. Experiencia General: El proponente deberá presentar hasta cinco (5) certificaciones de contratos ejecutados (terminados) y/o liquidados en los últimos cuatro (4) años, contados a partir de la fecha de cierre del presente proceso, cuyo objeto u obligaciones guarden relación con la prestación del servicio de contact center y canales virtuales mediante la implementación de una **solución de omnicanalidad**.

Como se puede verificar en la certificación aportada y el Anexo No 1 CONDICIONES TECNICAS PARA PRESTAR EL SERVICIO en la **página 169** la plataforma es con la cual se prestó el servicio es Multicanal y no omnicanalidad

Objeto:	"(...) Proveer el servicio de Contact Center para atención de llamadas y gestión de back office que suministre los siguientes servicios: líneas de atención al afiliado, línea empresarial, línea de asignación de citas, línea de atención de PQRS, línea SIS – Soluciones Inmediatas en salud, chat web, back office CNTI, back office casos especiales, back office campañas, atención primer contacto COVID y Back Office PQRS, en las condiciones establecidas por MEDIMAS EPS. Y que se encuentran establecidas en el Acuerdo de Niveles de Servicios y la Oferta Económica de Servicios, los cuales hacen parte integral del presente contrato con Anexo No. 1 y 2 respectivamente y los que se requieran, de acuerdo con la necesidad de la operación (...)"
Alcance:	Se suministran los servicios de: Gestión Telefónica INBOUND y OUTBOUND, líneas de atención: In-bound, Línea Empresarial, Línea y Back Office PQRS, Línea SIS, Línea de asignación de Citas, Chat web, Back Office CNTI- Centro Nacional de transcripción de incapacidades, Black Office CASOS ESPECIALES, Back Office Campañas.

Elaborar y presentar a MEDIMAS EPS S.A.S. el plan de contingencia para garantizar el funcionamiento del CONTACT CENTER en caso de presentarse fallas en:

- Planta telefónica
- Plataforma de Multicanal (si esta última se define en la estrategia).
- Servidores, redes y sistemas de información en general
- Unidades de IVR
- Acceso a Internet
- Sistema de aire acondicionado
- Sistema general de seguridad industrial, en el que se describa los procedimientos a seguir en caso de siniestros naturales o accidentales
- Todas las herramientas que se requieran en la operación.

observación No 2

Solicitamos amablemente a la entidad no otorgar el Puntaje para 8.3.2.4. Continuidad de la Prestación del Servicio, las certificaciones aportadas por MEDIMAS

EPS SAS y COGNOSOLINE SOLUTIONS COLOMBIA S.A NO cumplen con lo solicitado para otorgar el puntaje , no es una solución **omnicanalidad**, El proponente que a través de una certificación expedida por un cliente, **manifieste que ha implementado al menos una solución de omnicanalidad**, incluyendo automatización de servicios, en menos de 4 semanas obtendrá un puntaje de hasta 15 puntos.

CERTIFICACION COGNOSOLINE SOLUTIONS COLOMBIA S.A

Objeto: Prestación de servicios con las líneas de atención comercial integral Mediante Contrato Marco No. 001-2021

El Servicio prestado correspondió a paquetes de comunicación para servicio de Contact Center y su automatización, entre los cuales encontramos:

- Notificaciones automáticas por mensaje de texto de acuerdo con la tipificación de las llamadas
- Agente virtual inteligente para llamadas salientes.
- Notificación automática a través de correo electrónico de acuerdo con los tramites radicados.
- Identificación de usuarios en el IVR, a través de Speech recognition para asignarles una cola de atención.

Lo descrito anteriormente fue implementado en un tiempo de menor a 4 semanas.

CERTIFICACION MEDIMAS EPS SAS

Por medio del presente nos permitimos Certificar que INNOVA TECH IT S.A.S., identificada con NIT. 900.860.807, prestó servicios de Contact Center, el cual se encuentra representado en software, comunicaciones y recurso humano altamente calificado con sus respectivas herramientas físicas y tecnológicas para el desarrollo de las labores y el manejo de la operación, en las condiciones requeridas por MEDIMAS EPS.

El contrato de No. DC-0144-2020, Innova Tech IT SAS, tenía el compromiso de implementar la operación y los web services correspondientes para la automatización de clientes en menos de 30 días para lo cual se Implementó en 20 días la solución ofertada y logro iniciar la atención de nuestros afiliados cumpliendo con lo requerido.

APEX AMERICA COLOMBIA S.A.S.

Observación 1. Se evidencia que el proponente adjunta carta de compromiso del personal mínimo, sin embargo, para el gerente de proyecto le asigna un porcentaje de dedicación al proyecto del 50%, sin embargo, en el documento Estudio Previo Definitivo se menciona este rol debe ser contemplado al 100%.

Observación 2. En el documento Estudio Previo Definitivo, en la página 40 en el ítem C. Equipo Mínimo de Trabajo para la implementación, se requiere se adjunte hoja de vida, diplomas, certificaciones de experiencia, tarjeta profesional de los profesionales propuestos para cada uno de los tres roles requeridos, sin embargo,

no se evidencia se adjunte dichos soportes para cumplir con lo exigido en el documento.

Observación 3. En el documento Estudio Previo Definitivo, en la página 44 en el ítem 8.3.2.5. Experto In – house, se indica, se debe adjuntar hoja de vida del profesional ofrecido para obtener el puntaje de los 10 puntos, no obstante, no se evidencia dicha hoja de vida, para la obtención del puntaje ni la carta de compromiso firmada por el Representante Legal donde se compromete a mantenerlo sin costo para la entidad, por lo que solicitamos no se le asigne el puntaje anteriormente mencionado.

Atentamente,

Nombre Proponente: **COMWARE S.A.**

NIT Proponente: **860.045.379-1.**

Nombre de quien suscribe la carta de presentación: **MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO.**

C.C. No. **51.910.468** de **BOGOTÁ D.C.**

Dirección: **CARRERA 13 # 97 – 98.**

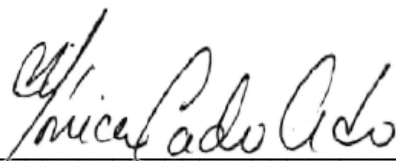
Teléfono: **6382100.**

Teléfono: **314 206 2787**

Fax: **6382107**

Correo electrónico: licitaciones@comware.com.co

Ciudad: **Bogotá D.C.**



MONICA DEL PILAR CAMACHO CASADO.