



## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

### FORMULARIO DE RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS A LA EVALUACIÓN TÉCNICA DEL PORCESO IP004 DE 2022

**OBJETO:** *"Prestación del servicio, BPO para la atención de la línea telefónica y canales virtuales del contact center de 4-72 garantizando los tiempos medios operativos, nivel de servicio y nivel de atención de acuerdo con las necesidades de Servicios Postales Nacionales S.A.S. mediante la implementación de una solución de omnicanalidad."*

#### **OBSERVACIONES ENVIADAS POR COMWARE S.A.**

**FECHA:** 9/06/2022

#### **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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que acepta la observación, por lo cual, se procederá a requerir al proponente y la evaluación respectiva se verá reflejada en el informe correspondiente.

**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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto el requerimiento de los Estudios Previos Definitivos no exige vínculo laboral y la certificación aportada es por prestación de servicios profesionales y a folios 150 al 154 se adjuntan certificaciones que acreditan tiempo y experiencia profesional.

##### **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



## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto como se indica en los Estudios Previos Definitivos:

Rol-2	Un (1) Profesional experto certificado en la herramienta contratada
Descripción	<ul style="list-style-type: none"><li>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. De igual manera, en las profesiones sujetas a regulación especial, como es el caso de las profesiones relacionadas con la ingeniería o de alguna de sus profesiones afines o auxiliares, se remitirá a lo establecido en la regulación específica acerca del cómputo de la experiencia.</li><li>Este Rol se encargará del análisis de los procesos y formulación del modelo de gobierno de datos en estos, modelo que debe ser de forma integral para los procesos de SPN.</li></ul>

Para este rol el oferente adjunta la tarjeta profesional con fecha de expedición del año 2016.

En cuanto a la Experiencia Específica los Estudios Previos Definitivos indican:

Experiencia específica certificada	<p>Experiencia específica mínima en la ejecución de dos (2) proyectos realizando la definición e implementación de la estrategia de relacionamiento de clientes en empresas públicas y/o privadas.</p> <p>Contar con la certificación del fabricante que lo relaciona con el conocimiento necesario en la implementación de soluciones de plataformas omnicanal.</p>
------------------------------------	--

Para lo cual el oferente adjunta la certificación cumpliendo el requerimiento.

**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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación teniendo en cuenta que en el Estudio Previo Definitivo no se solicita el detalle para esos efectos, la Empresa evidencia que en el RUP aparece el registro de los contratos en los que InnovaTech es contratista de esos proyectos y en consecuencia, partiendo del principio de Buena Fe, se tiene que el proponente ejecutó esos proyectos con el profesional al cual están certificando. Adicional el proponente aporta la carta de compromiso requerida en los Estudios Previos Definitivos.

### C. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

El proponente deberá adjuntar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde se indique que en el evento en que resulte adjudicatario del proceso deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato el talento humano con la experiencia y nivel académico que se relaciona a continuación, los cuales integrarán el equipo de trabajo del BPO. Este documento deberá identificar plenamente el nombre completo del personal, tarjeta profesional (si aplica), rol que desempeñará dentro del equipo de trabajo y experiencia adquirida.

Junto con la carta de compromiso se deberán adjuntar:

- Hoja de vida.
- Diplomas y/o certificación de terminación de materias y/o pensum académico.
- Certificaciones de experiencia.
- Tarjeta profesional (si aplica).





## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

### 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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto la misma obedece a un requerimiento que la Empresa ya hizo al proponente y este procedió a subsanarla, cumpliendo con las condiciones del Estudio Previo.

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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación, el requerimiento de los Estudios Previos Definitivos indican:

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,

haciendo uso de automatización o inteligencia artificial, y tableros de control para toma de decisiones, cuya sumatoria sea mínimo el 100% del presente proceso.

Como parte de la experiencia aportada en las certificaciones, se deberá demostrar las siguientes actividades:

1. Haber administrado un tráfico entrante de llamadas superior a 150.000 promedio al mes.
2. Haber tenido a disposición al menos 100 agentes dentro de un mismo proyecto.

La experiencia presentada por el oferente demuestra que tiene experiencia en la solución requerida por cuanto aporta certificaciones de contratos celebrados y liquidados en los que se puede evidenciar que ha prestado servicios que guardan relación con el objeto del presente proceso y a su vez se evidencia en el anexo técnico de la experiencia de su cliente MEDIMAS que cumple con:



## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

1. Cumplió con obligaciones que guardan relación con la prestación de servicios de contact center y canales virtuales.

La planta telefónica del CONTACT CENTER, debe ser totalmente redundante, cumplir con altos estándares de calidad y poseer tecnología de punta, suministrando las funcionalidades propias de un CONTACT CENTER. El hardware y software de la planta debe ser de tecnología reciente y disponible en el mercado cumpliendo con normas tanto nacionales e internacionales de funcionamiento. También debe incluir los criterios de diseño y operación que garanticen los niveles de seguridad de una plataforma de CONTACT CENTER.

El Contact Center debe contar con una solución que permita generar un sistema de click to call desde la página web especificado desde la aplicación Móvil garantizando una comunicación adecuada a través de voz IP.

Lo anterior verificado a Folio 127.

2. El oferente demuestra con las dos (2) certificaciones aportadas que cuenta con experiencia en el uso de automatización y tableros de control.

### OBJETO:

El CONTRATISTA se obliga con MEDIMÁS EPS a la prestación de servicios de **CONTACT CENTER SOFTWARE E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS** para el análisis, clasificación y unificación de datos que permita el control de la operación de los agentes de área de Referencia y Contrarreferencia y de esta manera dimensionar la operación y tomar decisiones estratégicas soportadas con el análisis de la data ingresada en la herramienta.

Lo anterior verificado a Folio 137 de la oferta presentada.

3. La suma de los montos de certificaciones aportadas suma más del 100% del Presupuesto oficial del proceso.

Se verificó a folio 125 y 137.



4. Demuestra que cumple con experiencia en tráfico de llamadas entrantes de más de 150.000 promedio al mes.

En todo caso la capacidad instalada del contact center deberá poder soportar un promedio de llamadas ingresadas de por lo menos 500.000 llamadas mensuales (equivalente al pico histórico mas alto y un crecimiento del 20%).

Se verificó a folio 133.

5. Demuestra que ha tenido más de 100 agentes dentro de un mismo proyecto.

El contratista deberá modelar una estrategia de servicio flexible que le permita garantizar el cumplimiento de los ANS mediante el dimensionamiento sobre históricos y proyecciones, teniendo como base una planta de 250 agentes con una escalabilidad de acuerdo con el tráfico de llamadas entrantes. El aumento de la capacidad instalada de agentes no afectara de ninguna forma el costo del servicio prestado.

Se verificó a folio 133.

Para la entidad es claro que el concepto de omnicanalidad consiste en diseñar estrategias que aprovechen la tecnología para integrar varios canales de comunicación, lo cual se evidencia en las certificaciones presentadas por el proponente mediante: certificaciones y los anexos de experiencia, carta de compromiso y punto a punto de cumplimiento de especificaciones técnicas en algunos de los siguientes apartes:

**Folio 211:**

## 2.2. CARACTERÍSTICAS Y OPCIONES DE NAVEGACIÓN PARA EL IVR O AUDIO RESPUESTA

El CONTACT CENTER debe realizar el desarrollo de un IVR transaccional que permita para efectuar la validación de derechos de los afiliados, asignar, cancelar y confirmar citas de medicina general, odontología y promoción y prevención. Sin embargo, a lo largo de la prestación del servicio este podrá tener modificaciones parciales o definitivas para lo cual el Contact Center debe tener la capacidad de implementarlo sin que esto genere un costo adicional.

El Desarrollo del IVR transaccional deberá permita desarrollar como mínimo las siguientes acciones:

- Módulo de autogestión
- Integración con CRM interno de MEDIMÁS EPS S.A.S.
- Segmentación y categorización de llamadas
- Transferencia de contexto
- Reconocimiento automático de voz ( ASR )
- método de autenticación con contraseña de un solo uso
- IVR interactivo y transaccional
- Chat en línea (videochat y audiochat)

**Folio 127**

El Contact Center debe contar con una solución que permita generar un sistema de click to call desde la página web especificado desde la aplicación Móvil garantizando una comunicación adecuada a través de voz IP.

**Folio 128**

- Módulo de autogestión
- Integración con CRM interno de MEDIMÁS EPS S.A.S
- Segmentación y categorización de llamadas
- Transferencia de contexto
- Reconocimiento automático de voz ( ASR )
- método de autenticación con contraseña de un solo uso
- IVR Interactivo y transaccional
- Chat en línea (videochat y audiochat)

- Parametrización del bot para el chat
- Click to call desde la página web de la EPS o desde la aplicación Móvil garantizando una comunicación adecuada a través de voz IP.

**Folio 130**

Suministrar una solución que permita visualizar en tiempo real, de manera remota, la información de la operación de los diferentes servicios:  
cola de llamadas

- Agentes conectados
- Llamadas entrantes
- Llamadas contestadas
- Llamadas abandonadas
- ASA
- AHT
- NS
- Eficiencia, entre otros.

**Folio 131****Línea y Back office de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS)**

Este proceso tiene como fin apoyar la operación de PQRS de la organización mediante la radicación, gestión y finalización de las PQRS, que ingresan por los diferentes canales definidos, de manera eficiente y oportuna reportados por los usuarios en los momentos de verdad. Estas inconformidades, solicitudes y sugerencias (PQRS) son radicadas por los usuarios a través de los diferentes canales de recepción que ha dispuesto la organización tales como: Call Center, página web, buzón de sugerencia y teléfonos de comunicación directa (Enlaces de Voz) dispuestos en las oficinas de atención al usuario. La tarea de esta área inicia con la radicación en el software de administración de PQRS, de los canales definidos por el cliente, continua con la gestión de las mismas de acuerdo a las estrategias definidas, diligencia la información de la gestión en el software y finaliza con la generación de la respuesta al usuario, quien debe ser contactado telefónicamente, solucionando así sus inconformidades y sugerencias.



## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

Folio 131

### **Línea Fácil Empresarial**

Canal exclusivo para la atención de Empleadores, y consultas sobre los aportantes para Asesores Comercial y Gestores Empresariales.

La dinámica se desarrollará así: El call center registra la llamada solicitando:

- **Nit de la Empresa**
- **Nombre y cargo de la persona que llama**
- **Correo electrónico**

Adicional a lo anterior, las características de omnicanalidad se evidencian en la herramienta que el proponente ofrece para operar el servicio, por ejemplo, a folios 206 y 211:

### **Five9 Digital Engagement**

Five9 Digital Engagement ofrece excepcionales experiencias omnicanal digital-first para clientes. Se integra totalmente en Five9 Inbound Voice y Five9 Outbound Voice para crear rutas de cliente conectadas a través de apps de mensajería de voz, correo electrónico, SMS, webchat, video y redes sociales, como Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp, WeChat, etc. Utilice Five9 Digital Engagement para:

- Proporcionar extraordinarias rutas de cliente omnicanal digital-first a través de diferentes canales digitales y de voz
- Mejorar la productividad de los agentes y la homogeneidad del servicio
- Conectar a los clientes con el mejor agente para resolver su problema
- Agregar fácilmente nuevos canales cuando lo desee y simplificar las tareas de gestión con administración unificada

#### **Aplicaciones de autoservicio**

Cree aplicaciones de autoservicio y deduzca la intención del cliente para comunicaciones de voz, correo electrónico, mensajes (chats, SMS o redes sociales) y celulares.

##### **Ventajas**

Las aplicaciones de autoservicio pueden aumentar la resolución de problemas del cliente y, cuando se necesita apoyo, pueden conectar a los clientes con los agentes que tengan las habilidades adecuadas para ayudarlos.

#### **Enrutamiento inteligente**

Dirija las interacciones en función del canal, la necesidad del cliente y las habilidades del agente.

##### **Ventajas**

Si encuentra al agente más adecuado para una necesidad particular, la satisfacción del cliente y el agente mejorarán. La satisfacción del cliente aumenta porque se resuelve su problema con muy poco esfuerzo y la satisfacción del agente mejora porque fue capaz de ayudar.

#### **Omnicanal**

Ofrezca interacciones a sus agentes, con independencia del canal de comunicación utilizado por el cliente, junto con una «pantalla emergente» que proporcione una imagen completa de cada problema antes de interactuar con los clientes.

##### **Ventajas**

Los agentes tienen una comprensión más clara de la ruta de los clientes, por lo que están mejor equipados para satisfacer las expectativas de estos.





## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

Lo anterior lleva a la Entidad a concluir que se trata de una solución omnicanal y el oferente cumple con lo requerido.

### 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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación, el requerimiento de los Estudios Previos Definitivos indican:

**8.3.2.4. Continuidad de la Prestación del Servicio.** 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.

Con la documentación aportada se pudo concluir que:

- La certificación de COGNOS a folio 194, certifica la implementación de IVR que conto con speech recognition, esto significa que utilizan automatización e inteligencia artificial permitiendo la comunicación entre el humano y la computadora, adicional menciona servicios de agente virtual, correos electrónicos, notificaciones automáticas, lo anterior nos lleva a concluir que la solución de atención se implementó en 4 semanas como lo pide el requerimiento.
- La certificación de Medimás a folio 195, certifica la prestación de servicios de contact center que incluyen software de comunicaciones, implementación de la operación y los web services necesarios para la automatización de los clientes, lo anterior nos lleva a concluir que la solución de atención se implementó en 4 semanas como lo pide el requerimiento.

Para la entidad es claro que el concepto de omnicanalidad consiste en diseñar estrategias que aprovechen la tecnología para integrar varios canales de comunicación, lo cual se evidencia en las certificaciones aportadas.

### 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%.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que acepta la observación

**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.





## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación puesto que ya se requirió al oferente en el informe de evaluación publicado el pasado 7 de junio de 2022.

**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.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que acepta la observación.

### OBSERVACIONES ENVIADAS POR INNOVA TECH IT S.A.S

FECHA: 9/06/2022

#### OBSERVACIONES A COMWARE S.A.

Habilitantes Técnicos: Las especificaciones Técnicas solicitan aportar:

1. Plan de Continuidad, el cual no fue aportado por el proponente.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto el oferente dentro de su oferta a folio 122 se compromete a cumplir con todas y cada una de las especificaciones del numeral 3 Especificaciones del Servicio o bien a contratar, del Estudio Previo, tal como se solicitó.

#### 8.1.3 FACTORES TÉCNICOS

- a. **Especificaciones técnicas:** El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.

2. No presenta Arquitectura de seguridad definida la cual fue solicitada en la página 21 del estudio previo definitivo.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto el oferente dentro de su oferta a folio 122 se compromete a cumplir con todas y cada una de las especificaciones del numeral 3 Especificaciones del Servicio o bien a contratar, del Estudio Previo, tal como se solicitó.

#### 8.1.3 FACTORES TÉCNICOS

- a. **Especificaciones técnicas:** El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.

3. No cumple con el literal f del requerimiento 6 del IVR, puesto que no adjunta con su oferta prueba de cumplimiento.



## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto el oferente dentro de su oferta a folio 122 se compromete a cumplir con todas y cada una de las especificaciones del numeral 3 Especificaciones del Servicio o bien a contratar, del Estudio Previo, tal como se solicitó.

### 8.1.3 FACTORES TÉCNICOS

- a. **Especificaciones técnicas:** El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.

4. No presenta políticas de seguridad solicitadas en el requerimiento 30 de Conectividad y Seguridad.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto el oferente dentro de su oferta a folio 122 se compromete a cumplir con todas y cada una de las especificaciones del numeral 3 Especificaciones del Servicio o bien a contratar, del Estudio Previo, tal como se solicitó.

### 8.1.3 FACTORES TÉCNICOS

- a. **Especificaciones técnicas:** El Representante Legal deberá presentar carta de compromiso donde manifiesta que cumplirá con todas y cada una de las especificaciones técnicas mencionadas en el subtítulo "ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO O BIEN A CONTRATAR" ítem 3 del estudio previo.

5. Solicitamos a la entidad requerir los contratos y soportes que evidencien que el Perfil de ANA DELINA CACERES en la fecha de la expedición de las certificaciones emitidas puede demostrar "LITERALMENTE" que cumple con experiencia en consultoría o implementación de herramientas de relacionamiento de clientes CRM, Plataformas Omnicanal o Soluciones Omnicanales. Tal como lo presenta en la oferta. Folio 175 y folio 184.

**Respuesta 4-72:** La entidad se permite indicar que no acepta la observación por cuanto el oferente presenta carta de compromiso a folio 160 de validación de los perfiles presentados y cumplen en tiempo y experiencia, como lo solicita el estudio previo.

### C. EQUIPO MÍNIMO DE TRABAJO PARA LA IMPLEMENTACIÓN

El proponente deberá adjuntar carta de compromiso suscrita por el representante legal donde se indique que en el evento en que resulte adjudicatario del proceso deberá garantizar durante toda la ejecución del contrato el talento humano con la experiencia y nivel académico que se relaciona a continuación, los cuales integrarán el equipo de trabajo del BPO. Este documento deberá identificar plenamente el nombre completo del personal, tarjeta profesional (si aplica), rol que desempeñará dentro del equipo de trabajo y experiencia adquirida.

### PROPONENTE APEX AMERICAS COLOMBIA S.A.S

Solicitamos dar por rechazada la oferta presentada ya que Modifico el formato económico lo cual es causal de Rechazo.

**Respuesta 4-72:** La entidad le solicita al oferente remitirse al informe de evaluación publicado en la página de la entidad el pasado 7 de junio de 2022.





## RESPUESTAS OBSERVACIONES INVITACIÓN PÚBLICA

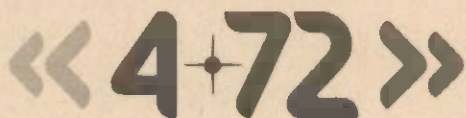
Comité evaluador técnico y económico:

  
**Angela Rocío Olaya Vásquez**  
Coordinadora Contact Center

  
**Claudia Yaneth Meneses Gómez**  
Técnico nivel II Transformación

  
**Oscar Javier Asprilla Cruz**  
Gerente Administrativo Nivel III

  
**Luis Felipe Rojas Chávez**  
Profesional de Servicio al Cliente



Correo y mucho más

ACLARACIONES Y SUBSANACIONES INVITACIÓN PÚBLICA 004 DE 2022  
13 de junio de 2022

Con el fin de garantizar la igualdad de condiciones y una vez revisadas las observaciones de los oferentes la Entidad se permite requerir lo siguiente:

➤ INNOVATECH IT S.A.S

**Subsanar y/o aclarar:**

Se requiere que suministre la certificación correspondiente al posgrado para el ROL 1 DEL EQUIPO MINIMO DE TRABAJO, GERENTE DE PROYECTO (Harold Alexander Mendez Guevara).

➤ APEX AMERICA COLOMBIA S.A.S.

**Subsanar y/o aclarar:**

Se requiere para el gerente de proyecto le asigna un porcentaje de dedicación al proyecto del 100%, dado que el tiempo relacionado fue del 50%.

[www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co)

Tel.: (57-601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal: 110911

📍 472Oficial 📱 @472Colombia 🌐 472Colombia 📺 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital  
es de todos

MinTIC