INFORME COMPLEMENTARIO A LA EVALUACIÓN (ASPECTO TÉCNICO) DE SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No. IPO-SC-03-2022.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P , procede a emitir informe complementario a la evaluación dentro del proceso de solicitud de oferta pública IPO-SC-03-2022, el cual fue efectuado el día 5 de abril de 2022, y que tiene como 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".**

Se debe tener en cuenta que la evaluación del proceso de la referencia fue comunicada a los interesados de manera legal y oportuna y a través de la cual se calificaron las propuestas disponiendo la recomendación de adjudicación al oferente Unión Temporal R&S 2022.

Posteriormente los días 6 y 7 de abril de 2022 y conforme al cronograma establecido previamente para el presente proceso de contratación, se pone a disposición de los interesados el informe de evaluación.

Dentro del termino de traslado de la evaluación el oferente CONECTANDO S.A.S NIT 900.863.997-5, representada legalmente por el señor JAIME CEBALLOS OSPINA identificado con la cédula de ciudadanía No 4.310.733 expedida en Manizales, presenta observaciones a la evaluación solicitando el rechazo de la oferta de la Unión Temporal R&S 2022.

Acto seguido, la Empresa procede a dar traslado de la misma al oferente Unión Temporal R&S 2022 para que se pronunciara sobre las mismas; remitiendo por parte de este oferente documentación solicitada a efecto de corroborar por parte de la Empresa la veracidad de lo informado por el recurrente; una vez recibida dicha documentación la Empresa procede a estudiar, analizar, valorar y decidir, emitiendo respuesta a las mismas en los siguientes términos:

Las observaciones 1 y 2 no fueron objeto de aceptación y por tanto se despacharon de manera desfavorable toda vez que se logró desvirtuar lo pretendido por el recurrente oferente CONECTANDO S.A.S.

La observación No, 3 fue configurada y en tal virtud se modifica y complementa informe de evaluación en el sentido de excluir vía rechazo de la oferta, a la Unión Temporal R&S 2022 por no acreditar la totalidad de los requisitos exigidos en las condiciones de invitación.

Al oferente Unión Temporal R&S 2022 se le dio traslado los días 11 y 12 de abril de 2022 da respuesta de observaciones formuladas por el oferente CONECTANDO S.A.S. y que concluían con el rechazo de su oferta.

El día 12 de abril de 2022 mediante correo electrónico se presenta observaciones por parte de Unión Temporal R&S 2022 con el propósito de sea invalidada decisión de rechazo de su oferta y en su lugar le sea adjudicado el proceso; dicha solicitud fue denegada por no encontrarse sujeta al procedimiento, ello toda vez que sugería retrotrae una actuación (observación o impugnación de las condiciones de invitación) que ya se encontraba fenecida.

INFORME COMPLEMENTARIO A LA EVALUACIÓN (ASPECTO TÉCNICO) DE SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No. IPO-SC-03-2022.

Constancias

- Se deja constancia que del contenido de las observaciones y respuesta a las mismas los oferentes Unión Temporal R&S 2022 y CONECTANDO S.A.S. se encuentran enterados.
- Las evaluaciones jurídica y financieras no son objeto de complementación, solo la técnica conforme a respuesta de observaciones planteadas por el oferente CONECTANDO S.A.S.

En merito de lo anterior se complementa el informe de evaluación en el siguiente sentido:

OFERENTE 4: UNIÓN TEMPORAL R & S 2022, representada legalmente por EMILSEN GARCÍA LONDOÑO identificada con cédula de ciudadanía No 42.128.724 expedida en Pereira, conformada por FUNDACIÓN RISARALDA SOCIAL NIT 900.437.539-9 representada legalmente EMILSEN GARCÍA LONDOÑO identificada con cédula de ciudadanía No 42.128.724 expedida en Pereira y CORPORACIÓN SÚMATE NIT 816.005.944-0 representada legalmente KAREN VALENCIA MEJÍA identificada con la cédula de ciudadanía No 1.088.238.588 expedida en Pereira.--

COMPLEMENTACIÓN EVALUACIÓN TÉCNICA

3.3.3 En las condiciones de invitación se exige:

PERFIL DEL PERSONAL REQUERIDO
El oferente deberá acreditar como mínimo las condiciones y requisitos que a continuación se señalan:

PERSONAL MÍNIMO SUGERIDO	EDUCACIÓN
Un (1) Supervisor o Coordinador de Equipo	Profesional en las áreas de Mercadeo y/o Servicio al Cliente, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Economía, Ingeniería Económica, o Psicología. Se puede homologar con experiencia específica debidamente certificada de por lo menos 2 años como director de equipos de trabajo en Call Center o Contact Center o Centros de Atención a Usuarios y chat en línea.

(…)

La no presentación y/o acreditación de los documentos solicitados en el presente numeral será causal de rechazo de las ofertas.

1.1.1. EXPERIENCIA DEL PERSONAL

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

INFORME COMPLEMENTARIO A LA EVALUACIÓN (ASPECTO TÉCNICO) DE SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No. IPO-SC-03-2022.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO	EXPERIENCIA
Un (1) Supervisor o Coordinador de Equipo	- Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada con la administración de un Call Center o Contact Center o Centros de Atención a Usuarios.

(…)
La no presentación y/o acreditación de los documentos solicitados en el presente numeral será causal de rechazo de las ofertas.

(…)

En efecto el Oferente Unión Temporal R&S 2022 presenta documentación de la señora KAREN YULIETH VALENCIA MEJÍA identifica con CC 1.088.238.588 como postulada para el cargo de supervisora solicitando homologar el perfil – educación por dos años de experiencia específica.

Debe tenerse en cuenta que el perfil definido para el personal requerido debe comportar tanto cumplimiento de requisitos de educación como de experiencia, siendo necesario acreditar ambas condiciones que, pese, son disyuntivas.

Para EDUCACIÓN se puede homologar con experiencia específica debidamente certificada de por lo menos 2 años como director de equipos de trabajo en Call Center o Contact Center o Centros de Atención a Usuarios y chat en línea; la EXPERIENCIA debe ser orientada a "Dos (2) años acreditando experiencia específica relacionada con la administración de un Call Center o Contact Center o Centros de Atención a Usuarios".

Nótese como se requieren requisitos distintos; para homologar profesión se exigió acreditar experiencia como director de equipos de trabajo y en la experiencia especifica se solicita que esta sea en la administración de un Call Center.

Justamente la administración de un Call Center es un grado de responsabilidad mayor a la dirección de equipos de trabajo, toda vez que en la primera se involucran recursos humanos y tecnológicos, en la primera no, entre otras tantas diferencias; razón por la cual resulta imprescindible acreditar 4 años de experiencia; 2 para homologar educación y 2 para acreditar experiencia especifica.
En efecto se presentan 3 certificaciones de la señora KAREN YULIETH VALENCIA MEJÍA cuya sumatoria total es de 46,2 meses; siendo este periodo inferior al exigido en las condiciones de invitación.

Por error aritmético la evaluación técnica indicó que el oferente Unión Temporal R&S 2022 había acreditado 4 años 6 meses de experiencia de la candidata a supervisora KAREN YULIETH VALENCIA MEJÍA, yerro que fue corregido oportunamente y en consecuencia se aclaró que la experiencia presentada en la oferta resulta insuficiente y por ello se produce el RECHAZO DE LA OFERTA del oferente Unión Temporal R&S 2022.

INFORME COMPLEMENTARIO A LA EVALUACIÓN (ASPECTO TÉCNICO) DE SOLICITUD PÚBLICA DE OFERTA No. IPO-SC-03-2022.

COMPLEMENTACIÓN EVALUACIÓN OFERTA: RECHAZADA.

OFERENTE 2 –CONECTANDO S.A.S NIT 900.863.997-5, representada legalmente por JAIME CEBALLOS OSPINA identificado con la cédula de ciudadanía No 4.310.733 expedida en Manizales.

Las condiciones técnicas de la oferta no son objeto de modificación alguna respecto del informe de evaluación toda vez que frente a ello no existió observación de los interesados.

5.2.2 OFERTA ECONOMICA: 600 PUNTOS la evaluación económica de las ofertas solo se efectuará sobre aquellas que cumplan la totalidad de los requisitos de orden jurídico, técnico, y financiero.

#	OFERENTE	VALOR DE LA PROPUESTA	OFICIAL	PUNTAJE ECONOMICO
OFERENTE N° 2	CONECTANDO S.A.S NIT 900.863.997-5	580.391.667	580.891.667	600

RECOMENDACIÓN INFORME COMPLEMENTARIO DE EVALUACIÓN
Respecto a la Solicitud Publica de Oferta N° IPOI-SC-03-2022 Teniendo en cuenta lo anterior el comité de evaluación con aplicación de los principios de neutralidad y selección objetiva referente, se procede a modificar la evaluación así: RECOMIENDA A LA GERENCIA ACEPTAR AL OFERENTE N° 2 CONECTANDO S.A.S. CON NIT 900.863,997-5 POR VALOR DE QUINIENTOS OCHENTA MILLONES TRECIENTOS NOVENTA Y UN MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS $580.391.667, Y UN PLAZO DE 11 MESES EL CUAL CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS DE ORDEN JURÍDICOS, FINANCIERO, TÉCNICO Y ECONÓMICO EXIGIDOS EN LAS CONDICIONES DE OFERTA PÚBLICA.

Pereira, 13 de abril de 2022.

ERICK ROMÁN SALAZAR ROA
Subgerente Comercial

IVÁN GIRALDO HENAO
Secretario General

Elaboró: Lina María Santana Restrepo – Profesional II Subgerencia Comercial