

Certificación aportada por Emtelco en ICBF-LP-009-2013	Certificación aportada por Emtelco en ICFES CP-002-2015	Observaciones
Objeto: "Prestación de los servicios de atención y ejecución de las llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de back office de apoyo a la operación, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemarketing, cobranza, encuesta de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por EPM TELECOMUNICACIONES, incluyendo la participación de recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados y eventualmente sólo la plataforma tecnológica".	Objeto: "Prestación de los servicios de atención y ejecución de las llamadas entrantes, salientes y mezcladas (blending) y actividades de back office de apoyo a la operación, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemarketing, cobranza, encuesta de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por EPM TELECOMUNICACIONES, incluyendo la participación de recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados y eventualmente sólo la plataforma tecnológica".	Es el mismo Objeto.
Fecha de inicio: 15/09/2.008	Fecha de inicio: 15/09/2.008	Es la misma fecha de inicio.
Fecha de Finalización: 14/09/2.010	Fecha de Finalización: 14/09/2.010	Es la misma fecha de finalización.
Valor: \$92.682.742.090	Valor: \$101.019.998.964	Es un valor diferente.
No. de Contrato: 058632	No. de Contrato: 10010433985	Es un No. de contrato diferente.

De esta forma evidenciamos que la Certificación de Experiencia aportada contiene información inexacta, lo cual está definido como la Causal de Rechazo "e", así: "cuando se compruebe que los documentos presentados contienen información inexacta o que de cualquier manera no corresponda a la realidad". Por lo anterior solicitamos respetuosamente al ICFES rechazar la Propuesta de Emtelco.

\* Ver Anexo No. 3: Certificación UNE aportada por Emtelco en el proceso ICBF-LP-009-2013.

#### RESPUESTA EMTELCO

En la certificación entregada para este proceso se cometió un error involuntario de forma en la transcripción del certificado. Nos permitimos aportar nuevamente el certificado, siendo este un error de forma que no afecta la evaluación, ya que se cumple con la experiencia exigida en el presente proceso de contratación.

En cuanto al número del contrato, no se presenta error, ya que UNE utiliza un número para su proceso de contratación e internamente asigna un número de contrato, identificando ambos números la misma relación contractual.

VER ANEXOS

OBSERVACIÓN No. 5.6: En la certificación de experiencia aportada por Emtelco a Folio 275 de su Propuesta, con el Municipio de Medellín, se evidencia que el contratista fue la "Unión Temporal VCO Medellín / A&S" y no Emtelco, por lo cual solicitamos que si esta experiencia llegase a ser

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de





Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO  
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

**EMTELCO**

*evaluada, sea teniendo en cuenta la participación de Emtelco dentro de la UT, tal como lo dispone el Pliego de Condiciones Definitivo (Ver Adenda 1 – Numeral 6.2.1. Experiencia).*

*Al respecto, advertimos que dicho porcentaje de participación no está evidenciado en la certificación aportada, requisito indispensable en las certificaciones que los Proponentes debían presentar, según el Numeral 5.2.1.1. del Pliego de Condiciones Definitivo, donde se indica que éstas “debían contener como mínimo (...) para los contratos en asociación la especificación del porcentaje de participación de cada uno de los miembros”.*

**RESPUESTA EMTELCO**

En el informe de evaluación Técnica publicado el 04/05/2015 se puede evidenciar que esta certificación no fue tomada en cuenta por el ICFES

Patricia Hincapie Gil  
Representante Legal Suplente

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



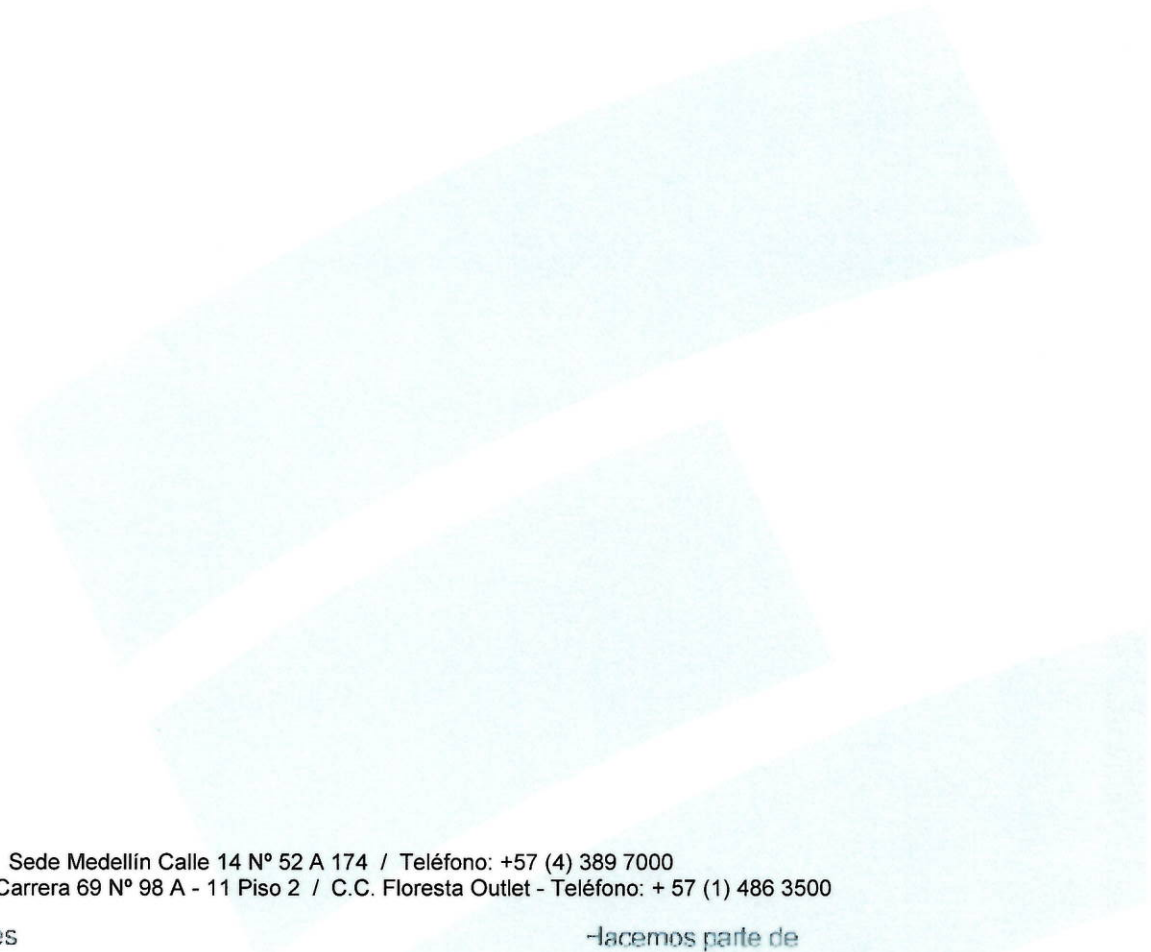
CO SC 5275 1





Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO  
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

ANEXO 1 CERTIFICADO COMFAMA CONTRATO 13239



Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO-SC-52751

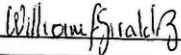


BPO



Handwritten signature and initials: *Ortiz U.B.C.*



CERTIFICADO DE EXPERIENCIA A QUIÉN INTERESE	
Información solicitada	Descripción
NOMBRE DEL CONTRATANTE	COMFAMA
NIT	890.900.841-9
DIRECCION	Cr 45 # 49A 16 Medellín
NOMBRE CONTACTO	William Giraldo Zapata
CARGO	Jefe de Área de Análisis y Seguimiento
TELEFONO	5105472
CORREO ELECTRONICO	wgiraldo@comfama.com.co
NOMBRE DEL CONTRATISTA	EMTELCO S.A.S
NÚMERO DEL CONTRATO	13239
OBJETO DEL CONTRATO: EN EL 2010	Proveer a Comfama mediante la modalidad de <i>Outsourcing</i> el servicio de atención de sus clientes, conforme a los acuerdos pactados, asegurando la satisfacción de estos.
CANALES DE ATENCIÓN	Atención telefónica, atención presencial, atención electrónica y escrita. Los procesos de atención de estos canales son soportados a través del Customer Relation Manager (CRM), suministrado por Emtelco para COMFAMA.
VOLUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES	INBOUND: 8.306.273 llamadas OUTBOUND: 282.564 llamadas
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	31/07/2010
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	30/07/2012
VALOR DEL CONTRATO ANTES DE IVA	\$ 8.947.514.200
VALOR EJECUTADO DEL CONTRATO	\$ 8.947.514.200
CUMPLIMIENTO A SATISFACCION DEL CONTRATO	Satisfactorio <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Excelente <input checked="" type="checkbox"/>
PARA CONSTANCIA SE FIRMA EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EL 20 DE MAYO DE 2015	
	

Comfama S.A. - visita SuperSubsidio

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

Hacemos parte de



Cod 38-V3.a1

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

Hacemos parte de



U.P.A.C.  
com



**ANEXO 2 CERTIFICADO COMFAMA CONTRATO 15400**

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500


Certificaciones

-hacemos parte de



*Handwritten signature*  
Y.P.A.C.



CERTIFICADO DE EXPERIENCIA A QUIÉN INTERESE	
Información solicitada	Descripción
NOMBRE DEL CONTRATANTE	COMFAMA
NIT	890.900.841-9
DIRECCION	Cr 45 # 49A 16 Medellín
NOMBRE CONTACTO	William Giraldo Zapata :
CARGO	Jefe de Área de Análisis y Seguimiento
TELEFONO	5105472
CORREO ELECTRONICO	wgiraldo@comfama.com.co
NOMBRE DEL CONTRATISTA	EMTELCO S.A.S
NÚMERO DEL CONTRATO	15400
OBJETO DEL CONTRATO: EN EL 2012	Proveer a Comfama mediante la modalidad de <i>Outsourcing</i> el servicio de atención de sus clientes, conforme a los acuerdos pactados, asegurando la satisfacción de estos.
CANALES DE ATENCIÓN	Atención telefónica, atención presencial, atención electrónica y escrita. Los procesos de atención de estos canales son soportados a través del Costumer Relation Manager (CRM), suministrado por Emtelco para COMFAMA.
VOLUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES	INBOUND: 7.990.913 llamadas OUTBOUND: 313.952 llamadas
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	31/07/2012
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	30/07/2014
VALOR DEL CONTRATO ANTES DE IVA	\$14.410.130.592
VALOR EJECUTADO DEL CONTRATO	\$14.410.130.592
CUMPLIMIENTO A SATISFACCION DEL CONTRATO	Satisfactorio ___ Bueno ___ Excelente <u>X</u>
PARA CONSTANCIA SE FIRMA EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EL 20 DE MAYO DE 2015	
	

VICILADO SuperSubsidio

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

Hacemos parte de



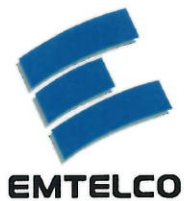
Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

Hacemos parte de



*Handwritten signature and initials*



**ANEXO 3 CERTIFICADO EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRA  
LIMITADA CONTRATO CN 2012-0072**

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

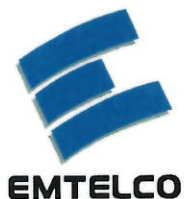
Certificaciones

-hacemos parte de



*Handwritten signature*

*Handwritten text: M.B.A.S.*



Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO  
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015

CERTIFICADO DE EXPERIENCIA A QUIÉN INTERESE	
Información solicitada	Descripción
NOMBRE DEL CONTRATANTE	EMPRESA DE TRANSPORTE MASIVO DEL VALLE DE ABURRA LIMITADA
NIT	890923668-1
DIRECCION	Calle 44 46-001, Bello - Antioquia
NOMBRE CONTACTO	Diana Lucia Palacio Martinez
CARGO	Profesional 1 Área Gestión Social y de Servicio al Cliente
TELEFONO	4548888
CORREO ELECTRONICO	dipalacio@metrodemedellin.gov.co
NOMBRE DEL CONTRATISTA	EMTELCO S.A.S
NÚMERO DEL CONTRATO	CN2012-0072
<p>OBJETO DEL CONTRATO: EL CONTRATISTA se obliga para con LA EMPRESA, a realizar la operación del proceso de Gestión de Servicio al Cliente, atendiendo las especificaciones técnicas contenidas en las condiciones para ofertar y sus anexos, las cuales hacen parte integral de este contrato.</p>	
CANALES DE ATENCIÓN	Atención telefónica y virtual a través del Contact Center, prestación de servicio presencial (BPO) en puntos de atención al cliente (PAC), Bibliómetros y Punto Móvil de personalización.
VOLUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES	INBOUND: 60.000 OUTBOUND: 12.700
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	04/25/2012
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	08/25/2013
VALOR DEL CONTRATO ANTES DE I.V.A.	\$ 1.480.273.510
VALOR ADICION N°1 ANTS DE I.V.A.	\$ 551.415.362
VALOR ADICION N°2 ANTS DE I.V.A.	\$ 137.853.841
VALOR ADICION N°3 ANTS DE I.V.A.	0
VALOR EJECUTADO DEL CONTRATO	\$ 2.122.781.507
CUMPLIMIENTO A SATISFACCION DEL CONTRATO	Satisfactorio <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Excelente <input checked="" type="checkbox"/>
<p>PARA CONSTANCIA SE FIRMA EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EL 20 DE MAYO DE 2015</p> <p><i>Diana Lucia Palacio Martinez</i></p>	



Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO.SC.8775.1

Página 19 de 21

*Handwritten signature and initials*





**ANEXO 4 CERTIFICADO UNE EPM TELECOMUNICACIONES CONTRATO 10010433985**

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

hacemos parte de





Respuesta a Observaciones de la UNION TEMPORAL B & C BPO  
Proceso de Convocatoria Pública No. ICFES CP-002-2015



CERTIFICADO DE EXPERIENCIA A QUIEN INTERESE	
Información solicitada	Descripción
NOMBRE DEL CONTRATANTE	UNE EPM TELECOMUNICACIONES
NIT	900092385-9
DIRECCION	Cra 48 # 20 – 114. Torre 3
NOMBRE CONTACTO	Julian Arroyave
CARGO	Interventor
TELEFONO	(574) 515 46 88 / 300 3259647
CORREO ELECTRONICO	Julian.arroyave@une.com.co
NOMBRE DEL CONTRATISTA	EMTELCO S.A.S
NÚMERO DEL CONTRATO	10010433986
OBJETO DEL CONTRATO:	<i>Prestación de los servicios de atención y ejecución de llamadas entrantes, salientes y mezcladas (Blending) y actividades de back office de apoyo a la operación, para soportar los procesos de preventa, venta, posventa, telemarketing, cobranzas, encuestas de satisfacción y actualización de bases de datos del portafolio de productos y servicios prestados y/o comercializados por EPM TELECOMUNICACIONES, incluyendo la participación del recurso humano de agentes y supervisores debidamente calificados y, eventualmente, sólo la plataforma tecnológica</i>
CANALES DE ATENCIÓN	Atención telefónica
VOLUMEN ANUAL DE TRANSACCIONES	INBOUND: 17.973.125 llamadas atendidas año OUTBOUND: 2.079.948 llamadas gestionados año
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	Septiembre 15 de 2008
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO (DD-MM-AAA)	Septiembre 14 de 2010
VALOR DEL CONTRATO ANTES DE I.V.A.	\$ 92.383.631.582
VALOR EJECUTADO DEL CONTRATO	\$ 92.383.631.582
CUMPLIMIENTO A SATISFACCION DEL CONTRATO	Satisfactorio ___ Bueno ___ Excelente <u>X</u>
PARA CONSTANCIA SE FIRMA EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN, EL 20 DE MAYO DE 2015	



Sede principal  
Carrera 16 N° 11A Sur 100 (Los Balsos)  
Medellín / Código Postal 050022  
Commutador: (574) 515 05 05 / Fax: (574) 515 50 50

Sede Medellín Calle 14 N° 52 A 174 / Teléfono: +57 (4) 389 7000  
Sede Bogotá Carrera 69 N° 98 A - 11 Piso 2 / C.C. Floresta Outlet - Teléfono: + 57 (1) 486 3500

Certificaciones

-hacemos parte de



CO SC 5275 1

