



**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

En la Ciudad de México, siendo las 16:00 horas, del día 8 de septiembre de 2025, participan a través de video conferencia, los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta, con objeto de llevar a cabo el acto de notificación de Fallo, de la licitación indicada al rubro, de conformidad con el artículo 49 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2025, (en adelante, **La Ley**), y lo previsto en el numeral **III.4.4. FALLO**, de la Convocatoria.

El acto fue presidido por la Lic. Sonia Llaguno Arista, Subdirectora de Adquisiciones, servidora pública facultada por la Convocante, de conformidad con lo establecido en el inciso **d)** de los **Lineamientos** del numeral **8.**, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quien al inicio de este acto y a través de video conferencia dio la bienvenida a todos los participantes.

Quien preside el acto, fue asistida a través de video conferencia, por los representantes de las áreas Técnicas y Requerentes, de la Subdirección General de Productos Digitales y de la Subdirección General de Crédito y Recuperación, cuyos nombres aparecen al final de la presente Acta.

Conforme a lo establecido en el artículo 49 de **La Ley**, se determinó lo siguiente:

**1. Evaluación legal y administrativa.**

Del análisis cuantitativo y cualitativo realizado por el área contratante a los documentos presentados por los licitantes se determinó lo siguiente:

Los licitantes: **Administradora de Cartera Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados S.A. de C.V.; Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.; Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.; Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. DE C.V. y Maysoft Global, S. de R.L. DE C.V.** cumplen con los requisitos solicitados en el numeral IV.- DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la Convocatoria.

Para el licitante, **Asesoría Informática de TI en México, S. A. P. I. DE C.V.** se determinó que **no cumple**, con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.

Lo anterior, derivado de que en el **Anexo 4**, no se acompaña la última modificación del acta constitutiva, ni el poder notarial del representante legal, generando incertidumbre sobre el objeto social, los accionistas y si la persona que se ostenta como representante legal cuenta con las facultades suficientes para poder presentar dicha documentación.

Asimismo, en el **anexo 6**, el licitante hace referencia al artículo 90 penúltimo párrafo de la Ley y no al artículo **90 cuarto párrafo** de la Ley. Derivado de lo anterior su propuesta **resulta no solvente legal y administrativamente**, descartándola de conformidad con el artículo 40, fracción XVIII de **La Ley**, incisos **1 y 3** de la sección **VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES**.





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

Los licitantes **Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.** en participación conjunta con **Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.**, se determinó que **no cumple**, con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.

Lo anterior, derivado de que el objeto de la persona moral, **Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.** establecido en el Anexo 4, el Acta Constitutiva y su última modificación, no se relaciona con el objeto de la presente convocatoria, Derivado de lo anterior su propuesta **resulta no solvente legal y administrativamente**, descartándola de conformidad con el artículo 40, fracción XVIII de **La Ley**, inciso 5 de la sección **VI.3. DESECHAMIENTO DE PROPOSICIONES**.

Derivado de lo anterior su propuesta resulta no solvente legal y administrativamente.

**1.1. Conclusión legal - administrativa.**

Como resultado de la evaluación legal - administrativa, se concluye que las propuestas de los licitantes: **Administradora de Cartera Servicios Legales Ramirez Villegas y Asociados S.A. de C.V.; Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.; Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.; Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. DE C.V. y Maysoft Global, S. de R.L. DE C.V.** resultan solventes legal y administrativamente.

El resultado de la Evaluación Legal y Administrativa realizada a la propuesta presentada por los licitantes, se integra a la presente acta como **Anexo 1**.

**2. Evaluación técnica.**

Con fundamento en los artículos 47 y 48 de **La Ley** y 52 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en adelante **R Ley<sup>1</sup>** y los numerales **V.1. PROPUESTA TÉCNICA, VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES, VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA**, el **Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"** y las Juntas de aclaraciones, el Lic. Juan Alatorre Pérez, Director de Operación de Productos Digitales, representante del Área Técnica y Requiere para la **partida 1**, mediante oficio núm. **DOPD/30/09/2025**, presentó la evaluación a la documentación técnica de las propuestas presentadas por los licitantes.

Asimismo, la Mtra. Ireri Yañez Bolaños, Subdirectora General de Crédito y Recuperación representante del Área Técnica y Requiere para la **partida 2**, mediante oficio núm. **SGCR/11/09/2025**, presentó la evaluación a la documentación técnica de las propuestas presentadas por los licitantes.

**2.1. Resultado de la evaluación de conformidad con los criterios de evaluación que se aplican a las proposiciones.**

De la evaluación de los documentos técnicos mínimos que los licitantes deberán cumplir para ser evaluados por puntos y porcentajes, se determinó lo siguiente:

<sup>1</sup> De conformidad con el transitorio cuarto del DECRETO por el que se expide la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y, se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Federal de Austeridad Republicana; de la Ley de la Economía Social y Solidaria y de la Ley General de Sociedades Cooperativas, publicado en el DOF el 16 de abril de 2025.





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”**

**Tabla 1. Resumen de las evaluaciones Técnicas**

<b>Nombre de los licitantes</b>	<b>Partida 1</b>	<b>Partida 2</b>
	Cumplimiento de la documentación mínima	Cumplimiento de la documentación mínima
Administradora de Cartera Servicios Legales Ramirez Villegas y Asociados S.A. de C.V.	No cumple	No cumple
Asesoría Informática de TI en México, S. A. P. I. de C.V.	No cumple	No cumple
Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.	Si cumple	Si cumple
Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.	No cumple	Si cumple
Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. de C.V.	No cumple	No cumple
Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.	Si cumple	<b>No participa</b>
Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. en participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.	Si cumple	<b>No participa</b>

Los licitantes: **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., Maysoft Global, S. de R.L. de C.V. y Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.** en participación conjunta con **Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.** cumplen con los requisitos técnicos mínimos indispensables solicitados para la **partida 1**, en el numeral V.1. **PROPIUESTA TÉCNICA** de la Convocatoria.

Los licitantes: **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V. y Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.**, cumplen con los requisitos técnicos mínimos indispensables solicitados para la **partida 2**, en el numeral V.1. **PROPIUESTA TÉCNICA** de la Convocatoria.

**2.2. Evaluación de las propuestas técnicas presentadas – puntos y porcentajes.**

La evaluación a las propuestas técnicas presentadas por los licitantes: **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., Maysoft Global, S. de R.L. de C.V., Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V. y Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.** en participación conjunta con **Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.** se determinó lo siguiente:

**Tabla 2. Resumen del Puntaje obtenido en las Evaluaciones Técnicas**

<b>Número de partida</b>		<b>Partida 1</b>			<b>Partida 2</b>	
<b>Licitantes</b>		<b>Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b>	<b>Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.</b>	<b>Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. en participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.</b>	<b>Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.</b>	<b>Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.</b>
<b>N.º</b>	<b>Rubro</b>	<b>Puntuación obtenida</b>				
1	Capacidad del licitante	23.67	18	20.67	23	23
2	Experiencia y especialidad del licitante	18	18	18	8	12
3	Propuesta de trabajo	6	4	6	6	6





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

Número de partida		Partida 1			Partida 2	
Licitantes		Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.	Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. en participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.
Núm.	Rubro	Puntuación obtenida				
4	Cumplimiento de contratos	12	12	12	12	0
	<b>TOTAL</b>	<b>59.67</b>	<b>52</b>	<b>56.67</b>	<b>49</b>	<b>41</b>

**Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., Maysoft Global, S. de R.L. de C.V. y Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.** en participación conjunta con **Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.**, se determinó que sus propuestas cumplen con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes para la **partida 1**, toda vez que obtuvo una puntuación de **59.67**, **52** y **56.67** puntos, respectivamente de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.

**Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** se determinó que su propuesta cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes para la **partida 2**, toda vez que obtuvo una puntuación de **49** puntos de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.

Por lo que hace a **Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.** se determinó que su propuesta no cumple con los requisitos solicitados en puntos y porcentajes para la **partida 2**, toda vez que obtuvo una puntuación de **41** puntos de los 60 máximos y 45 mínimos solicitados en el numeral **VI.1.1. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA** de la Convocatoria.

### 2.3. Conclusión Técnica.

Para la **partida 1**, los licitantes: **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V., Maysoft Global, S. de R.L. de C.V. y Sambalca Enterprise, S.A. de C.V.** en participación conjunta con **Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.**, cumplen técnicamente con lo solicitado en la Convocatoria. Para la **partida 2**, el licitante **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** cumple técnicamente con lo solicitado en la Convocatoria.

La Evaluación Técnica detallada, realizada a las propuestas técnicas de los licitantes, se integra a la presente acta como **Anexo 2**.

### 3. Evaluación Económica.

Derivado de lo anterior y con fundamento en los artículos 47 y 48 fracción I de **La Ley** y conforme al resultado de la evaluación técnica, elaborada por los representantes del área técnica y requirente, se procedió al análisis económico conforme a lo establecido en el numeral **VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA** de la convocatoria, elaborado por el área contratante, a la propuesta presentada por los licitantes: **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, para la partida 1 y 2; y **Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.**, para la **partida 1 cumplieron legal, administrativa y**





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

**técnicamente** con los requisitos solicitados en la convocatoria, por lo que sus propuestas económicas son susceptibles de evaluar.

Asimismo, aunque Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. en participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V., cumplió técnicamente para la **partida 1** sin embargo, no cumplió la evaluación legal administrativa, por lo cual su propuesta no es susceptible de evaluar económicaamente.

**Tabla 3. Resumen de la propuesta económica, antes I.V.A. de Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V. y Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.**

Descripción del Servicio	Suficiencia presupuestal				Licitante	Partida 1	Partida 2	
	Partida 1		Partida 2			Costo total máx. sin I.V.A.	Precio total sin mín. I.V.A.	
	Min.	Máx.	Min.	Máx.			Precio total máx. sin I.V.A.	
Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada	\$87,389,312.61	\$145,648,854.37	\$55,218,000.00	\$90,510,000.00	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.	\$98,054,869.99	\$36,885,600.00	
					Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.	\$68,934,189.24	No cotizó	

**Imagen 1. Propuesta económica de Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V. presentada en la Plataforma Compras MX:**

Licitante \*

BUFETE EMPRESARIAL GTI SA DE CV

Participación conjunta \*

NO

Acuse de proposición

LEGAL - ADMINISTRATIVO

TÉCNICO

ECONÓMICO

N.º	Monto máximo	Precio unitario sin impuestos	Monto de la oferta sin impuestos	IVA	Otros impuestos	Monto total de la oferta
1	\$145,648,854.37	\$98,054,869.99	\$98,054,869.99	\$15,688,779.20	\$0.00	\$113,743,649.19
2	\$90,510,000.00	\$36,885,600.00	\$36,885,600.00	\$5,901,696.00	\$0.00	\$42,787,296.00

**Imagen 2. Propuesta económica de Maysoft Global, S. de R.L. de C.V. presentada en la Plataforma Compras MX:**





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

Licitante \*

MAYSOFT GLOBALS DE RL DE CV

Participación conjunta \*

Acuse de proposición

NO

**LEGAL - ADMINISTRATIVO**

**TÉCNICO**

**ECONÓMICO**

Núm.	Monto máximo	Precio unitario sin impuestos	Monto de la oferta sin impuestos	IVA	Otros impuestos	Monto total de la oferta	
1	51	\$145,648,854.37	\$68,934,189.24	\$68,934,189.24	\$11,029,470.27	\$0.00	\$79,963,659.51
2	10	\$90,510,000.00					

En la verificación de los importes de las propuestas económicas presentadas por los licitantes, en el Anexo 15 de la convocatoria y los registrados en la plataforma Compras MX, no se observaron diferencias. De igual manera, se verificó que los importes totales de sus propuestas económicas, no rebasan el importe de la suficiencia presupuestal autorizada, para ambas partidas.

Del análisis a detalle realizado a la propuesta económica de **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, para la **partida 1**, se detectó que existen errores aritméticos en el cálculo de su propuesta, conforme lo siguiente:

**Tabla 4. Análisis de la propuesta económica de *Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.* partida 1**

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda (A)	Anexo 15		Verificación de operaciones aritméticas Costo total C=AxB	Diferencias
			Costo unitario (B)	Costo total C=AxB		
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282	\$15.10	\$30,944,158.20	\$30,944,158.20	\$0.00
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204	\$13.71	\$784,095.23	\$784,266.84	-\$171.61
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502	\$0.30	\$6,507,750.60	\$6,507,750.60	0.00
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846	\$3.90	\$18,255,299.40	\$18,255,299.40	\$0.00





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”**

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda	Anexo 15		Verificación de operaciones aritméticas	Diferencias
			Costo unitario	Costo total		
			(A)	C=AxB		
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472	\$0.70	\$7,185,830.40	\$7,185,830.40	\$0.00
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588	\$3.50	\$590,058.00	\$590,058.00	\$0.00
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218	\$0.53	\$5,719,516.76	\$5,708,745.54	\$10,771.22
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726	\$8.90	\$28,068,161.40	\$28,068,161.40	\$0.00
<b>COSTO TOTAL ANTES DE IVA</b>				<b>\$98,054,869.99</b>	<b>\$98,044,270.38</b>	<b>\$10,599.61</b>
<b>IVA</b>				<b>\$15,688,779.20</b>	<b>\$15,687,083.26</b>	<b>\$1,695.94</b>
<b>COSTO TOTAL CON IVA</b>				<b>\$113,743,649.18</b>	<b>\$113,731,353.64</b>	<b>\$12,295.54</b>

**Imagen 3. Propuesta económica de Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V. partida 1**

**Partida 1. Servicios Canales de atención a clientes**

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda	Costo unitario	Costo total
		(A)	(B)	C=AxB
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282.00	\$ 15.10	\$ 30,944,158.20
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204.00	\$ 13.71	\$ 784,095.23
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502.00	\$ 0.30	\$ 6,507,750.60
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846.00	\$ 3.90	\$ 18,255,299.40
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472.00	\$ 0.70	\$ 7,185,830.40
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588.00	\$ 3.50	\$ 590,058.00
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218.00	\$ 0.53	\$ 5,719,516.76
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726.00	\$ 8.90	\$ 28,068,161.40
<b>COSTO TOTAL ANTES DE IVA</b>				<b>\$ 98,054,869.99</b>
<b>IVA</b>				<b>\$ 15,688,779.20</b>
<b>COSTO TOTAL CON IVA</b>				<b>\$ 113,743,649.18</b>

Derivado de lo anterior se le informa al licitante **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, que toda vez que se realizó la corrección antes señalada el **costo total antes de I.V.A.** (por la cantidad de servicios) para la **partida 1**, es de **\$98,044,270.38 (noventa y ocho millones cuarenta y cuatro mil doscientos setenta pesos 38/100 M.N.)**. Lo anterior de conformidad con el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como letra F. del numeral **VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES** de la convocatoria, cabe mencionar que en la rectificación del cálculo no se afectaron los precios





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

unitarios, y de no estar de acuerdo con la rectificación, el licitante contará con un plazo de 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la convocante.

Por lo que hace a la partida 2 de la propuesta económica del licitante, **Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.**, se informa que no se detectaron errores aritméticos.

En el análisis a detalle realizado a la propuesta económica de **Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.**, para la **partida 1** se determinó lo siguiente:

**Tabla 5. Análisis de la propuesta económica de Maysoft Global, S. de R.L. de C.V. partida 1**

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda (A)	Anexo 15		Verificación de operaciones aritméticas	Diferencias
			Costo unitario (B)	C=AxB		
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282	\$1.05	\$2,151,746.10	\$2,151,746.10	\$0.00
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204	\$1.05	\$60,064.20	\$60,064.20	\$0.00
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502	\$1.40	\$30,369,502.80	\$30,369,502.80	\$0.00
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846	\$1.27	\$5,944,674.42	\$5,944,674.42	\$0.00
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472	\$1.40	\$14,371,660.80	\$14,371,660.80	\$0.00
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588	\$1.54	\$259,625.52	\$259,625.52	\$0.00
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218	\$1.21	\$13,033,173.78	\$13,033,173.78	\$0.00
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726	\$0.87	\$2,743,741.62	\$2,743,741.62	\$0.00
			<b>COSTO TOTAL ANTES DE IVA</b>	\$68,934,189.24	\$68,934,189.24	\$0.00
			<b>IVA</b>	\$11,029,470.27	\$11,029,470.28	\$-0.01
			<b>COSTO TOTAL CON IVA</b>	\$79,963,659.51	\$79,963,659.52	\$-0.01





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la “Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada”**

*Imagen 4. Propuesta económica de Maysoft Global, S. de R.L. de C.V. partida 1*

Servicio	Unidad de medida	Volumen máximo bajo demanda (A)	Costo unitario (B)	Costo total C=AxB
Llamadas telefónicas de entrada	Llamada atendida	2,049,282	\$1.05	\$ 2,151,746.10
Llamadas telefónicas de salida	Llamada contactada	57,204	\$1.05	\$ 60,064.20
Envío de SMS	Envío exitoso	21,692,502	\$1.40	\$30,369,502.80
Mensajería automatizada instantánea (chatbot)	Interacción	4,680,846	\$1.27	\$ 5,944,674.42
Mensajería instantánea (mensaje con respuesta)	Envío y respuesta exitosa	10,265,472	\$1.40	\$14,371,660.80
Mensajería instantánea con respuesta personalizada	Interacción	168,588	\$1.54	\$ 259,625.52
Correo electrónico	Envío exitoso	10,771,218	\$1.21	\$13,033,173.78
Validación de teléfono de la persona trabajadora	Llamada contactada	3,153,726	\$0.87	\$ 2,743,741.62
<b>COSTO TOTAL ANTES DE IVA</b>				\$68,934,189.24
<b>IVA</b>				\$11,029,470.27
<b>COSTO TOTAL CON IVA</b>				\$79,963,659.51

Derivado de lo anterior se le informa al licitante **Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.**, que si bien el **costo total antes de I.V.A.** no presentó error alguno, el cálculo del I.V.A. presentó diferencia de **-0.01**. Lo anterior de conformidad con el artículo 55 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como letra **F.** del numeral **VI.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES** de la convocatoria, cabe mencionar que en la rectificación del cálculo no se afectaron los precios unitarios, y de no estar de acuerdo con la rectificación, el licitante contará con un plazo de 24 horas posteriores al fallo para comunicarlo por escrito a la convocante.

En conclusión, las propuestas económicas presentadas por los licitantes, resultan solventes, legal, administrativa, técnica y económicamente, toda vez que cumple con todos los requisitos solicitados en la convocatoria y son susceptibles de evaluar económicamente.

**Determinación de la puntuación económica obtenida partida 1. Servicios canales de atención a clientes.**

	MPemb	X 40	/ MPi	Puntuación o Unidades Porcentuales que corresponde a la propuesta económica	Licitante
PPE = MPemb X 40 / Mpi	\$68,934,189.24	40	\$68,934,189.24	40.00	Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.
	\$68,934,189.24	40	\$98,044,270.38	28.12	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

**Dónde:**

**PPE**= Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta Económica;

**Mpemb**= Monto de la propuesta económica más baja, y

**MPi**= Monto de la i-ésima propuesta económica.

**Determinación de la puntuación total de la propuesta del licitante partida 1. Servicios canales de atención a clientes.**

Partida 1. Servicios Canales de atención a clientes		
Licitantes	Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.
Puntos de la Propuesta Técnica	52.00	59.67
Puntos de la Propuesta Económica	40.00	28.12
Total de puntos obtenidos	<b>92.00</b>	<b>87.79</b>

**Determinación de la puntuación económica obtenida partida 2. Servicio especializado de cobranza**

PPE = MPemb X 40 / MPi	MPemb	X 40	/ MPi	Puntuación o Unidades Porcentuales que corresponde a la propuesta económica	Licitante
	\$60,619,500.00	40	\$60,619,500.00	40.00	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.

**Dónde:**

**PPE**= Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta Económica;

**Mpemb**= Monto de la propuesta económica más baja, y

**MPi**= Monto de la i-ésima propuesta económica.

**Determinación de la puntuación total de la propuesta del licitante partida 2. Servicio especializado de cobranza**

2. Servicio especializado de cobranza	
Licitante	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.
Puntos de la Propuesta Técnica	49.00
Puntos de la Propuesta Económica	40.00
Total de puntos obtenidos	<b>89.00</b>





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

**4. Fallo.**

De conformidad con lo señalado en el artículo 48 de **La Ley** y el numeral **VI.2. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN** de la convocatoria y con base en el resultado del análisis y evaluación de la propuesta económica presentada por los licitantes y toda vez que reúnen las condiciones legales, técnicas y económicas establecidas en la Convocatoria para el Instituto FONACOT, se determina:

**Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.** reúne las condiciones legales, técnicas y económicas establecidas en la Convocatoria, ya que obtuvo **92.00 puntos**, en la evaluación por puntos y porcentajes, por lo que se le adjudica la **partida 1. Servicios canales de atención a clientes** de la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Asimismo, considerando que la Convocatoria prevé en el numeral **II.6 TIPO DE CONTRATACIÓN**, la adjudicación de un contrato abierto y que el Anexo 15 de la misma convocatoria para la partida 1 establece en la nota 2, "Volumen máximo bajo demanda se refiere al volumen máximo por la vigencia del contrato, en el entendido que el volumen mínimo bajo demanda, corresponderá al 40% del volumen máximo", la presente contratación se adjudica por un monto mínimo **\$27,573,675.69** (veintisiete millones quinientos setenta y tres mil seiscientos setenta y cinco pesos 69/100 M.N.) y un monto máximo de **\$68,934,189.24** (sesenta y ocho millones novecientos treinta y cuatro mil ciento ochenta y nueve pesos 24/100 M.N.), ambos antes de I.V.A., conforme a la propuesta económica presentada por el licitante, otorgándole el número de contrato **FNCOT/LP/210/2025**, con una vigencia del contrato del **9 de septiembre de 2025 y hasta el 28 de febrero de 2027**.

**Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.** reúne las condiciones legales, técnicas y económicas establecidas en la Convocatoria, ya que obtuvo **89.00 puntos**, en la evaluación por puntos y porcentajes, se le adjudica la **partida 2. Servicio especializado de cobranza** de la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".

Por lo que la presente contratación se adjudica por un monto mínimo **\$36,885,600.00** (treinta y seis millones ochocientos ochenta y cinco mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) y un monto máximo de **\$60,619,500.00** (sesenta millones seiscientos diecinueve mil quinientos pesos 00/100 M.N.), ambos antes de I.V.A., conforme a la propuesta económica presentada por el licitante, otorgándole el número de contrato **FNCOT/LP/211/2025**, con una vigencia del contrato del **9 de septiembre de 2025 y hasta el 28 de febrero de 2027**.

Por lo que, los licitantes adjudicados deberán entregar la garantía de cumplimiento, mediante fianza indivisible expedida por institución autorizada legalmente para ello, conforme a lo que establece los artículos 69 fracción II y 70 fracción II de La Ley y artículo 87 del **R Ley**, por el importe del 10% (diez por ciento) del monto máximo por erogar en el ejercicio fiscal de que se trate por cada una de las partidas, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado; y deberá





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

entregarse en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Piso 1º, Colonia Roma Sur, Demarcación territorial Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en un horario de labores de 9:00 a 15:00 horas de lunes a viernes., dentro de los diez días naturales, posteriores a la firma del contrato conforme a lo dispuesto en los artículos 69 fracción II y 70 fracción II de **La Ley**, así como 103 del **R Ley**, a favor del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Derivado de lo anterior, los licitantes adjudicados deberán entregar en el domicilio de la convocante o enviar a través de medios electrónicos (correo electrónico) a las siguientes direcciones: [sonia.llaguno@fonacot.gob.mx](mailto:sonia.llaguno@fonacot.gob.mx), [dalia.mendoza@fonacot.gob.mx](mailto:dalia.mendoza@fonacot.gob.mx) y [luis.tovar@fonacot.gob.mx](mailto:luis.tovar@fonacot.gob.mx), a más tardar el día **9 de septiembre del año en curso**, la documentación para formalizar el contrato correspondiente de acuerdo a lo establecido en el numeral **III.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO – PARA PERSONAS MORALES**.

1. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del acta constitutiva del licitante contenido la inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes.
2. Original o copia certificada para cotejo y copia simple legible del testimonio notarial del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato.
3. Original para cotejo y copia simple legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar).
4. Copia simple legible de la Constancia de Situación Fiscal actualizada al mes de presentación de la documentación.
5. Copia simple legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua), con vigencia máxima de un mes. En caso de ser arrendado el inmueble donde se ostente tener el domicilio fiscal, el licitante deberá proporcionar copia legible del contrato de arrendamiento.
6. Carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe) y copia simple legible del estado de cuenta bancaria.
7. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.36 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
8. **Acuse para hacer pública la Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales** de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, así como de la regla 2.1.28 de la Resolución Miscelánea Fiscal Vigente. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato.**
9. **Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo** de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y a los ACUERDOS





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

ACDO.AS2.HCR.270422/107.P.DIR y ACDO.AS2.HCT.250423/106.P.DIR., publicados en el Diario Oficial de la Federación, 22 de septiembre de 2022 y el 4 de mayo de 2023 respectivamente, la cual deberá estar vigente durante el plazo de quince días hábiles que el contribuyente tiene para la formalización de las contrataciones referidas en el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación. **Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**

10. **Constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos**, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, de conformidad con el artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación y al ACUERDO del H. Consejo de Administración del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores por el que se emiten las Reglas para la obtención de la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos. **Vigente a la fecha de entrega de la documentación para la firma del contrato. Su no presentación será motivo de la no formalización del contrato por causas imputables al licitante ganador y se procederá conforme el tercer párrafo del artículo 67 de La Ley.**
11. Formato de Estratificación MIPYMES, de conformidad con el **Anexo 9** de la presente Convocatoria.
12. Escrito bajo protesta de decir verdad, el que señale que no se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de **La Ley**.
13. Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, **Anexo 7** de la Convocatoria.
14. Escrito bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 3 fracción VI y 49 fracciones IX y X en el que manifieste que no desempeña, empleo, cargo o comisión, en el servicio público o, en su caso, que a pesar de desempeñarlo con la formalización del contrato correspondiente no se actualiza un conflicto de interés. **En caso de ser personal moral dichas manifestaciones deberán presentarse respecto de los socios o accionistas que ejerzan el control de la sociedad, indicando nombre y apellidos de cada uno de ellos.** En caso de que los socios o accionistas sean personas morales dicho documento deberá ir suscrito por el representante legal de cada persona moral. **Anexo 11** de la Convocatoria.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 50 de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta Acta en la página electrónica: <https://comprasmx.buengobierno.gob.mx/>, dicho procedimiento sustituirá a la notificación personal.

De conformidad con los artículos 35 antepenúltimo párrafo, 36 **La Ley** y 47 del **RLey**, a este acto no asistió ningún representante o persona que manifestara su interés de estar presente en el mismo como observador.





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

En este acto se les preguntó a los asistentes si deseaban manifestar alguna observación o comentario, a lo que respondieron no tener ninguno.

Asimismo, se comunica a los licitantes que la presente acta se hace del conocimiento de los servidores públicos participantes a través de video conferencia, quienes emitieron su conformidad a la misma. La presente acta se firmará posterior a este acto, por lo que, la misma surte los efectos legales como si estuviera firmada.

Después de dar lectura a la presente acta, se dio por terminado este acto, siendo las **16:51 horas** del día **8 de septiembre del 2025**. La presente acta consta de **15 páginas y 2 Anexos**.

**POR EL INSTITUTO FONACOT:**

<b>NOMBRE</b>	<b>ÁREA</b>	<b>FIRMA</b>
Lic. Sonia Llaguno Arista	Subdirectora de Adquisiciones y representante del área contratante.	Presente por video conferencia.
Ing. Florencio Rodil Posada	Subdirector General de Productos Digitales y representante del Área Técnica y Requirente. (partida 1)	Presente por video conferencia.
Lic. Juan Alatorre Perez	Director de Operación de Productos Digitales y representante del Área Técnica y Requirente. (partida 1)	Presente por video conferencia.
Lic. Blanca Azucena Angón Beristain	Subdirectora de Nuevos Productos Digitales y representante del Área Técnica y Requirente. (partida 1)	Presente por video conferencia.
Mtra. Ireri Yañez Bolaños	Subdirectora General de Crédito y Recuperación y representante del Área Técnica y Requirente. (partida 2)	Presente por video conferencia.
Lic. Nancy Cervantes Sánchez	Directora de Cobranza y representante del Área Técnica y Requirente. (partida 2)	Presente por video conferencia.
Lic. Maria Eugenia Flores Solano	Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad y representante el área del Abogado General	Presente por video conferencia.

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL:**





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada"**

<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>
Lic. Montserrat Estephania Cedillo Espinosa Subdirectora Jurídica de lo Contencioso del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	Presente por video conferencia.

----- **FIN DEL ACTA** -----





**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Anexos del Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".**

# **ANEXO 1**





**Evaluación Legal - Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".**

Descripción	ADMINISTRADORA DE CARTERA SERVICIOS LEGALES RAMIREZ VILLEGAS Y ASOCIADOS S.A. DE C.V.		ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MÉXICO, S. A. P. I. DE C.V.		BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V.		GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.	
	Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1 y 2	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1. El licitante deberá presentar un escrito de acreditación de personalidad jurídica en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para <b>comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación</b> , así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del <b>R Ley</b> . Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el <b>Anexo 4 o 4A</b> , se deberá insertar la leyenda "Bajo protesta de decir verdad". El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, podrá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el <b>Anexo 4 o 4A</b> .	1 al 50			1 al 124  No anexa la última modificación del acta constitutiva, ni el poder notarial del representante legal.	1 al 201		1 al 106	
2. Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de <b>La Ley. Anexo 6</b> .	52			127 y 128  El escrito hace referencia al artículo 90 penúltimo párrafo de la LAASSP y no al artículo 90 cuarto párrafo de la LAASSP.	203		108	
3. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40, fracción X de <b>La Ley. Anexo 8</b> .	53		129 y 130		204		109	
4. El licitante deberá presentar escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del <b>R Ley. Anexo 5</b> .	57		138 y 139		208		113	
5. El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el <b>ACUERDO. Anexo 1</b> .	60		143 y 144		210		115	
6. El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al <b>Anexo 9</b> . <b>Nota:</b> En el caso de que la empresa se considere "GRANDE", podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.	58 y 59		140 al 142		209		114	
7. Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. <b>Anexo 10</b> .	61		145 y 146		211		116	
8. El licitante deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad en el que declare si tiene o no relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicos que establece el Protocolo de actuación en contrataciones. <b>Anexo 12</b> .	54		131 al 134		205		110	
9. El licitante deberá presentar manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuta con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento. <b>Anexo 13</b> .	55		135 y 136		206		111	
10. Copia simple de identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).	62		147 y 148		212 al 214		117 al 119	





**Evaluación Legal - Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".**

Descripción	ADMINISTRADORA DE CARTERA SERVICIOS LEGALES RAMIREZ VILLEGAS Y ASOCIADOS S.A. DE C.V.		ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MÉXICO, S. A. P. I. DE C.V.		BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V.		GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.	
	Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1 y 2	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
11. El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo, conforme a las condiciones descritas en el <b>Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"</b> , por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero de conformidad con el Artículo 40 fracción XXI de <b>La Ley. Anexo 16</b> .	56		136 y 137		207		112	
12. El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en su caso, el Aviso que genera el sistema al concluir la solicitud de afiliación, el cual se puede obtener en la siguiente página: <a href="https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales FONACOT/afiliaciones.php">https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales FONACOT/afiliaciones.php</a>	63 al 72		149 al 158		215 al 227		120 al 122	
13. Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo, deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el inciso 2 del numeral <b>III.9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS</b> de la Convocatoria. En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral y cada una de las personas que integran la participación conjunta <b>deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 11 del presente numeral. Si el licitante no participa de manera conjunta, deberá manifestarlo mediante escrito simple.</b>	73		159 y 160		228		123	
<b>Conclusión legal - administrativa</b>	Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: <b>ADMINISTRADORA DE CARTERA SERVICIOS LEGALES RAMIREZ VILLEGAS Y ASOCIADOS S.A. DE C.V.</b> , se determinó que <b>cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.  Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: <b>ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MÉXICO, S. A. P. I. DE C.V.</b> , se determinó que <b>no cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.  Lo anterior, derivado de que en el Anexo 4, no se acompaña de la última modificación del acta constitutiva, ni el poder notarial del representante legal, generando incertidumbre sobre el objeto social, los accionistas y si la persona que se ostenta como representante legal cuenta con las facultades suficientes para poder presentar dicha documentación.  Asimismo, el anexo 6, el licitante hace referencia al artículo 90 penúltimo párrafo de la LAASSP y no al artículo <b>90 cuarto párrafo</b> de la LAASSP.	Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta solvente legal y administrativamente</b> .	Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta no solvente legal y administrativamente</b> .	Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: <b>BUFETE EMPRESARIAL GTI, S.A. DE C.V.</b> , se determinó que <b>cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.  Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: <b>GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACION Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.</b> , se determinó que <b>cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.  Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta solvente legal y administrativamente</b> .	Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta solvente legal y administrativamente</b> .			



**Evaluación Legal - Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".**

Descripción	INTEGRATED SOLUTIONS BUREAU, S. DE R.L. DE C.V.		MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.		PARTICIPACIÓN CONJUNTA			
	Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1		SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.		KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
1. El licitante deberá presentar un escrito de acreditación de personalidad jurídica en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para <b>comprometerse y responder por sí o su representada en la presente licitación</b> , así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del <b>RLey</b> . Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el <b>Anexo 4 o 4A</b> , se deberá insertar la leyenda "Bajo protesta de decir verdad". El domicilio que se mencione en los documentos antes citados, será considerado por la Convocante como el indicado para que el licitante reciba toda clase de notificaciones que resulten de los actos, contrato y convenio derivados de este procedimiento. Asimismo, podrá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el <b>Anexo 4 o 4A</b> .	1 al 35		1 al 249		4 al 53		54 al 164	
2. Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el firmante ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 71 y 90 penúltimo párrafo de <b>La Ley. Anexo 6</b> .	36		253		169		170	
3. Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 40, fracción X de <b>La Ley. Anexo 8</b> .	37		255		175		176	
4. El licitante deberá presentar escrito en el que manifieste, bajo protesta de decir verdad, que es de nacionalidad mexicana, de conformidad con el artículo 35 del <b>RLey. Anexo 5</b> .	41		263		166		167	
5. El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las condiciones de la convocatoria de licitación, de conformidad con el <b>ACUERDO. Anexo 1</b> .	44		268		2		3	
6. El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al <b>Anexo 9</b> . <b>Nota:</b> En el caso de que la empresa se considere " <b>GRANDE</b> ", podrá presentar escrito libre en donde así lo manifieste.	42 y 43		265 y 266		178 y 179		180 y 181	
7. Escrito del licitante donde declara que ha leído la convocatoria, y se encuentra conforme con los criterios de adjudicación, así como con todos y cada uno de los puntos que en ésta se señalan. <b>Anexo 10</b> .	45		270		183		184	
8. El licitante deberá presentar manifestación bajo protesta de decir verdad en el que declare si tiene o no relación o vínculo de negocios, laborales, profesionales, personales o de parentesco por consanguinidad o afinidad hasta cuarto grado, con las personas servidores públicos que establece el Protocolo de actuación en contrataciones. <b>Anexo 12</b> .	38		257		192		193	
9. El licitante deberá presentar manifiesto bajo protesta de decir verdad que no ejecuta con otro participante acciones que impliquen o tengan por objeto obtener un beneficio o ventaja indebida en el procedimiento. <b>Anexo 13</b> .	39		259		195		196	
10. Copia simple de identificación oficial vigente y legible de la persona física o del representante legal de la persona moral, la que deberá contener firma y fotografía, debiendo ser alguno de los siguientes documentos: pasaporte, cartilla, credencial para votar, cédula profesional o los formularios FM2 Y FM3, (Estos dos últimos en caso de ser de nacionalidad extranjera).	46 y 47		272		252		253	



**Evaluación Legal - Administrativa de la Licitación Pública Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".**

Descripción	INTEGRATED SOLUTIONS BUREAU, S. DE R.L. DE C.V.		MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.		PARTICIPACIÓN CONJUNTA			
	Partida por la que participan: 1 y 2		Partida por la que participan: 1		SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.		KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
11.	El licitante deberá presentar escrito mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico capacitado suficiente y disponible para la prestación del servicio, por lo que en caso de resultar adjudicado realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo, conforme a las condiciones descritas en el <b>Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio"</b> , por lo que no subcontratará parcial o totalmente los mismos con otro licitante que haya participado en el procedimiento, ni con un tercero de conformidad con el Artículo 40 fracción XXI de <b>La Ley. Anexo 16</b> .	40		261		198		199
12.	El licitante deberá presentar registro, carta de Bienvenida o documento que acredite la afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en su caso, el Aviso que genera el sistema al concluir la solicitud de afiliación, el cual se puede obtener en la siguiente página: <a href="https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales_FONACOT/afiliaciones.php">https://sistemacredito.fonacot.gob.mx/modulosEspeciales_FONACOT/afiliaciones.php</a>	48 al 68		275 al 278		201 al 213		214 al 235
13.	Para el caso de que se participe por medio de presentación conjunta, será necesario que el representante común de la agrupación señale a través de escrito simple, que la proposición se presenta en forma conjunta, así mismo, deberá presentar el convenio conforme a lo establecido en el inciso 2 del numeral <b>III.9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES CONJUNTAS</b> de la Convocatoria. En este caso, el representante común deberá presentar todos y cada uno de los escritos solicitados en el presente numeral y cada una de las personas que integran la participación conjunta deberá entregar los escritos de los incisos 1 al 11 del presente numeral. Si el licitante no participa de manera conjunta, deberá manifestarlo mediante escrito simple.	69		286		237 al 247		237 al 247
Conclusión legal - administrativa		Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: <b>INTEGRATED SOLUTIONS BUREAU, S. DE R.L. DE C.V.</b> , se determinó que <b>cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.	Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa del licitante: <b>MAYSOFT GLOBAL, S. DE R.L. DE C.V.</b> , se determinó que <b>cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.	Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa de los licitantes: <b>SAMBALCA ENTERPRISE, S.A. DE C.V.</b> en <b>participación conjunta con KERNEL TECHNOLOGIES GROUP, S.A. DE C.V.</b> , se determinó que <b>no cumple</b> , con lo solicitado en el numeral IV. DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES, CON FIRMA ELECTRÓNICA Y EN PAPEL MEMBRETADO, SU PRESENTACIÓN ES DE CARÁCTER OBLIGATORIO de la convocatoria.				
		Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta solvente legal y administrativamente</b> .	Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta solvente legal y administrativamente</b> .	Lo anterior, derivado de que el objeto de la persona moral, establecido en el Anexo 4, el Acta Constitutiva y su última modificación, no se relacione con el objeto de la presente convocatoria.	Derivado de lo anterior su propuesta <b>resulta no solvente legal y administrativamente</b> .			

Elaboró



**Lic. Rebeca Dalia Mendoza Cruz**  
Jefa de Departamento de Licitaciones e ITP.

Revisó



**Lic. Sonia Llaguno Arista**  
Subdirectora de Adquisiciones.

Autorizó



**Mtro. Fernando Zepeda Degadillo**  
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales

Fecha de evaluación: 4 de septiembre de 2025



**Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**  
**Anexos del Acta de Fallo**

**Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, para la "Contratación Abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada".**

# **ANEXO 2**





**Trabajo**  
Secretaría del Trabajo  
y Previsión Social

**fonacot**



Subdirección General de Productos Digitales

Dirección de Operación de Productos Digitales

Oficio No. DOPD/30/09/2025

**Asunto: Entrega de Evaluación Técnica - Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025 para la "Contratación abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada", Partida 1. Servicio de Canales de Atención a Clientes.**

Ciudad de México, a 5 de septiembre de 2025.

**Mtro. Fernando Zepeda Delgadillo**

**Director de Recursos Materiales y Servicio Generales**

**Presente**

Por medio del presente, se hace la entrega de la evaluación técnica de la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025 para la "Contratación abierta del Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada, Partida 1. Servicio de Canales de Atención a Clientes.

Por lo anterior, se adjunta lo siguiente:

- Dictamen de la evaluación técnica.
- Evaluación de puntos y porcentajes.

Sin otro particular, aprovecho para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

**Lic. Juan Alatorre Pérez**  
Director de Operación de Productos Digitales



Con copia para:

- Salvador Gacza Herrera. - Coordinador General Comercial.
- Florencio Rodil Posada. - Subdirector General de Productos Digitales.
- Sonia Llaguno Arista. - Subdirectora de Adquisiciones.



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Cuauhtémoc, CDMX. Tel. 55 5265 7400 [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)





## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

En atención a la evaluación de las proposiciones de la Convocatoria a la **Licitación Pública Electrónica Nacional LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025**, cuyo objeto es la **"CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA"**, PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES, se emite el siguiente:

### Dictamen

Conforme a la convocatoria, en el apartado V.1. PROPUESTA TÉCNICA, numeral 2, los documentos solicitados en el numeral 13. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".

### I. DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN DE PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN DE PUNTOS Y PORCENTAJES, los cuales se describen a continuación: 7 LICITANTES PRESENTARON PROPUESTAS

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes		Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.			Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados, S.A. de C.V.			Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.			Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.		
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:		Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones
1	Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio", redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. No se aceptará copiar y pegar el anexo técnico.	Cumple	001-081	Sin observaciones	No Cumple	756 - 784	El Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" no considera la descripción y especificaciones a detalle del servicio de canales de atención a clientes, ya que el apartado 7. Descripción del servicio (folio 757) solo menciona los canales de comunicación, pero no se describen, asimismo, en el apartado 8. Requerimiento para el servicio (folio 757), igualmente solo mencionan los requerimientos, pero no se describen o especifican a detalle. Por otra parte, el apartado 15. Plazo y lugar de prestación (folio 760), se menciona que los servicios estarán disponible 24/7, sin embargo, no aparece lo que solicita la convocante, que son los horarios para la prestación de cada uno de los canales de comunicación, ya que son horarios diferentes para cada canal.	Cumple	8 - 81	Sin observaciones	Cumple	1 al 80	Sin observaciones





**Subdirección General de Productos Digitales**  
**Dirección de Operación de Productos Digitales**

## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes			Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.			Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. de C.V.			Asesoría Informática de TI en México, S.A.P.I de C.V.		
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:			Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones
1	Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente Licitación, establecidos en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio", redactado en primera persona considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones. No se aceptará copiar y pegar el anexo técnico.	Cumple	3-65	Sin observaciones	Cumple	1 a 95	Sin observaciones	No cumple	350 - 1050	El Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" no incluye los apartados 25 y 26 correspondientes a Penas convencionales y deductivas del servicio. En el contrato, se referenciarán estos apartados, por tal motivo se establecen en el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio", asimismo, son importantes para la aplicación de estos conceptos en los casos que incurra el proveedor en algún incumplimiento señalado en este apartado	





## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

### Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes			Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.			Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados, S.A. de C.V.			Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.			Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.		
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:			Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones
2 El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el punto 13. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".														
2.1 Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no deberán tener una antigüedad mayor a 6 años.	Cumple	082 a 093 094 a 103 104 a 111 112 a 120	Sin observaciones	Cumple	112 - 149 150 - 217 218 - 233 234 - 254	Sin observaciones	Cumple	284 - 499	Sin observaciones	Cumple	512 a 533 534 a 1238 1239 a 1499 1500 a 2109 2110 a 2410 2411 a 2569	Sin observaciones		

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes			Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.			Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. de C.V.			Asesoría Informática de TI en México, S A P T de C.V.				
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:			Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones		
2 El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el punto 13. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".													
2.1 Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no deberán tener una antigüedad mayor a 6 años.	Cumple	632 - 695	Sin observaciones	Cumple	1046 a 1051 1052 a 1096 1097 a 1184 1185 a 1477	Sin observaciones	Cumple	5 - 209	Sin observaciones				





**Subdirección General de Productos Digitales**  
**Dirección de Operación de Productos Digitales**

## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes			Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.			Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados, S.A. de C.V.			Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.			Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.		
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:			Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones
2 El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el punto 13. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".														
2.2	Copia de certificación vigente ISO 9001.	Cumple	121 a 122	Sin observaciones	Cumple	257	Sin observaciones	Cumple	360	Sin observaciones	Cumple	129 570 621	Sin observaciones	
2.3	Copia de certificación vigente ISO 27001.	Cumple	121 a 122	Sin observaciones	Cumple	256	Sin observaciones	Cumple	361	Sin observaciones	Cumple	130 571 622	Sin observaciones	
2.4	Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.	Cumple	124 a 125	Sin observaciones	Cumple	705	Sin observaciones	Cumple	395 - 575	Sin observaciones	Cumple	572 a 628	Sin observaciones	

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes			Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.			Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. de C.V.			Asesoría Informática de TI en México, S A P I de C.V.				
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:			Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones		
2 El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el punto 13. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".													
2.2	Copia de certificación vigente ISO 9001.	Cumple	625	Sin observaciones	Cumple	5 a 7	Sin observaciones	Cumple	210	Sin observaciones			
2.3	Copia de certificación vigente ISO 27001.	Cumple	625	Sin observaciones	Cumple	1 a 4	Sin observaciones	Cumple	211 - 213	Sin observaciones			
2.4	Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.	Cumple	832 - 1187	Sin observaciones	No cumple	139	Solo presenta la carta, la cual indica que presenta las evidencias, sin embargo, no se incluyeron.	Cumple	215	Sin observaciones			



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

*QF*



## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

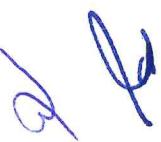
Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes				Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.			Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados, S.A. de C.V.			Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.			Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.			
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:				Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	
2	El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el punto 13. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".															
2.5	Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.	Cumple	126 a 127	Sin observaciones	Cumple	706	Sin observaciones	No cumple		No presentó la carta solicitada para la partida 1. En la página con folio 703, aparece una carta, pero se menciona que es para la partida 2.	Cumple	629	Sin observaciones			
2.6	Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).	Cumple	128 a 172	Sin observaciones	Cumple	707 - 754	Sin observaciones	Cumple	307 - 358	Sin observaciones	Cumple	389 - 470 630 - 690	Sin observaciones			
2.7	Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS.  Junta de aclaraciones: (La convocante aclara que los licitantes deberán demostrar que el personal que incluyen en el rubro 3, propuesta de trabajo, subrubro c) esquema estructural de la organización de los recursos humanos de la empresa, de la tabla de puntos y porcentajes está registrado ante el IMSS. En el caso del licitante adjudicado, durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 recurso humano del anexo técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.)	Cumple	173 a 183	Sin observaciones	Cumple	703	Sin observaciones	No cumple		No aparece documento alguno que demuestre que el personal de la empresa este registrado ante el IMSS	Cumple	720 a 796	Sin observaciones			
Resultado para pasar a evaluación de Puntos y Porcentajes		Pasa				No pasa				No pasa				Pasa		





## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Requisitos técnicos mínimos indispensables que los licitantes deberán cumplir para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes			Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.			Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. de C.V.			Asesoría Informática de TI en México, S A P I de C.V.		
"El Proveedor" participante deberá de presentar la siguiente documentación soporte:			Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones	Registrar: Cumple o No Cumple	Folio	Observaciones
2 El licitante deberá presentar los documentos solicitados en el punto 13. DOCUMENTOS QUE DEBERÁ PRESENTAR COMO MÍNIMO EL PROVEEDOR del Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio".											
2.5	Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.	Cumple	1414	Sin observaciones	Cumple	140	Sin observaciones	Cumple	238	Sin observaciones	
2.6	Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).	Cumple	538 - 623	Sin observaciones	No cumple	1 a 25	Presenta un ejercicio simulado de un DRP y de un BCP, sin embargo el documento no incluye el análisis BIA, además de que las imágenes y fotografías no son legibles.	Cumple	239 - 291	Sin observaciones	
2.7	Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS.  Junta de aclaraciones: (La convocante aclara que los licitantes deberán demostrar que el personal que incluyen en el rubro 3. propuesta de trabajo, subrubro c) esquema estructural de la organización de los recursos humanos de la empresa, de la tabla de puntos y porcentajes está registrado ante el IMSS. En el caso del licitante adjudicado, durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 recurso humano del anexo técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.)	Cumple	627 - 631	Sin observaciones	No cumple	1 a 2	Presenta carta donde manifiesta que en caso de ser adjudicado, el personal especificado estará registrado ante el IMSS a partir de inicio de la vigencia y opinión de cumplimiento de obligaciones en materia de seguridad social positiva, señalando 49 persona, sin embargo, no se evidencia si el personal corresponde al señalado en el rubro 3. propuesta de trabajo, subrubro c) esquema estructural de la organización de los recursos humanos de la empresa, de la tabla de puntos y porcentajes, por lo cual se observa que no consideró lo señalado en la junta de aclaraciones.	No cumple	292 - 348	No presentó documento que evidencie que el personal está registrado ante el IMSS. En la página con folio 292, es un escrito donde indica lo siguiente: "Evidencia la cual hace constar que el personal de ASESORIA INFORMATICA DE TI EN MEXICO S.A.P.I. DE C.V. está registrado ante el IMSS", sin embargo en las páginas siguientes presenta una carátula y contrato de trabajo de cada uno de los perfiles que se solicitan, pero en ninguna aparece el documento que evidencie estar registrado ante el IMSS.	
Resultado para pasar a evaluación de Puntos y Porcentajes			Pasa		No pasa			No pasa			





## DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA

De la revisión de los requisitos que debe cumplir el licitante para ser objeto de evaluación por puntos y porcentajes, se tiene el resultado siguiente:

<b>Licitante</b>	<b>Pasa a evaluación de Puntos y Porcentajes</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.	X	
Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramirez Villegas y Asociados, S.A. de C.V.		X
Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento, S.A. de C.V.		X
Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.	X	
Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.	X	
Integrated Solutions Bureau, S. de R.L. de C.V.		X
Asesoria Informática de TI en México, S A P I de C.V.		X

### II. Evaluación de las Propuestas Técnicas. PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

Con fundamento en el artículo 47 tercer párrafo de **La Ley** y 52 del **R Ley**, el área técnica y/o requirente realizará la evaluación de las propuestas técnicas, utilizando los criterios de puntos y porcentajes.

La **Subdirección General de Productos Digitales**, como Área Requierente y Área Técnica de la presente contratación, está facultada para evaluar y dictaminar la documentación técnica de las proposiciones presentadas; esto conforme a lo previsto en el inciso k) numeral 8 de la fracción VII de las Bases y Lineamientos, de las Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto FONACOT:

*NIVELES JERARQUICOS DE LAS PERSONAS SERVIDORAS PUBLICAS FACULTADAS PARA LLEVAR A CABO LOS DIVERSOS ACTOS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION O QUE SE RELACIONEN CON ESTOS, EMITIR Y FIRMAR LAS CONVOCATORIAS Y ACTAS CORRESPONDIENTES Y ENCARGARSE DE SU NOTIFICACIÓN; SOLICITAR LA CANCELACIÓN DE PARTIDAS O PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN; SUSCRIBIR LOS DIFERENTES DOCUMENTOS QUE SE DERIVEN, Y PARA LLEVAR A CABO LAS EVALUACIONES TÉCNICA, LEGAL Y ECONÓMICA DE LAS PROPOSICIONES, ASÍ COMO LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS RESPONSABLES A LAS QUE SE ENCUENTREN ADSCRITAS DICHAS PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS, y que, del análisis realizado a las mismas, dictaminó que los documentos presentados por los licitantes en lo que corresponde a los requisitos señalados en **Criterios de evaluación de puntos y porcentajes**, de la convocatoria, cumplen o no con las condiciones establecidas en la misma, conforme a la Evaluación realizada mediante el criterio de **puntos o porcentajes**, como se presenta a continuación:*





**Subdirección General de Productos Digitales**  
**Dirección de Operación de Productos Digitales**

**DICTAMEN DE EVALUACIÓN TÉCNICA**

Rubro		Puntos MÁXIMOS	Maysoft Global, S. de R.L. de C.V.	Bufete Empresarial GTI, S.A. de C.V.	Sambalca Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.
No.	Descripción		Puntos obtenidos	Puntos obtenidos	Puntos obtenidos
I	Capacidad del licitante	24.00	18.00	23.67	20.67
II	Experiencia y especialidad del licitante	18.00	18.00	18.00	18.00
III	Propuesta de trabajo	6.00	4.00	6.00	6.00
IV	Cumplimiento de contratos	12.00	12.00	12.00	12.00
<b>Total de puntos obtenidos en la Propuesta Técnica</b>		<b>60.00</b>	<b>52.00</b>	<b>59.67</b>	<b>56.67</b>

Como soporte de lo manifestado se adjunta la siguiente documentación:

- a) Evaluación de Puntos y porcentajes.

Ciudad de México, a 5 de septiembre de 2025.

Por el Área requirente y técnica

Lic. Blanca Azucena Angón Beristain  
Subdirectora de Nuevos Productos Digitales

Lic. Juan Alatorre Pérez  
Director de Operación de Productos Digitales



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena



**Subdirección General de Productos Digitales**  
Dirección de Operación de Productos Digitales

Ciudad de México, a 5 de septiembre de 2025.

Evaluación de puntos y porcentajes de las proposiciones de la Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025, cuyo objeto es la “**CONTRATACIÓN ABIERTA DEL SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES Y COBRANZA ESPECIALIZADA**”, PARTIDA 1. SERVICIO DE CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

Evaluación técnica	Maytrit Global S. de R.L. de C.V.		Bufete Empresarial OTI, S.A. de C.V.		Sambilis Enterprise, S.A. de C.V. con participación conjunta con Kernel Technologies Group, S.A. de C.V.	
<b>1.- Capacidad del licitante</b>	<b>18.00</b>		<b>23.67</b>		<b>20.67</b>	
a) Capacidad de los recursos humanos	8.00		13.00		10.00	
Apartado	<b>Observación</b>		<b>Observación</b>		<b>Observación</b>	
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	3.80	Sin observaciones	3.80	Sin observaciones	0.80	El CV de Edson Hugo no tiene el lugar y fecha de expedición, por lo tanto no se otorga puntuación en el subrubro a 1.5 de asesores telefónicos
a.2) Competencia o habilidad en el trabajo de acuerdo con los conocimientos académicos o profesionales.	1.60	Presenta historial académico de un asesor, sin embargo, este tipo de documento no está considerado en el parámetro, además el historial académico indica que "... no es un certificado"	6.60	Sin observaciones	6.60	Sin observaciones
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con la materia del servicio solicitado.	2.60	Sin observaciones	2.60	Sin observaciones	2.60	Sin observaciones
b) Capacidad de los recursos económicos y de equipamiento	<b>10.00</b>		<b>10.00</b>		<b>10.00</b>	
Apartado	<b>Observación</b>		<b>Observación</b>		<b>Observación</b>	
b.1) Capacidad de recursos económicos	6.00	Sin observaciones	6.00	Sin observaciones	6.00	Sin observaciones
b.2) Capacidad de equipamiento	4.00	Sin observaciones	4.00	Sin observaciones	4.00	Sin observaciones
Apartado	<b>0.00</b>	<b>Observación</b>	<b>0.67</b>	<b>Observación</b>	<b>0.67</b>	<b>Observación</b>
c.1) Participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	0.00	Únicamente presenta carta membretada y copia de credencial que acredita a una persona con discapacidad permanente la cual se considera como la constancia de reconocimiento de discapacidad emitida por la Secretaría de Salud, sin embargo, no incluye el aviso de alta de personal con discapacidad del IMSS	0.00	Presentó escrito donde indica que no cuenta con trabajadores con discapacidad	0.00	Presentó escrito donde indica que no cuenta con trabajadores con discapacidad
d.1) Participación de MIPYMES.	0.00	Presenta escrito donde indica que no cuenta con trabajadores con la constancia de estratificación de MIPYMES emitida por el IMPL	0.33	Sin observaciones	0.33	Sin observaciones
e.1) Acreditar la certificación en igualdad laboral y no discriminación	0.00	Presenta escrito donde indica que no cuenta con certificado vigente de cumplimiento de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015	0.34	Sin observaciones	0.34	Sin observaciones
<b>2.- Experiencia y especialidad del licitante</b>	<b>18.00</b>		<b>18.00</b>		<b>18.00</b>	
Apartado	<b>Observación</b>		<b>Observación</b>		<b>Observación</b>	
a) Experiencia del licitante	9.00	Sin observaciones	9.00	Sin observaciones	9.00	Sin observaciones
b) Especialidad del licitante	9.00	Sin observaciones	9.00	Sin observaciones	9.00	Sin observaciones
<b>3.- Propuesta de trabajo</b>	<b>4.00</b>		<b>6.00</b>		<b>6.00</b>	
Apartado	<b>Observación</b>		<b>Observación</b>		<b>Observación</b>	
a) Metodología	2.00	Sin observaciones	2.00	Sin observaciones	2.00	Sin observaciones
b) Plan de Trabajo	0.00	El Plan únicamente abarca el periodo de transición, sin embargo, lo requerido era indicar el cumplimiento de los tiempos establecidos en el Anexo Técnico, no sólo del periodo de transición	2.00	Sin observaciones	2.00	Sin observaciones
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos	2.00	Sin observaciones	2.00	Sin observaciones	2.00	Sin observaciones
<b>4.- Cumplimiento de contratos</b>	<b>12.00</b>		<b>12.00</b>		<b>12.00</b>	
Apartado	<b>Observación</b>		<b>Observación</b>		<b>Observación</b>	
a) Cumplimiento de contratos	12.00	Sin observaciones	12.00	Sin observaciones	12.00	Sin observaciones
<b>Total de puntos</b>	<b>52.00</b>		<b>59.67</b>		<b>56.67</b>	

Por el Área requirente y técnica

Lic. Blanca Azucena Angón Beristain  
Subdirectora de Nuevos Productos Digitales

Lic. Juan Alatorre Pérez  
Director de Operación de Productos Digitales



**Coordinación General de Crédito y Finanzas**  
**Subdirección General de Crédito y Recuperación**

Oficio SGCR/11/09/2025.

**Asunto:** Entrega del dictamen técnico de la partida 2  
de la Licitación Pública Electrónica Nacional LA-14-P7R-014P7R001-N-64-2025

Ciudad de México a 05 de septiembre de 2025.

**Lic. Sonia Llaguno Arista.**

Subdirectora de Adquisiciones.

Presente.

En relación a la Licitación Pública Electrónica Nacional con no. **LA-14 P7R-014P7R001-N-64-2025** para la contratación abierta del **Servicio de Canales de Atención a Clientes y Cobranza Especializada**, me permito enviar el análisis y dictamen técnico correspondiente a la **partida 2**, de conformidad con lo establecido en el inciso E. del numeral VI. 1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES y el Anexo 14 "Características Técnicas del Servicio" de la convocatoria.

En cuanto a los Requisitos Mínimos que deben cumplir los proveedores el dictamen es el siguiente:

Documentación que deberá presentar como mínimo el proveedor.	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S. A. de C. V.	Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados S.A. de C.V	Bufete Empresarial GTI, S. A. de C. V.	Asesoría Informática de TI en México S.A.P.I de C.V	Integrated Solutions Bureau S. de R.L de C.V
Copia formalizada de al menos 2 (dos) contratos finalizados en los que demuestre haber realizado servicios similares a los que se requiere en el Anexo Técnico. Dichos contratos no deberán tener una antigüedad mayor a 6 años.	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple
Copia de certificación vigente ISO 9001 e ISO 27001.	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple

X



# Trabajo

Secretaría del Trabajo  
y Previsión Social

**fonacot**



Carta membretada firmada por el Representante legal, donde presente evidencia de que sus instalaciones cuentan con la infraestructura para el servicio y donde asegure que proveerá a todo su personal de las herramientas, materiales y suministros necesarios para la prestación del servicio.	Si cumple				
Carta membretada firmada por el Representante legal, donde asegure que los equipos de cómputo tienen directivas de seguridad, antivirus, actualizaciones, bloqueo de dispositivos extraíbles en computadoras de escritorio y laptops, con discriminación de función, es decir, bloqueo de componentes como memorias USB y/o no contar con unidades lectoras de CD.	Si cumple				
Información documental (reporte con fotografías o imágenes) que demuestre realizar periódicamente simulacros del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y Plan de Continuidad de Negocio (BCP), así como lo relacionado al Análisis de Impacto al Negocio (BIA).	Si cumple				

*[Handwritten signature]*



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

Plaza de la República No. 32, Cuarto piso Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06030. Tel.: 55 5265 7400



		<b>No Cumple</b>		<b>No cumple</b>	<b>No cumple</b>
Copia de documentación de evidencia de que el personal de la empresa está registrado ante el IMSS. Durante la vigencia del contrato el personal especificado en el apartado 11 Recurso Humano del Anexo Técnico deberá estar registrado ante el IMSS, a partir del inicio de la vigencia.	Si cumple	<p><b>No Cumple</b></p> <p>La Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social de fecha 19 de agosto del 2025 reporta <b>18 trabajadores registrados</b>, en la Constancia de situación fiscal en materia de obligaciones fiscales relativa a las aportaciones patronales y entero de descuentos del INFONAVIT registra <b>24 trabajadores activos</b> al tercer bimestre. Lo cual no es coincidente con la carta bajo protesta de decir verdad donde el proveedor hace constar que cuenta con 350 empleados.</p> <p>No presenta SUA.</p> <p>La información presentada no es coincidente por lo que no es posible otorgar puntos.</p>	Si cumple	<p><b>No cumple</b></p> <p>La Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social de fecha 20 de agosto del 2025 reporta <b>68 trabajadores registrados</b>, lo cual no es coincidente con la carta bajo protesta de decir verdad donde hace constar que cuenta con 350 empleados.</p> <p>No presenta SUA.</p> <p>La información presentada no es coincidente por lo que no es posible otorgar puntos.</p>	<p><b>No cumple</b></p> <p>La Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social de fecha 1 de septiembre del 2025 reporta <b>49 trabajadores registrados</b>, en la Constancia de situación fiscal en materia de obligaciones fiscales relativa a las aportaciones patronales y entero de descuentos del INFONAVIT de fecha 28 de agosto de 2025 registra <b>59 trabajadores activos</b> al tercer bimestre de 2025. Lo cual no es coincidente con la carta bajo protesta de decir verdad donde hace constar que cuenta con más de 350 empleados.</p> <p>La información presentada no es coincidente por lo que no es posible otorgar puntos.</p>

En cuanto a la Propuesta Técnica el dictamen es el siguiente:





**Trabajo**  
Secretaría del Trabajo  
y Previsión Social

**fonacot**  
INSTITUTO



Documentación que deberá presentar como mínimo el proveedor.	Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S. A. de C. V.	Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados S.A. de C.V	Bufete Empresarial GTI, S. A. de C. V.	Asesoría Informática de TI en México S.A.P.I de C.V	Integrated Solutions Bureau S. de R.L de C.V.
Propuesta Técnica (Anexo 14)	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple	Si cumple

Respecto del Mecanismo de Evaluación a través del criterio de puntos o porcentajes se adjuntan como anexos al presente, los dictámenes de los siguientes proveedores:

- Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S. A. de C. V.
- Administradora de Cartera, Servicios Legales Ramírez Villegas y Asociados S.A. de C.V
- Bufete Empresarial GTI, S. A. de C. V.
- Asesoría Informática de TI en México S.A.P.I. de C.V.
- Integrated Solutions Bureau S. de R.L de C.V.

· Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente

**Lic. Ireri Yáñez Bolaños**

Subdirectora General de Crédito y Recuperación.

C.c.p. **C. P. Mariel Karina Zamora Nava.** Coordinadora General de Crédito y Finanzas.  
**Lic. Nancy Cervantes Sánchez.** Directora de Cobranza.



**2025**  
Año de  
La Mujer  
Indígena

Plaza de la República No. 32, Cuarto piso Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX, C.P. 06030. Tel.: 55 5265 7400



## **Mecanismo de Evaluación a través del criterio de puntos o porcentajes para Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S. A. de C. V.**

### **1. CAPACIDAD DEL LICITANTE**

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio objeto del presente procedimiento de contratación, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere "**EL LICITANTE**" para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por "**EL INSTITUTO FONACOT**". Se deberá contar con empleados que se encuentran contratados directamente por el Licitante; que tengan experiencia, competencia o habilidad y dominio en la prestación de los servicios.

<b>1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE</b>			<b>24.00</b>		
<b>a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			<b>10.00</b>		
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar	Puntos obtenidos	Observaciones
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>"<b>EL LICITANTE</b>" deberá entregar como parte de su propuesta "<b>RELACIÓN DE EMPLEADOS</b>" Formato A, firmado por el Representante Legal, en el cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su propuesta.</p> <p>"<b>EL LICITANTE</b>" deberá demostrar que cuenta con al menos 5 personas expertas (una para cada perfil a, b, c, d y e) en contratos de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación y al menos 75 asesores especializados de cobranza.</p>	<p>Se asignarán <b>3.00 puntos</b>, a "<b>EL LICITANTE</b>" que acredite que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil.</p> <p>Así como que acredite 350 personas o más contratadas en su estructura en servicios de cobranza.</p> <p>Se asignarán <b>1.5 puntos</b>, a "<b>EL LICITANTE</b>" que acredite que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil.</p>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	La Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social reporta 495 trabajadores registrados. En el Sistema Único Autodeterminación se reportan 565.



	<p>Para las 5 personas expertas:</p> <p>b. Líder de proyecto: Experiencia mínima de dos años en cobranza y administración de proyectos.</p> <p>c. Supervisor: Experiencia mínima de dos años en cobranza.</p> <p>d. Asesor de calidad: Experiencia mínima de dos años en cobranza.</p> <p>e. Capacitador de cobranza: Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en temas de cobranza.</p> <p>f. Administrador de bases de datos: Experiencia de al menos de dos años como administrador de base de datos y conocimientos de programación (java y web services).</p> <p>Para los asesores especializados de cobranza:</p> <p>g. Asesor especializado de cobranza: Al menos un año de experiencia en cobranza telefónica.</p> <p>Para acreditar la experiencia del personal, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá</p>	<p>Así como que acredite entre 250 y 350 personas contratadas en su estructura.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tenga menos de 250 personas contratadas en su estructura</li><li>• Omite presentar documentación que acredite que cuenta con al menos una persona por cada perfil especificado</li><li>• No entregue la documentación que acredite la experiencia del personal propuesto</li><li>• Entregue documentación incompleta.</li><li>• No presente <b>“Formato A, RELACIÓN DE EMPLEADOS”</b> firmada por el Representante Legal.</li></ul>			
--	--	---	--	--	--



	<p>presentar la documentación que a continuación se indica:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1.</b> Currículum vitae rubricado y firmado por el personal y el representante legal de la empresa.</li><li><b>2.</b> Identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, licencia para conducir, o cédula profesional)</li><li><b>3.</b> Fotocopia del "Contrato" Individual de Trabajo del personal con que cuenta para la prestación del servicio, deberá ser personal que se encuentre contratado directamente por <b>"EL LICITANTE"</b>.</li></ol> <p>Adicional a lo anterior, deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia del documento que acredite que los asesores especializados de cobranza forman parte del personal del Servicio Especializado de Cobranza, en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.</li></ul>			
--	---	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Opinión IMSS) en sentido positivo y vigente.</li><li>• Presentar constancia con copia de Situación Fiscal vigente (del mes en curso) y en sentido positivo en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.</li></ul>				
<b>a.2) Competencia o habilidad de acuerdo con sus conocimientos académicos y profesionales.</b>	<p><b>"EL LICITANTE"</b> deberá demostrar que cuenta con personal con la competencia necesaria para la prestación de los servicios objeto de la contratación.</p> <p>Para demostrar la competencia, <b>"EL LICITANTE"</b> deberá acreditar que la plantilla de personal propuesta cuenta con las competencias o habilidades de acuerdo con sus conocimientos académicos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Líder de proyecto: Estudios a nivel licenciatura concluidos (título o cédula profesional) en área económico administrativa o afines.</li><li>b. Supervisor: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</li></ol>	<p>Se asignarán <b>6.00 puntos</b> a <b>"EL LICITANTE"</b> que presente documentación comprobatoria de al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que acredite tener las competencias solicitadas, con las constancias, cédulas o cartas de instituciones educativas que avale el nivel de estudios de la carrera solicitadas o afines.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La documentación presentada no ampare la competencia solicitada.</li><li>• Omite presentar documentación comprobatoria.</li><li>• Entregue documentación incompleta o incorrecta.</li></ul>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>Ninguna</b>



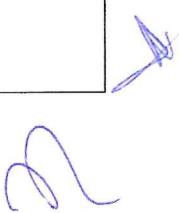
	<p>c. Asesor de calidad: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>d. Capacitador: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>e. Administrador de bases de datos: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa, ingeniería, sistemas, informática, telecomunicaciones o afines.</p> <p>f. Asesor Especializado de cobranza: Carrera técnica, estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p>				
	<p>Para acreditar que el personal cumple con el perfil y las competencias solicitadas, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá</p>				

	presentar como documentación comprobatoria la copia del título, cédula profesional, certificado o constancia.				
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.	<p><b>"EL LICITANTE"</b> deberá demostrar el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración, configuración y operación del servicio especializado de cobranza (Sistemas de marcación predictiva/progresiva, herramientas de grabación y llamadas entre otras), razón por la cual <b>"EL LICITANTE"</b> deberá proporcionar la documentación que ampare el dominio de las herramientas de los perfiles siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Líder de proyecto: Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados a un servicio especializado de cobranza, manejo de computadoras, conocimiento de internet.</li> <li>b) Supervisor: Manejo de computadoras y conocimiento de internet.</li> <li>c) Asesor de calidad: Manejo de computadoras y conocimiento de internet.</li> <li>d) Capacitador: Manejo de computadoras, conocimiento de internet y social media.</li> <li>e) Administrador de base de datos: Dominio de Excel con certificaciones.</li> </ul>	<p>Se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que demuestre el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración y operación del servicio especializado de cobranza, razón por la cual el LICITANTE deberá proporcionar la documentación que ampare el dominio de las herramientas de los perfiles solicitados.</p> <p>Se asignará <b>1 punto</b> a <b>"EL LICITANTE"</b> que entregue el currículum vitae donde se especifique que se cuenta con el dominio de la herramienta y para el caso del administrador de bases de datos copia simple de las certificaciones correspondientes (Formato B).</p> <p>Se asignarán <b>0.00 puntos</b> a <b>"EL LICITANTE"</b> que no presente los currículum vitae y certificaciones que demuestren el dominio de las herramientas.</p>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>Ninguna</b>



	f) Asesor especializado de cobranza: Manejo de computadoras y conocimiento de internet.  Para cada persona propuesta deberá indicar en el Currículum vitae el dominio de la herramienta y para el caso del administrador de bases de datos, las certificaciones señaladas.				
<b>b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO</b>			<b>11.00</b>		
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
b.1) Capacidad de los recursos económicos.	Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024, presentada por " <b>EL LICITANTE</b> " ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; a fin de verificar que el monto total de sus ingresos totales (antes de I.V.A.),	Se asignará puntuación a " <b>EL LICITANTE</b> " de acuerdo con lo siguiente:  Que la propuesta sea igual o menor al 20% de los ingresos totales de la empresa = <b>6.00 puntos</b>  Que la propuesta sea mayor al 20% y menor que el 40% de los ingresos totales de la empresa = <b>3.00 puntos</b>  Que la propuesta sea igual o mayor al 40% de los ingresos totales de la empresa = <b>cero puntos</b>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>Ninguna</b>  Oferta mínima \$34,758,000 m.n. y máxima \$57,411,000 m.n. antes del IVA  Monto de los ingresos de la declaración del SAT \$327,884,666 m.n., por lo que cumple con la condición
b.2) Capacidad de los recursos de equipamiento	" <b>EL LICITANTE</b> " deberá acreditar que cuenta con el equipamiento necesario para brindar el servicio con los documentos vigentes.  • Copia del contrato del servicio del enlace MPLS (sitio principal)	Se asignarán <b>5.00</b> puntos a " <b>EL LICITANTE</b> " cuya propuesta técnica cumpla con la presentación de los documentos solicitados que acreditan la capacidad en cuanto a equipamiento.	<b>5.00</b>	<b>5.00</b>	<b>Ninguna</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del contrato del servicio del enlace de internet (sitio alterno)</li> <li>• Copia del licenciamiento que soporte mínimo 75 (canales) llamadas simultaneas de entrada.</li> <li>• Copia de los contratos del servicio de los carriers.</li> <li>• Copia del contrato del servicio que se tiene para el SMS.</li> <li>• Copia de las licencias o contratos de los equipos de cómputo para la prestación del servicio.</li> <li>• Copia de las facturas o contratos de los servicios de: Aire acondicionado, dispositivos de monitoreo de accesos a CCTV, control de acceso automatizado, sistema de detección y extinción de fuego.</li> <li>• Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del Servicio Especializado de Cobranza del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc.</li> <li>• Copia del certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto FONACOT.</li> <li>• Copia del certificado ISO 9001:2015 en los procesos de actividades de Servicio de Cobranza, que coincide</li> </ul>	<p>Se asignarán <b>0.00 puntos</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que no cumpla con la presentación de los documentos solicitados.</p>			
---	---	--	--	--





	<ul style="list-style-type: none"><li>con la dirección del centro principal y a nombre del licitante.</li><li>Carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal de la empresa en la que indique que las características técnicas que están detalladas en el Anexo Técnico de la Convocatoria, están referenciadas y sustentadas en su propuesta técnica.</li></ul>				
<b>c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD</b>				<b>1.00</b>	
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
c.1) Participación de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregar una relación firmada por el Representante Legal, en la cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su propuesta.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b>, deberá acreditar que cuenta con trabajadores con discapacidad mediante los Avisos de alta del personal con discapacidad al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social</p>	<p>En términos del Criterio <b>TU-01/2012</b>, apartado <b>C</b>, numeral <b>5</b>, se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que cuente con personal discapacitado en una proporción del por lo menos <b>5%</b> (cinco por ciento) del número total de su planta de empleados y con una antigüedad no menor a (SEIS) meses, computada hasta la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Se asignará <b>1.00 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite tener el mayor número de trabajadores discapacitados.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar el Aviso de alta o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	No presenta avisos de alta de personal con discapacidad ante el IMSS



d) PARTICIPACIÓN DE MIPYMES			1.00		
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
d.1) Participación de MIPYMES que produzcan bienes de innovación tecnológica.	" <b>EL LICITANTE</b> ", deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.	<p>En términos del <b>TU-01/2012</b>, Criterio inciso <b>C</b>, numeral <b>4</b>, se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que acredite haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación con innovación tecnológica que tenga registrada, en términos del artículo 14 de la LAASSP.</p> <p>Se asignará <b>1.00 puntos</b>, a "<b>EL LICITANTE</b>" que presente copia simple de la constancia correspondiente (patente, registro o autorización), emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a 5 (cinco) años o escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad que cuentan con este carácter utilizando el formato correspondiente.</p> <p>No se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que omita presentar la documentación comprobatoria solicitada o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>	1.00	1.00	Presenta carta bajo protesta de decir verdad.
e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO			1.00		
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		

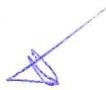


e.1.) Participación de empresas que hayan aplicado políticas y prácticas de igualdad de género	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar copia simple de un certificado vigente de cumplimiento de la Norma Mexicana <b>NMXR-025-SCFI-2015</b> para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, debidamente firmado por un organismo certificador acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, en los términos establecidos en el artículo 19 del Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.</p>	<p>Se asignará <b>1.00 puntos</b> a <b>“EL LICITANTE”</b> que presente copia simple del certificado vigente.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar copia legible de la certificación de cumplimiento de la Norma Mexicana <b>NMXR-025-SCFI-2015</b>.</p>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>Ninguna</b>
--	---	---	-------------	-------------	----------------

## 2. EXPERIENCIA DEL LICITANTE

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en el que **“EL LICITANTE”** ha prestado a cualquier persona servicios de similar naturaleza de los que son objeto del presente procedimiento de contratación.

<b>2.- EXPERIENCIA DEL LICITANTE</b>			<b>18.00</b>		
<b>a) EXPERIENCIA DEL LICITANTE</b>			<b>18.00</b>		
<b>Rubro / Subrubro</b>	<b>Documentación Comprobatoria</b>	<b>Parámetro de Evaluación</b>	<b>Puntos a otorgar</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	<b>Observaciones</b>
<b>a.1.) Experiencia</b> Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación	El licitante deberá acreditar al menos 1 año de experiencia profesional mediante un CV el cual deberá contener la relación de clientes por año a quienes les haya prestado un servicio similar al solicitado por FONACOT (servicio especializado de cobranza).	<p>Acredita experiencia mayor a 8 años, se otorgan 5 puntos.</p> <p>Acredita experiencia igual o mayor a 5 años y menor a 8 años, se otorgan 4 puntos.</p> <p>Acredita experiencia igual o mayor a 3 años y menor a 5 años, se otorgan 3 puntos.</p>	<b>5.00</b>	<b>5.00</b>	En el listado de contratos, el contrato más antiguo de prestación de servicios similar al solicitado por FONACOT es del primero de septiembre del año 2015 por lo que acredita diez años de experiencia.

		<p>Acredita experiencia igual o mayor a 1 año y menor a 3 años, se otorgan 1 punto.</p> <p>Acredita experiencia menor a 1 año, no se otorgan puntos.</p>			
<b>a.2.) Especialidad</b>  Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares	<p>Deberá acreditar al menos 4 contratos firmados con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento, la prestación de servicios de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación, que haya suscrito o tenga adjudicado con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p> <p>Se aceptarán contratos vigentes o concluidos, considerando el tiempo efectivamente transcurrido.</p> <p>Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados por el licitante en los últimos 8 años.</p> <p>En caso de que el licitante presente más de trece contratos, sólo se evaluarán los primeros trece presentados en su proposición técnica.</p>	<p>Acredita tener 13 contratos, se otorgan 13 puntos.</p> <p>Acredita tener 10 contratos, se otorgan 10 puntos</p> <p>Acredita tener 7 contratos, se otorgan 7 puntos</p> <p>Acredita tener 4 contratos, se otorgan 4 puntos</p> <p>Acredita tener menos de 4 contratos, se otorgan cero puntos</p> <p>No se considerarán documentos incompletos o ilegibles.</p>	<b>13.00</b>	<b>7.00</b>	<p>Presenta <b>12 contratos</b>, de los cuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los 2 contratos con Nafin no están completos, faltan los anexos por lo que no es factible identificar que la prestación de servicios sea de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación.</li> <li>Los 2 contratos de PENSIONISSSTE no se consideran toda vez que atienden programas de lealtad y no de la misma naturaleza, características, volumen,</li> </ul>  



	<p>Dichos contratos deberán estar legibles y completos, en caso contrario no serán susceptibles de ser evaluados y por lo tanto no se otorgará puntuación.</p> <p>Se contarán años cumplidos de acuerdo a la vigencia transcurrida de los contratos presentados a la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.</p>				<p>complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1 Contrato</b> no fue firmado con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento (Bufet Consultor Mexicano corporativo)</li><li>• <b>7 contratos</b> Sí cumplen al estar firmados con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento para la prestación de servicios de la misma naturaleza objeto</li></ul>
--	---	--	--	--	--



					del procedimiento de contratación
--	--	--	--	--	-----------------------------------

### 3. PROPUESTA DE TRABAJO

Como parte de su proposición el licitante deberá incluir la metodología, plan de trabajo y esquema estructural que pretenda aplicar para la prestación del servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas y alcances del servicio.

<b>3.- PROPUESTA DE TRABAJO.</b>			<b>6.00</b>		
<b>Rubro / Subrubro</b>	<b>Documentación Comprobatoria</b>	<b>Parámetro de Evaluación</b>	<b>Puntos a otorgar</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	<b>Observaciones</b>
a) Metodología	<p><b>"EL LICITANTE"</b> para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p><b>"EL LICITANTE"</b> del servicio deberá presentar documento técnico, a través del cual defina los procesos, en los que incluya como mínimo las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fase I: Planeación.</li><li>• Fase II: Instalación</li><li>• Fase III: Configuración y Puesta a punto (Tunning).</li><li>• Fase IV: Pruebas de verificación.</li></ul>	<p>Se asignarán 3 puntos a <b>"EL LICITANTE"</b> que entregue un documento técnico, en papel membreteado, firmado por su representante legal, a través del cual defina los procesos para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p>Para acreditar este aspecto <b>"EL LICITANTE"</b> deberá presentar el documento en donde se plasme la metodología utilizada en su plan de trabajo para la prestación del servicio.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que omita presentar el</p>	3.00	3.00	Ninguna

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase V: Transferencia de conocimientos y operación del servicio.</li> </ul>	documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.			
b) Plan de trabajo	<p>Escrito en papel membretado del licitante, firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale el plan de trabajo propuesto por el licitante, a nivel tarea y sub tarea, donde describa las actividades propuestas para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación; el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se presenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Período de ejecución del servicio;</li> <li>2. Lista detallada de información que se necesita para la prestación de los servicios</li> <li>3. Roles del personal responsable;</li> <li>4. Actividades con responsables;</li> <li>5. Fecha de inicio y fin de la tarea y sub tarea; conforme a los plazos definidos en el Anexo Técnico de la presente convocatoria;</li> <li>6. Transición del servicio</li> <li>7. Solicitudes de servicio</li> <li>8. Atención a Fallas y Soporte Técnico.</li> </ol>	<p>Se asignarán 2 puntos a <b>"EL LICITANTE"</b> que presente el documento solicitado en papel membretado, firmado por su representante legal, que cumpla con los requisitos solicitados.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>	2.00	2.00	Ninguna

c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	Escrito en papel membretado " <b>EL LICITANTE</b> ", firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale su esquema estructural de la organización de los recursos humanos, el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se indica en el orden siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre completo de cada Recurso Humano con el que se proporcionará el servicio,</li> <li>2. Roles y responsabilidades que ejecutará en el plan de trabajo; y personal de apoyo para cada actividad.</li> </ol>	Se asignará 1 punto a " <b>EL LICITANTE</b> " que presente el documento solicitado en papel membretado, firmado por su representante legal, que cumpla con los requisitos solicitados.  No se asignará puntuación a " <b>EL LICITANTE</b> " que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.	1.00	1.00	Ninguno
--	---	--	------	------	---------

#### 4. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

Se medirá el desempeño o cumplimiento que ha tenido "**EL LICITANTE**" en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de similar naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación, que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o empresa.

<b>4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>			12.00		
<b>a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>			12.00		
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar	Puntos obtenidos	Observaciones
a.1. Cumplimiento de Contratos (fianzas liberadas)	a) <b>EL LICITANTE</b> deberá presentar documentación en que conste la liberación de la fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento de al	Se asignarán <b>12.00 puntos</b> a " <b>EL LICITANTE</b> " que presente 10 o más fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.	12.00	0	Presenta documentación en que consta la liberación de la fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento de al





	<p>menos 4 fianzas de cumplimiento de contratos, relativos a los servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento de contratación, que estén concluidos antes de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones; y</p> <p>Solo se aceptarán fianzas liberadas en los últimos 8 años.</p> <p>En caso de que el licitante presente más de trece contratos, sólo se evaluarán los trece presentados en su proposición técnica.</p>	<p>Se asignarán <b>8.00 puntos</b> a "EL LICITANTE" que presente entre 7 y 9 fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>Se asignarán <b>4.00 puntos</b> a "EL LICITANTE" que presente entre 4 y 6 fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>No se asignará puntuación a "EL LICITANTE" que entregue menos de 4 liberaciones de fianzas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>No se considerarán documentos incompletos o ilegibles.</p>		<p>cumplimiento de <b>4 contratos</b>.</p> <p>Sin embargo, las cartas de liberación del PENSIONISSTE se descartan, ya que las mismas son de contratos de servicios de programas de lealtad, esto es, no son relativos a los servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento de contratación.</p> <p>Derivado de lo anterior, se consideran 1 fianza liberada y 1 carta de carta de cumplimiento de contrato.</p>
--	--	--	--	---

**Total de Puntos Obtenidos**

**41.00**



**Mecanismo de Evaluación a través del criterio de puntos o porcentajes para  
Bufete Empresarial GTI, S. A. de C. V.**

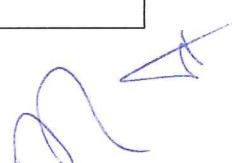
**1. CAPACIDAD DEL LICITANTE**

Consiste en el número de recursos humanos que técnicamente estén aptos para prestar el servicio objeto del presente procedimiento de contratación, así como los recursos económicos y de equipamiento que requiere "**EL LICITANTE**" para prestar los servicios en el tiempo, condiciones y niveles de calidad requeridos por "**EL INSTITUTO FONACOT**". Se deberá contar con empleados que se encuentran contratados directamente por el Licitante; que tengan experiencia, competencia o habilidad y dominio en la prestación de los servicios.

<b>1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE</b>			<b>24.00</b>		
<b>a) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>			<b>10.00</b>		
<b>Rubro / Subrubro</b>	<b>Documentación Comprobatoria</b>	<b>Parámetro de Evaluación</b>	<b>Puntos a otorgar</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	<b>Observaciones</b>
a.1) Experiencia en asuntos relacionados con la materia del servicio	<p>"<b>EL LICITANTE</b>" deberá entregar como parte de su propuesta "<b>RELACIÓN DE EMPLEADOS</b>" <b>Formato A</b>, firmado por el Representante Legal, en el cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su propuesta.</p> <p>"<b>EL LICITANTE</b>" deberá demostrar que cuenta con al menos 5 personas expertas (una para cada perfil a, b, c, d y e) en contratos de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación y al menos 75 asesores especializados de cobranza.</p> <p>Para las 5 personas expertas:</p>	<p>Se asignarán <b>3.00 puntos</b>, a "<b>EL LICITANTE</b>" que acredite que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil.</p> <p>Así como que acredite 350 personas o más contratadas en su estructura en servicios de cobranza.</p> <p>Se asignarán <b>1.5 puntos</b>, a "<b>EL LICITANTE</b>" que acredite que cuenta con al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que entregue la documentación que acredite la experiencia requerida para cada perfil.</p>	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	La Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de Seguridad Social, reporta 667 trabajadores registrados. En el Sistema Único Autodeterminación se reportan 984.

*A* *C*

<p>b. Líder de proyecto: Experiencia mínima de dos años en cobranza y administración de proyectos.</p> <p>c. Supervisor: Experiencia mínima de dos años en cobranza.</p> <p>d. Asesor de calidad: Experiencia mínima de dos años en cobranza.</p> <p>e. Capacitador de cobranza: Experiencia mínima de un año en la impartición de cursos de capacitación en temas de cobranza.</p> <p>f. Administrador de bases de datos: Experiencia de al menos de dos años como administrador de base de datos y conocimientos de programación (java y web services).</p> <p>Para los asesores especializados de cobranza:</p> <p>g. Asesor especializado de cobranza: Al menos un año de experiencia en cobranza telefónica.</p> <p>Para acreditar la experiencia del personal, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar la documentación que a continuación se indica:</p>	<p>Así como que acredite entre 250 y 350 personas contratadas en su estructura.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenga menos de 250 personas contratadas en su estructura</li> <li>• Omite presentar documentación que acredite que cuenta con al menos una persona por cada perfil especificado</li> <li>• No entregue la documentación que acredite la experiencia del personal propuesto</li> <li>• Entregue documentación incompleta.</li> <li>• No presente <b>“Formato A, RELACIÓN DE EMPLEADOS”</b> firmada por el Representante Legal.</li> </ul>		
--	---	--	--





	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Currículum vitae rubricado y firmado por el personal y el representante legal de la empresa.</li><li>2. Identificación oficial vigente (credencial para votar, pasaporte, cartilla militar, licencia para conducir, o cédula profesional)</li><li>3. Fotocopia del "Contrato" Individual de Trabajo del personal con que cuenta para la prestación del servicio, deberá ser personal que se encuentre contratado directamente por <b>"EL LICITANTE"</b>.</li></ol> <p>Adicional a lo anterior, deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia del documento que acredite que los asesores especializados de cobranza forman parte del personal del Servicio Especializado de Cobranza, en términos del artículo 12 de la Ley Federal del Trabajo, conforme a las reformas publicadas en el DOF del 23 de abril del 2021, en materia de subcontratación laboral.</li><li>• (Opinión IMSS) en sentido positivo y vigente.</li></ul>				
--	--	--	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar constancia con copia de Situación Fiscal vigente (del mes en curso) y en sentido positivo en materia de Aportaciones Patronales y Entero de Descuentos, emitida por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.</li></ul>				
a.2) Competencia o habilidad de acuerdo con sus conocimientos académicos y profesionales.	<p><b>"EL LICITANTE"</b> deberá demostrar que cuenta con personal con la competencia necesaria para la prestación de los servicios objeto de la contratación.</p> <p>Para demostrar la competencia, <b>"EL LICITANTE"</b> deberá acreditar que la plantilla de personal propuesta cuenta con las competencias o habilidades de acuerdo con sus conocimientos académicos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Líder de proyecto: Estudios a nivel licenciatura concluidos (título o cédula profesional) en área económico administrativa o afines.</li><li>b. Supervisor: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, truncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</li><li>c. Asesor de calidad: Carrera</li></ol>	<p>Se asignarán <b>6.00 puntos</b> a <b>"EL LICITANTE"</b> que presente documentación comprobatoria de al menos la cantidad de personas especificadas por perfil y que acredite tener las competencias solicitadas, con las constancias, cédulas o cartas de instituciones educativas que avale el nivel de estudios de la carrera solicitadas o afines.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La documentación presentada no ampare la competencia solicitada.</li><li>• Omite presentar documentación comprobatoria.</li><li>• Entregue documentación incompleta o incorrecta.</li></ul>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>Ninguna</b>



	<p>técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>d. Capacitador: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>e. Administrador de bases de datos: Carrera técnica concluida o estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa, ingeniería, sistemas, informática, telecomunicaciones o afines.</p> <p>f. Asesor Especializado de cobranza: Carrera técnica, estudios superiores concluidos, troncos o actualmente cursándose, en área económico administrativa o afines.</p> <p>Para acreditar que el personal cumple con el perfil y las competencias solicitadas, <b>“EL LICITANTE”</b> deberá presentar como documentación comprobatoria la copia del título,</p>			
--	--	--	--	--

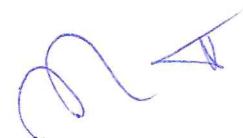
	cédula profesional, certificado o constancia.				
a.3) Dominio de herramientas relacionadas con los servicios.	<p>"<b>EL LICITANTE</b>" deberá demostrar el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración, configuración y operación del servicio especializado de cobranza (Sistemas de marcación predictiva/progresiva, herramientas de grabación y llamadas entre otras), razón por la cual "<b>EL LICITANTE</b>" deberá proporcionar la documentación que ampare el dominio de las herramientas de los perfiles siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Líder de proyecto: Conocimiento, manejo y seguimiento de proyectos relacionados a un servicio especializado de cobranza, manejo de computadoras, conocimiento de internet.</li> <li>b) Supervisor: Manejo de computadoras y conocimiento de internet.</li> <li>c) Asesor de calidad: Manejo de computadoras y conocimiento de internet.</li> <li>d) Capacitador: Manejo de computadoras, conocimiento de internet y social media.</li> <li>e) Administrador de base de datos: Dominio de Excel con certificaciones.</li> <li>f) Asesor especializado de cobranza: Manejo de computadoras y</li> </ul>	<p>Se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que demuestre el dominio de las herramientas necesarias para la gestión, administración y operación del servicio especializado de cobranza, razón por la cual el LICITANTE deberá proporcionar la documentación que ampare el dominio de las herramientas de los perfiles solicitados.</p> <p>Se asignará <b>1 punto</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que entregue el curriculum vitae donde se especifique que se cuenta con el dominio de la herramienta y para el caso del administrador de bases de datos copia simple de las certificaciones correspondientes (Formato B).</p> <p>Se asignarán <b>0.00 puntos</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que no presente los curriculum vitae y certificaciones que demuestren el dominio de las herramientas.</p>	1.00	1.00	Ninguna



	conocimiento de internet.  Para cada persona propuesta deberá indicar en el Currículum vitae el dominio de la herramienta y para el caso del administrador de bases de datos, las certificaciones señaladas.				
<b>b) CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO</b>			<b>11.00</b>		
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
b.1) Capacidad de los recursos económicos.	Copia legible de la declaración fiscal anual correspondiente al ejercicio fiscal del año 2024, presentada por " <b>EL LICITANTE</b> " ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; a fin de verificar que el monto total de sus ingresos totales (antes de I.V.A.),	<p>Se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>Que la propuesta sea igual o menor al 20% de los ingresos totales de la empresa = <b>6.00 puntos</b></p> <p>Que la propuesta sea mayor al 20% y menor que el 40% de los ingresos totales de la empresa = <b>3.00 puntos</b></p> <p>Que la propuesta sea igual o mayor al 40% de los ingresos totales de la empresa = <b>cero puntos</b></p>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>Ninguna</b>  Oferta mínima \$36,885,600 y máxima \$60,619,500 antes del IVA  Monto de los ingresos de la declaración del SAT \$551,623,292, por lo que cumple con la condición
b.2) Capacidad de los recursos de equipamiento	<p>"<b>EL LICITANTE</b>" deberá acreditar que cuenta con el equipamiento necesario para brindar el servicio con los documentos vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia del contrato del servicio del enlace MPLS (sitio principal)</li><li>• Copia del contrato del servicio del enlace de internet (sitio alterno)</li></ul>	<p>Se asignarán <b>5.00</b> puntos a "<b>EL LICITANTE</b>" cuya propuesta técnica cumpla con la presentación de los documentos solicitados que acreditan la capacidad en cuanto a equipamiento.</p> <p>Se asignarán <b>0.00 puntos</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que no cumpla con la</p>	<b>5.00</b>	<b>5.00</b>	<b>Ninguna</b>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Copia del licenciamiento que soporte mínimo 75 (canales) llamadas simultaneas de entrada.</li><li>• Copia de los contratos del servicio de los carriers.</li><li>• Copia del contrato del servicio que se tiene para el SMS.</li><li>• Copia de las licencias o contratos de los equipos de cómputo para la prestación del servicio.</li><li>• Copia de las facturas o contratos de los servicios de: Aire acondicionado, dispositivos de monitoreo de accesos a CCTV, control de acceso automatizado, sistema de detección y extinción de fuego.</li><li>• Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del Servicio Especializado de Cobranza del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc.</li><li>• Copia del certificado de la norma internacional ISO/IEC 27001, con el objetivo de garantizar que cuenta con los controles necesarios para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Instituto FONACOT.</li><li>• Copia del certificado ISO 9001:2015 en los procesos de actividades de Servicio de Cobranza, que coincide con la dirección del centro principal y a nombre del licitante.</li></ul>	presentación de los documentos solicitados.			
--	--	---	--	--	--





	<ul style="list-style-type: none"><li>Carta bajo protesta de decir verdad firmada por el representante legal de la empresa en la que indique que las características técnicas que están detalladas en el Anexo Técnico de la Convocatoria, están referenciadas y sustentadas en su propuesta técnica.</li></ul>				
<b>c) PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD</b>			<b>1.00</b>		
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
c.1) Participación de empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad	<p><b>“EL LICITANTE”</b> deberá entregar una relación firmada por el Representante Legal, en la cual se señalen los datos del personal con que cuenta al momento de presentar su propuesta.</p> <p><b>“EL LICITANTE”</b>, deberá acreditar que cuenta con trabajadores con discapacidad mediante los Avisos de alta del personal con discapacidad al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social</p>	<p>En términos del Criterio TU-01/2012, apartado C, numeral 5, se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que cuente con personal discapacitado en una proporción del por lo menos 5% (cinco por ciento) del número total de su planta de empleados y con una antigüedad no menor a (SEIS) meses, computada hasta la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones.</p> <p>Se asignará <b>1.00 puntos</b>, a <b>“EL LICITANTE”</b> que acredite tener el mayor número de trabajadores discapacitados.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>“EL LICITANTE”</b> que omita presentar el Aviso de alta o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>	<b>1.00</b>	<b>0</b>	No presenta avisos de alta de personal con discapacidad ante el IMSS
<b>d) PARTICIPACIÓN DE MIPYMES</b>			<b>1.00</b>		



Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
d.1) Participación de MIPYMES que produzcan bienes de innovación tecnológica.	" <b>EL LICITANTE</b> ", deberá acreditar haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación, con innovación tecnológica, que tenga registrada en el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.	<p>En términos del <b>TU-01/2012</b>, Criterio inciso <b>C</b>, numeral 4, se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que acredite haber producido los bienes objeto del procedimiento de contratación con innovación tecnológica que tenga registrada, en términos del artículo 14 de la LAASSP.</p> <p>Se asignará <b>1.00 puntos</b>, a "<b>EL LICITANTE</b>" que presente copia simple de la constancia correspondiente (patente, registro o autorización), emitida por el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial, la cual no podrá tener una vigencia mayor a 5 (cinco) años o escrito en el cual manifiesten bajo protesta de decir verdad que cuentan con este carácter utilizando el formato correspondiente.</p> <p>No se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que omita presentar la documentación comprobatoria solicitada o que la documentación presentada no cumpla con las formalidades señaladas.</p>	1.00	1.00	Presenta carta bajo protesta de decir verdad que cuenta con este carácter.
<b>e) POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO</b>			1.00		
Rubro/Subrubro	Documentación comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar		
e.1.) Participación de empresas que hayan aplicado	" <b>EL LICITANTE</b> " deberá presentar copia simple de un certificado vigente de cumplimiento de la Norma	Se asignará <b>1.00 puntos</b> a " <b>EL LICITANTE</b> " que presente copia simple del certificado vigente.	1.00	1.00	Ninguna.



políticas y prácticas de igualdad de género	Mexicana <b>NMXR-025-SCFI-2015</b> para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, debidamente firmado por un organismo certificador acreditado por la Entidad Mexicana de Acreditación, en los términos establecidos en el artículo 19 del Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.	No se asignará puntuación a " <b>EL LICITANTE</b> " que omita presentar copia legible de la certificación de cumplimiento de la Norma Mexicana <b>NMXR-025-SCFI-2015</b> .			
---	--	--	--	--	--

## 2. EXPERIENCIA DEL LICITANTE

En la experiencia se tomará en cuenta el tiempo en el que "**EL LICITANTE**" ha prestado a cualquier persona servicios de similar naturaleza de las que son objeto del presente procedimiento de contratación.

2.- EXPERIENCIA DEL LICITANTE		18.00			
a) EXPERIENCIA DEL LICITANTE		18.00			
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar	Puntos obtenidos	Observaciones
<b>a.1.) Experiencia</b> Mayor tiempo prestando servicios similares a los requeridos en el presente procedimiento de contratación	El licitante deberá acreditar al menos 1 año de experiencia profesional mediante un CV el cual deberá contener la relación de clientes por año a quienes les haya prestado un servicio similar al solicitado por FONACOT (servicio especializado de cobranza).	Acredita experiencia mayor a 8 años, se otorgan 5 puntos.  Acredita experiencia igual o mayor a 5 años y menor a 8 años, se otorgan 4 puntos.  Acredita experiencia igual o mayor a 3 años y menor a 5 años, se otorgan 3 puntos.  Acredita experiencia igual o mayor a 1 año y menor a 3 años, se otorgan 1 punto.	5.00	4.00	En el listado de contratos, el contrato más antiguo de prestación de servicios similar al solicitado por FONACOT es de 2019 por lo que acredita 6 años de experiencia.



		Acredita experiencia menor a 1 año, no se otorgan puntos.			
<b>a.2.) Especialidad</b> Mayor número de contratos o documentos con los cuales el licitante puede acreditar que ha prestado servicios con las características específicas y en condiciones similares	<p>Deberá acreditar al menos 4 contratos firmados con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento, la prestación de servicios de la misma naturaleza, características, volumen, complejidad, magnitud o condiciones de la que es objeto el procedimiento de contratación, que haya suscrito o tenga adjudicado con anterioridad a la fecha de la convocatoria.</p> <p>Se aceptarán contratos vigentes o concluidos, considerando el tiempo efectivamente transcurrido.</p> <p>Solo se aceptarán los contratos que hayan sido celebrados por el licitante en los últimos 8 años.</p> <p>En caso de que el licitante presente más de trece contratos, sólo se evaluarán los primeros trece presentados en su proposición técnica.</p> <p>Dichos contratos deberán estar legibles y completos, en caso</p>	<p>Acredita tener 13 contratos, se otorgan 13 puntos.</p> <p>Acredita tener 10 contratos, se otorgan 10 puntos</p> <p>Acredita tener 7 contratos, se otorgan 7 puntos</p> <p>Acredita tener 4 contratos, se otorgan 4 puntos</p> <p>Acredita tener menos de 4 contratos, se otorgan cero puntos</p> <p>No se considerarán documentos incompletos o ilegibles.</p>	<b>13.00</b>	<b>4</b>	<p>Presenta <b>14 contratos</b> en total, de estos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Los <b>2 contratos</b> con Banco de México no están firmados, se refiere a una firma electrónica con FIEL pero no se advierten en el documento la cadenas de firmado electrónico</li><li>• <b>8 contratos</b>, no cumplen con lo solicitado ya que NO están firmados con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento para la prestación de servicios de la misma naturaleza objeto del procedimiento de contratación.</li></ul>



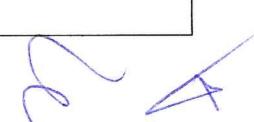
	<p>contrario no serán susceptibles de ser evaluados y por lo tanto no se otorgará puntuación.</p> <p>Se contarán años cumplidos de acuerdo a la vigencia transcurrida de los contratos presentados a la fecha en que se celebre el Acto de Presentación y Apertura de Proposiciones.</p>				<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>4 contratos</b> SÍ cumplen al estar firmados con Instituciones Financieras, Instituciones de crédito, Instituciones no financieras que otorguen crédito, Entidades u Organismos de Fomento para la prestación de servicios de la misma naturaleza objeto del procedimiento de contratación</li></ul>
--	--	--	--	--	---

### 3. PROPUESTA DE TRABAJO

Como parte de su proposición el licitante deberá incluir la metodología, plan de trabajo y esquema estructural que pretenda aplicar para la prestación del servicio de acuerdo a las especificaciones técnicas y alcances del servicio.

<b>3.- PROPUESTA DE TRABAJO.</b>			<b>6.00</b>		
<b>Rubro / Subrubro</b>	<b>Documentación Comprobatoria</b>	<b>Parámetro de Evaluación</b>	<b>Puntos a otorgar</b>	<b>Puntos obtenidos</b>	<b>Observaciones</b>
a) Metodología	“EL LICITANTE” para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.	Se asignarán 3 puntos a “EL LICITANTE” que entregue un documento técnico, en papel membretado, firmado por su representante legal, a través del cual defina los procesos para la prestación del servicio objeto del presente	<b>3.00</b>	<b>3.00</b>	<b>Ninguna</b>

	<p><b>"EL LICITANTE"</b> del servicio deberá presentar documento técnico, a través del cual defina los procesos, en los que incluya como mínimo las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fase I: Planeación.</li> <li>• Fase II: Instalación</li> <li>• Fase III: Configuración y Puesta a punto (Tunning).</li> <li>• Fase IV: Pruebas de verificación.</li> <li>• Fase V: Transferencia de conocimientos y operación del servicio.</li> </ul>	<p>procedimiento de contratación, especificando las actividades que comprenden.</p> <p>Para acreditar este aspecto <b>"EL LICITANTE"</b> deberá presentar el documento en donde se plasme la metodología utilizada en su plan de trabajo para la prestación del servicio.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>			
b) Plan de trabajo	<p>Escrito en papel membretado del licitante, firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale el plan de trabajo propuesto por el licitante, a nivel tarea y sub tarea, donde describa las actividades propuestas para la prestación del servicio objeto del presente procedimiento de contratación; el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se presenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Período de ejecución del servicio;</li> <li>2. Lista detallada de información que se necesita para la prestación de los servicios</li> <li>3. Roles del personal responsable;</li> </ol>	<p>Se asignarán 2 puntos a <b>"EL LICITANTE"</b> que presente el documento solicitado en papel membretado, firmado por su representante legal, que cumpla con los requisitos solicitados.</p> <p>No se asignará puntuación a <b>"EL LICITANTE"</b> que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>	2.00	2.00	<b>Ninguna</b>





	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Actividades con responsables;</li><li>5. Fecha de inicio y fin de la tarea y sub tarea; conforme a los plazos definidos en el Anexo Técnico de la presente convocatoria;</li><li>6. Transición del servicio</li><li>7. Solicitudes de servicio</li><li>8. Atención a Fallas y Soporte Técnico.</li></ol>				
c) Esquema estructural de la organización de los recursos humanos.	<p>Escrito en papel membretado "<b>EL LICITANTE</b>", firmado por su representante o apoderado legal, en el que señale su esquema estructural de la organización de los recursos humanos, el documento deberá contener como mínimo la información que a continuación se indica en el orden siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nombre completo de cada Recurso Humano con el que se proporcionará el servicio,</li><li>2. Roles y responsabilidades que ejecutará en el plan de trabajo; y personal de apoyo para cada actividad.</li></ol>	<p>Se asignará 1 punto a "<b>EL LICITANTE</b>" que presente el documento solicitado en papel membretado, firmado por su representante legal, que cumpla con los requisitos solicitados.</p> <p>No se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que omita presentar el documento solicitado y/o el mismo no cumpla con los requisitos solicitados.</p>	1.00	1.00	<b>Ninguno</b>

#### 4. CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS

Se medirá el desempeño o cumplimiento que ha tenido "**EL LICITANTE**" en la prestación oportuna y adecuada de los servicios de similar naturaleza objeto del presente procedimiento de contratación, que hubieren sido contratados por alguna dependencia, entidad o empresa.



<b>4.- CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>			12.00		
<b>a) CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS</b>			12.00		
Rubro / Subrubro	Documentación Comprobatoria	Parámetro de Evaluación	Puntos a otorgar	Puntos obtenidos	Observaciones
a.1. Cumplimiento de Contratos (fianzas liberadas)	<p>a) <b>EL LICITANTE</b> deberá presentar documentación en que conste la liberación de la fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento de al menos 4 fianzas de cumplimiento de contratos, relativos a los servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento de contratación, que estén concluidos antes de la fecha del acto de presentación y apertura de proposiciones; y</p> <p>Solo se aceptarán fianzas liberadas en los últimos 8 años.</p> <p>En caso de que el licitante presente más de trece contratos, sólo se evaluarán los trece presentados en su proposición técnica.</p>	<p>Se asignarán <b>12.00 puntos</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que presente 10 o más fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>Se asignarán <b>8.00 puntos</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que presente entre 7 y 9 fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>Se asignarán <b>4.00 puntos</b> a "<b>EL LICITANTE</b>" que presente entre 4 y 6 fianzas liberadas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>No se asignará puntuación a "<b>EL LICITANTE</b>" que entregue menos de 4 liberaciones de fianzas o cancelaciones de garantía de cumplimiento.</p> <p>No se considerarán documentos incompletos o ilegibles.</p>	12.00	12.00	Presenta documentación en que consta la liberación de la fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento de <b>11 contratos</b> , relativos a los servicios de la misma naturaleza de la que es objeto el presente procedimiento.

<b>Total de Puntos Obtenidos</b>	<b>49.00</b>
----------------------------------	--------------