

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.**

En la Ciudad de México, siendo las 17:00 horas, del 06 de Agosto de 2018, en el auditorio del 4° piso del edificio ubicado en Avenida Insurgentes Sur No. 452, Colonia Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, se reunieron los servidores públicos cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente Acta, con objeto de llevar a cabo el acto de Fallo de la Convocatoria de la licitación indicada al rubro, de conformidad con el artículo 37 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (en adelante, **La Ley**), así como lo previsto en el numeral III.4.3. **FALLO**, de la Convocatoria.

El acto fue presidido por la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, servidor público facultado por la Convocante de conformidad con lo establecido en el inciso 9. **NIVELES JERÁRQUICOS** del numeral VI. **BASES Y LINEAMIENTOS** de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, quién dio la bienvenida a nombre del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a los servidores públicos que asistieron a este Acto.

La C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, fue asistida por los Representantes del Área Técnica y Requirente de la Subdirección General Comercial, cuyos nombres y firmas aparecen al final de la presente acta. Así mismo, dio lectura a los resultados de la evaluación efectuada a las proposiciones, conforme a lo establecido en los artículos 36, 36 BIS fracción I de **La Ley**, 51, 52 y 54 de su **Reglamento**.

Conforme a lo establecido en el artículo 37 de **La Ley**, se determinó lo siguiente:

EVALUACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA.

Del análisis cuantitativo y cualitativo elaborado por la Lic. Nancy Molina Rivera, Coordinadora Administrativa de A.R. y la C. María Esther Fuentes Varas de Valdés, Jefa de Seguimiento de Contratos, autorizada por la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, Subdirectora de Adquisiciones y con Vo. Bo. del Mtro. Edgar Guillermo Urbano Aguilar, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, a la documentación legal y administrativa presentada por el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se determinó que Cumple con todos los requisitos y documentos solicitados en el numeral IV.- **DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES** de la Convocatoria.

CONCLUSIÓN:

El licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se considera solvente Legal y Administrativamente, por lo que es susceptible de evaluar técnicamente.

El resultado de la Evaluación Legal y Administrativa detallada, realizada a la propuesta presentada por el licitante, se integra a la presente Acta como **Anexo 1**.

EVALUACIÓN TÉCNICA.

Con fundamento en los artículos 36 y 36 Bis de **La Ley**, el Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta, Subdirector General Comercial y Representante del Área Técnica y Requirente, mediante oficio de referencia **SGCOM/178/082018**, presentó el análisis técnico realizado por el Ing. José Alfredo Cruz Ramírez, Director de Gestión Comercial y el C. Germán Serrano Mares, Coordinador Técnico Administrativo de A.R., a la propuesta presentada por el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, de conformidad con lo establecido en la Convocatoria en los numerales V.1. **PROPOSICIÓN TÉCNICA, VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES, VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA**, el **ANEXO 13 “Características Técnicas del Servicio”, el Anexo 13A Visita a las Instalaciones**, la junta de Aclaraciones y las precisiones de la Convocante.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.**

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN A LOS REQUISITOS MÍNIMOS:

De la evaluación de los requisitos mínimos se determinó que el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, cumple con los requisitos mínimos establecidos en el Anexo 4 y el Anexo 13 “Características Técnicas del Servicio”.

Asimismo, cumplió con los requisitos solicitados en la Visita a las Instalaciones realizada el día 02 de agosto de 2018.

Derivado de lo anterior la propuesta del licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, es susceptible de evaluar utilizando el criterio de evaluación por puntos y porcentajes, determinándose lo siguiente:

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONFORMIDAD CON LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICAN A LAS PROPOSICIONES.

De la evaluación a la documentación correspondiente a los puntos y porcentajes realizada a la propuesta técnica presentada por el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, se determinó que su propuesta *cumple técnicamente* con lo solicitado en los numerales V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA, VI.1.1. CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE SE APLICARÁN A LAS PROPOSICIONES, el ANEXO 13 “Características Técnicas del Servicio”, el Anexo 13A Visita a las Instalaciones, la junta de Aclaraciones y las precisiones de la Convocante ya que cumplió con los requisitos establecidos al obtener una puntuación máxima de 53.42 puntos de los 60 máximos solicitados en el numeral VI.1.2. PARA LA EVALUACIÓN TÉCNICA, de la Convocatoria.

La Evaluación Técnica detallada, realizada a la propuesta presentada por el licitante se integra a la presente Acta como Anexo 2.

CONCLUSIÓN.

Se determinó que el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, acreditó la evaluación legal, administrativa y técnica por puntos y porcentajes, por lo que su propuesta resulta solvente y es susceptible de evaluar económicamente.

EVALUACIÓN ECONÓMICA.

Derivado de lo anterior, y con fundamento en los artículos 36 y 36 Bis de La Ley y conforme al resultado de la evaluación técnica presentada por el Representante del Área Técnica y Requirente el Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta, Subdirector General Comercial, realizada por el Ing. José Alfredo Cruz Ramírez, Director de Gestión Comercial y el C. Germán Serrano Mares, Coordinador Técnico Administrativo de A.R., se procedió al análisis económico conforme a lo establecido en el numeral VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA de la Convocatoria, elaborado por la Lic. Nancy Molina Rivera, Coordinadora Administrativo de Alta Responsabilidad y la C. María Esther Fuentes Varas de Valdés, Jefe de Seguimiento de Contratos, autorizada por la C.P. Beatriz Fajardo Espinoza, Subdirectora de Adquisiciones y con Vo. Bo. del Mtro. Edgar Guillermo Urbano Aguilar, Director de Recursos Materiales y Servicios Generales, a la propuesta presentada por el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, quien cumplió legal, administrativa y técnicamente con los requisitos y puntajes solicitados, conforme a lo establecido en el numeral VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA, que a letra dice:

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT".**

VI.1.3. PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA

"La Convocante procederá a realizar la evaluación económica de las propuestas que cumplieron con los requisitos técnicos y legales-administrativos, considerando el total de puntuación o unidades porcentuales de la propuesta económica, misma que deberá tener un valor numérico máximo de 40, por lo que a la propuesta económica que resulte ser la más baja de las técnicamente aceptadas, deberá asignársele la puntuación o unidades porcentuales máximas. Lo anterior de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la Aplicación del Criterio de Evaluación de proposiciones a través del Mecanismo de Puntos o Porcentajes en los Procedimientos de Contratación"

Propuesta económica del licitante: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.

PROPUESTA DEL LICITANTE

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NUMERO DE DIAS (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACION S/IVA (D)	AGOSTO 2018					
					SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E + G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F + H]
COSTO POR HORA ESTACIÓN	1,342.72	2,237.71	12	129.98	\$ 2,094,320.95	\$ 3,490,290.55	\$ 335,091.35	\$ 558,446.49	\$ 2,429,412.30	\$ 4,048,737.04

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NUMERO DE DIAS (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	AGOSTO 2018					
					SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E + G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F + H]
COSTO POR SMS	14,000.00	23,333.33	12	0.83	\$ 139,440.00	\$ 232,399.97	\$ 22,310.40	\$ 37,183.99	\$ 161,750.40	\$ 269,583.96
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	10,000.00	16,666.67	12	0.83	\$ 99,600.00	\$ 166,000.03	\$ 15,936.00	\$ 26,560.01	\$ 115,536.00	\$ 192,560.04
COSTO POR ROBOT	140,000.00	23,333.33	12	0.83	\$ 1,394,400.00	\$ 232,399.97	\$ 223,104.00	\$ 37,183.99	\$ 1,617,504.00	\$ 269,583.96

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	AGOSTO 2018					
	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA	I.V.A. MÍNIMO	I.V.A. MÁXIMO	TOTAL MÍNIMO CON IVA	TOTAL MÁXIMO CON IVA
COSTO POR HORA ESTACIÓN	\$ 2,094,320.95	\$ 3,490,290.55	\$ 335,091.35	\$ 558,446.49	\$ 2,429,412.30	\$ 4,048,737.04
COSTO POR SMS	\$ 139,440.00	\$ 232,399.97	\$ 22,310.40	\$ 37,183.99	\$ 161,750.40	\$ 269,583.96
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	\$ 99,600.00	\$ 166,000.03	\$ 15,936.00	\$ 26,560.01	\$ 115,536.00	\$ 192,560.04
COSTO POR ROBOT	\$ 1,394,400.00	\$ 232,399.97	\$ 223,104.00	\$ 37,183.99	\$ 1,617,504.00	\$ 269,583.96
TOTAL	\$ 3,727,760.95	\$ 4,121,090.52	\$ 596,441.75	\$ 659,374.48	\$ 4,324,202.70	\$ 4,780,465.00

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES (A)	MÁXIMOS MENSUALES (B)	NUMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACION S/IVA (D)	2018					
					SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E + G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F + H]
COSTO POR HORA ESTACIÓN	40,281.60	67,131.20	4	129.98	\$ 20,943,209.47	\$ 34,902,853.50	\$ 3,350,913.52	\$ 5,584,456.56	\$ 24,294,122.99	\$ 40,487,310.06

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**

**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.**

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E + G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F + H]
COSTO POR SMS	420,000.00	700,000.00	4	0.83	\$ 1,394,400.00	\$ 2,324,000.00	\$ 223,104.00	\$ 371,840.00	\$ 1,617,504.00	\$ 2,695,840.00
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300,000.00	500,000.00	4	0.83	\$ 996,000.00	\$ 1,660,000.00	\$ 159,360.00	\$ 265,600.00	\$ 1,155,360.00	\$ 1,925,600.00
COSTO POR ROBOT	420,000.00	700,000.00	4	0.83	\$ 1,394,400.00	\$ 2,324,000.00	\$ 223,104.00	\$ 371,840.00	\$ 1,617,504.00	\$ 2,695,840.00

2018

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA	I.V.A. MÍNIMO	I.V.A. MÁXIMO	TOTAL MÍNIMO CON IVA	TOTAL MÁXIMO CON IVA
COSTO POR HORA ESTACIÓN	\$ 20,943,209.47	\$ 34,902,853.50	\$ 3,350,913.52	\$ 5,584,456.56	\$ 24,294,122.99	\$ 40,487,310.06
COSTO POR SMS	\$ 1,394,400.00	\$ 2,324,000.00	\$ 223,104.00	\$ 371,840.00	\$ 1,617,504.00	\$ 2,695,840.00
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	\$ 996,000.00	\$ 1,660,000.00	\$ 159,360.00	\$ 265,600.00	\$ 1,155,360.00	\$ 1,925,600.00
COSTO POR ROBOT	\$ 1,394,400.00	\$ 2,324,000.00	\$ 223,104.00	\$ 371,840.00	\$ 1,617,504.00	\$ 2,695,840.00
TOTAL	\$ 24,728,009.47	\$ 41,210,853.50	\$ 3,956,481.52	\$ 6,593,736.56	\$ 28,684,490.99	\$ 47,804,590.06

2019-2021

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS MENSUALES (A)	MÁXIMOS MENSUALES (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR HORA ESTACIÓN S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E + G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F + H]
COSTO POR HORA ESTACIÓN	52,824.00	88,040.00	31	129.98	\$ 212,847,969.12	\$ 354,746,615.20	\$ 34,055,675.06	\$ 56,759,458.43	\$ 246,903,644.18	\$ 411,506,073.63

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	MÍNIMOS DIARIOS (A)	MÁXIMOS DIARIOS (B)	NÚMERO DE MESES (C)	COSTO UNITARIO POR SERVICIO S/IVA (D)	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA (A * C * D) [E]	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA (B * C * D) [F]	I.V.A. MÍNIMO (E * 0.16) [G]	I.V.A. MÁXIMO (F * 0.16) [H]	TOTAL MÍNIMO CON IVA [E + G]	TOTAL MÁXIMO CON IVA [F + H]
COSTO POR SMS	420,000.00	700,000.00	31	0.83	\$ 10,806,600.00	\$ 18,011,000.00	\$ 1,729,056.00	\$ 2,881,760.00	\$ 12,535,656.00	\$ 20,892,760.00
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	300,000.00	500,000.00	31	0.83	\$ 7,719,000.00	\$ 12,865,000.00	\$ 1,235,040.00	\$ 2,058,400.00	\$ 8,954,040.00	\$ 14,923,400.00
COSTO POR ROBOT	420,000.00	700,000.00	31	0.83	\$ 10,806,600.00	\$ 18,011,000.00	\$ 1,729,056.00	\$ 2,881,760.00	\$ 12,535,656.00	\$ 20,892,760.00

2019-2021

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	SUBTOTAL MÍNIMO S/IVA	SUBTOTAL MÁXIMO S/IVA	I.V.A. MÍNIMO	I.V.A. MÁXIMO	TOTAL MÍNIMO CON IVA	TOTAL MÁXIMO CON IVA
COSTO POR HORA ESTACIÓN	\$ 212,847,969.12	\$ 354,746,615.20	\$ 34,055,675.06	\$ 56,759,458.43	\$ 246,903,644.18	\$ 411,506,073.63
COSTO POR SMS	\$ 10,806,600.00	\$ 18,011,000.00	\$ 1,729,056.00	\$ 2,881,760.00	\$ 12,535,656.00	\$ 20,892,760.00
COSTO POR CORREO ELECTRÓNICO	\$ 7,719,000.00	\$ 12,865,000.00	\$ 1,235,040.00	\$ 2,058,400.00	\$ 8,954,040.00	\$ 14,923,400.00
COSTO POR ROBOT	\$ 10,806,600.00	\$ 18,011,000.00	\$ 1,729,056.00	\$ 2,881,760.00	\$ 12,535,656.00	\$ 20,892,760.00
TOTAL	\$ 242,180,169.12	\$ 403,633,615.20	\$ 38,748,827.06	\$ 64,581,378.43	\$ 280,928,996.18	\$ 468,214,993.63

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.**


RESUMEN							
AÑO	MESES/DÍAS	COSTO MÍNIMO SIN IVA (A)	COSTO MÁXIMO SIN IVA (B)	I.V.A. MÍNIMO (A*0.16) (C)	I.V.A. MÁXIMO (A*0.16) (D)	TOTAL MÍNIMO CON IVA (A+C)	TOTAL MÁXIMO CON IVA (B+D)
12 DÍAS DE AGOSTO	12 DÍAS	\$ 3,727,760.95	\$ 4,121,090.52	\$ 596,441.75	\$ 659,374.48	\$ 4,324,202.70	\$ 4,780,465.00
2018	4 MESES	\$ 24,728,009.47	\$ 41,210,853.50	\$ 3,956,481.52	\$ 6,593,736.56	\$ 28,684,490.99	\$ 47,804,590.06
2019-2021	31 MESES	\$ 242,180,169.12	\$ 403,633,615.20	\$ 38,748,827.06	\$ 64,581,378.43	\$ 280,928,996.18	\$ 468,214,993.63
TOTAL GENERAL		\$ 270,635,939.54	\$ 448,965,559.22	\$ 43,301,750.33	\$ 71,834,489.48	\$ 313,937,689.87	\$ 520,800,048.70

CALCULO DE LOS PUNTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA PRESENTADA POR EL LICITANTE

Se determina la puntuación obtenida de la propuesta económica del licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, como a continuación se detalla:

CALCULO DE LOS PUNTOS DE LA PROPUESTA ECONÓMICA PRESENTADA POR EL LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.				
$PPE = Mpemb \times 40 / MPI$	Mpemb	x 40	/MPI	Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta económica
PPE=	\$ 448,965,559.22	40	\$ 448,965,559.22	40.00
<p>Donde:</p> <p>PPE= Puntuación o unidades porcentuales que corresponden a la propuesta económica;</p> <p>Mpemb= Monto de la propuesta económica más baja, y</p> <p>MPI= Monto de la i-ésima propuesta económica.</p>				

PUNTUACIÓN TOTAL DE LA PROPUESTA PRESENTADA POR EL LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018	
"CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT".	

RESUMEN DE LA PUNTUACIÓN OBTENIDA POR EL LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.	
CONCEPTO	PUNTOS OBTENIDOS
PUNTOS PROPUESTA TÉCNICA	53.42
PUNTOS PROPUESTA ECONÓMICA	40.00
TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS	93.42

CONCLUSIÓN.

El resultado obtenido de la Evaluación económica es que el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, presentó una propuesta económica solvente y reúne el mayor número de puntos al obtener una puntuación global máxima de **93.42** puntos.

FALLO:

De conformidad con lo señalado en el artículo 36 Bis de **La Ley**, y numeral **VI.2 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN** de la Convocatoria y con base en los resultados obtenidos del análisis de la información legal, administrativa, técnica y económica presentada por el licitante: **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.**, para la **Contratación Plurianual Abierta para el Servicio del Centro de Atención Telefónica (CAT) del Instituto FONACOT** y toda vez que presentó una propuesta económica solvente que cumple con los requisitos legales, administrativos y técnicos establecidos en la convocatoria y que reúne el mayor número de puntos solicitados, se le adjudica el servicio conforme a lo siguiente:

Montos

La adjudicación se realiza por un monto mínimo de **\$270,635,939.54** (Doscientos setenta millones seiscientos treinta y cinco mil novecientos treinta y nueve pesos 54/100 M.N.), más el impuesto al valor agregado y un monto máximo de **\$448,965,559.22** (Cuatrocientos cuarenta y ocho millones novecientos sesenta y cinco mil quinientos cincuenta y nueve pesos 22/100 M.N.) más el impuesto al valor agregado, ya que su propuesta reúne las condiciones legales, técnicas y económicas establecidas en la Convocatoria y obtuvo el mayor número de puntos en la evaluación por puntos y porcentajes. Asimismo, se verificó que con base en la suficiencia presupuestal autorizada, no rebase dicho monto por lo que su propuesta resulta solvente.

Vigencia

La vigencia del contrato será del 7 de agosto de 2018 y hasta el 31 de julio de 2021.

Considerando como período de migración sin costo para el Instituto FONACOT, del 7 al 19 de agosto de 2018, iniciándose la prestación del servicio a partir del 20 de agosto de 2018.

De conformidad con los numerales **III.4.5.1. DOCUMENTACIÓN PARA SOLICITAR EL CONTRATO** y **III.4.5.1.2. PERSONAS MORALES** de la Convocatoria, el licitante adjudicado deberá presentar a más tardar el día **07 de agosto del año en curso**, escrito en el que relacione la entrega de la siguiente documentación:

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**

“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

X.1. DOCUMENTACIÓN PARA FORMALIZAR EL CONTRATO.

1. Copia legible del acta constitutiva del licitante conteniendo la inscripción Registro Público de la Propiedad y del Comercio, según corresponda, así como todas las modificaciones existentes y presentar original para cotejo.
2. Copia legible del testimonio notarial con datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, del Poder General para actos de administración y/o dominio de quien suscribirá el contrato y original para cotejo.
3. Copia legible de la Identificación oficial vigente del representante legal o de quien suscriba el contrato (Pasaporte, Cedula Profesional, Cartilla del servicio Militar Nacional o Credencial para votar) y original para cotejo.
4. Copia legible de la Cédula del Registro Federal de Contribuyentes, además el alta ante el Servicio de Administración Tributaria o la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
5. Copia legible del comprobante de domicilio (recibo telefónico, recibo de luz, agua.), con vigencia máxima de 2 meses y original para cotejo. **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. Original de la carta con datos bancarios (Nombre del banco, No. de plaza, No. de sucursal, No. de cuenta y el No. de clabe.)
7. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en sentido positivo de conformidad con lo establecido en el artículo 32-D del CFF. **En caso de que no se encuentre vigente la presentada en su propuesta.**
8. Opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo. Apéndice "E". **En caso de que no se encuentre vigente la presentada en su propuesta.**
9. 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. **En caso de que no se encuentre vigente la presentada en su propuesta.**

Asimismo, se les informa que la firma del contrato se llevará a cabo el día 21 de agosto de 2018 a las 18:00 horas en la sala de juntas de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, sito en Avenida Insurgentes Sur No. 452, 1° Piso, Colonia Roma Sur, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06760, en la Ciudad de México.

La entrega de la garantía del cumplimiento del contrato será de conformidad con el numeral **VIII.5. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**, de la Convocatoria, dentro de los 10 días naturales posteriores a la firma del contrato en la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.

Para efectos de la notificación y en términos del artículo 37 Bis de **La Ley**, a partir de esta fecha se pone a disposición de los licitantes, copia de esta Acta en el 1° piso del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México en donde se encuentra disponible, por un término no menor de cinco días hábiles, siendo de la exclusiva responsabilidad de los interesados, acudir a enterarse de su contenido y obtener copia de la misma. Este procedimiento sustituye a la notificación personal. La información también estará disponible en la dirección electrónica: www.compranet.gob.mx.

De conformidad con el artículo 47 del **Reglamento de La Ley**, a este acto no asistió ninguna persona que haya manifestado su interés de estar presente en el mismo como observador.

Después de dar lectura a la presente Acta, se dio por terminado este acto, siendo las 17:45 horas, del mismo día de su inicio.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**


LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL NO. LA-014P7R001-E380-2018
“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.

Esta acta consta de 27 hojas, firmando para los efectos legales y de conformidad por los asistentes a este evento.

OBSERVADORES

NOMBRE, RAZÓN Ó DENOMINACIÓN SOCIAL	REPRESENTANTE Y CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA

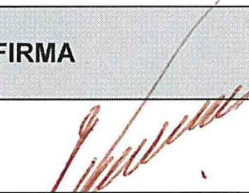
POR EL INSTITUTO FONACOT

NOMBRE	ÁREA	FIRMA
Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta	Subdirector General Comercial.	
Lic. Edgar Guillermo Urbano Aguilar	Director de Recursos Materiales y Servicios Generales.	
C.P. Beatriz Fajardo Espinoza	Subdirectora de Adquisiciones.	
Ing. José Alfredo Cruz Ramírez	Director de Gestión Comercial y Representante del área Técnica y Requirente	
C. Germán Serrano Mares	Coordinador Técnico Administrativo de A.R. y Representante del área Técnica y Requirente	
Lic. Gregorio Miguel Espinosa Aguirre	Representante del Área Jurídica.	
Lic. Nancy Molina Rivera	Coordinador Administrativo de A.R./ Apoyo Logístico	

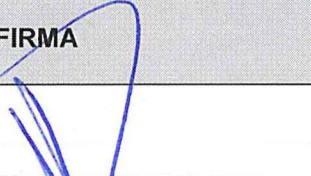
**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
ACTA DE FALLO**

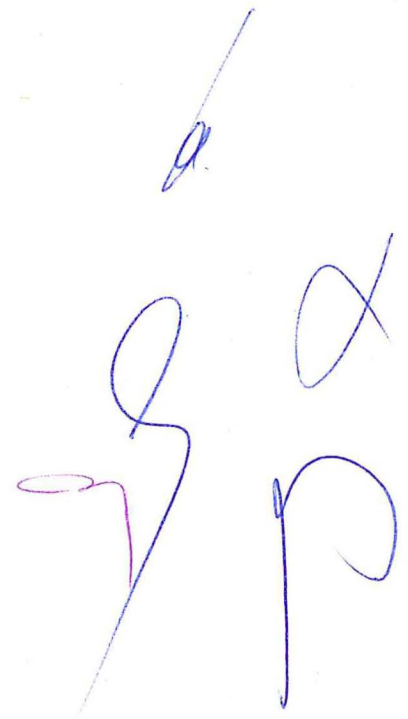
**LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL
NO. LA-014P7R001-E380-2018**
**“CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT”.**

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

NOMBRE	FIRMA
Mtro. Edwin Alarcón Ramírez Representante del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.	

TESTIGO SOCIAL

NOMBRE	FIRMA
Ing. Roberto Benjamín Carmona Fernández PF-037	



ANEXO 1



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.

EVALUACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA

Ciudad de México, a 01 de Agosto de 2018.

			GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.	
No.	DESCRIPCIÓN		CUMPLE	NO CUMPLE
1	El licitante deberá presentar su documentación legal y administrativa foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman cada una de sus propuestas.		SI	
2	El licitante deberá presentar acta de nacimiento para el caso de personas físicas y para el caso de personas morales acta constitutiva, así como su última modificación donde se pueda constatar su objeto social, relación de accionistas y su porcentaje de participación, en tamaño carta o legal, legible de cada una de sus fojas.		SI ACTA No. 275,933 OBJETO SOCIAL: FOLIO 5 RELACIÓN DE ACCIONISTAS FOLIO 11	
3	El licitante deberá presentar poder notarial donde se especifique que el apoderado goza de poder para actos de administración, en tamaño carta o legal, legible de cada una de sus fojas.		SI PODER ACTA No. 61,165, FOLIO 50	
4	El licitante deberá presentar declaración en la que manifieste que acepta todas las cláusulas y condiciones de la convocatoria de licitación, en atención al ACUERDO por el que se establecen las disposiciones para el uso de medios remotos de comunicación electrónica, en el envío de proposiciones dentro de las licitaciones públicas que celebren las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como en la presentación de las inconformidades por la misma vía. Anexo 1.		SI FOLIO 67	
5	El licitante deberá presentar un escrito en el que su firmante manifieste que cuenta con facultades suficientes para comprometerse y responder por si o su representada en la presente licitación, así como para suscribir las propuestas técnicas y económicas, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 48 fracción V del RLEY. Para tal efecto, el licitante deberá requisitar el Anexo 5 o Anexo 5A e invariablemente 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, contratos y convenios derivados de este procedimiento. Asimismo deberá contar con una dirección de correo electrónico e indicarlo en el Anexo 5 o Anexo 5A según sea el caso.		SI FOLIOS 68 Y 69	
6	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).		SI, FOLIO 88	
7	Escrito del licitante en el que manifieste bajo protesta de decir verdad, que ni el suscrito ni ninguno de los socios integrantes de la persona moral que representa, se encuentra en alguno de los supuestos establecidos en los artículos 50 y 60 penúltimo párrafo de La Ley y segundo transitorio del decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Anexo 6.		SI, FOLIO 89	
8	Escrito del licitante en el que manifieste qué documentación de la contenida en sus propuestas técnica y económica considera clasificada como confidencial, reservada y/o comercial reservada, explicando los motivos de clasificación en términos de los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública o 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 (Su no presentación no será motivo de desechamiento).		SI, FOLIO 90	
9	Escrito bajo protesta de decir verdad en el que el licitante manifieste la declaración de integridad, de acuerdo a lo señalado en el artículo 29, fracción IX de La Ley. Anexo 8		SI, FOLIO 91	



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.

EVALUACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA

Ciudad de México, a 01 de Agosto de 2018.

		GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.	
No.	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
10	El licitante deberá requisitar el formato de estratificación conforme al Anexo 9.	SI, FOLIO 92	
11	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. Anexo 10.	SI, FOLIO 93	
12	Escrito en donde el licitante exprese bajo protesta de decir verdad que no se encuentra bajo el supuesto de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 49 fracción IX 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 12	SI, FOLIOS 94 AL 96	
13	El licitante deberá presentar documento actualizado expedido por el SAT en el que se emita opinión sobre el cumplimiento de sus obligaciones fiscales en sentido positivo (para efectos del art. 32-D del CFF). La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones.	SI, FOLIO 97	
14	El licitante deberá presentar opinión del cumplimiento de obligaciones fiscales en materia de seguridad social en sentido positivo. Apéndice "E"). La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones.	SI, FOLIO 98	
15	El licitante deberá presentar la constancia de situación fiscal en materia de aportaciones patronales y entero de descuentos, en donde indique que se encuentra al corriente de sus aportaciones ante el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. La fecha de consulta deberá tener como máximo, vigencia de un mes a la fecha de la apertura de proposiciones.	SI, FOLIO 99	
16	El licitante deberá presentar carta de Bienvenida de afiliación de su Centro de Trabajo al Instituto FONACOT.	SI, FOLIOS 101 Y 102	
17	El licitante deberá presentar registro único de proveedores y contratistas (RUPC). (Su no presentación no será motivo de desechamiento). Este requisito fue incluido de conformidad con la PRECISIÓN ADMINISTRATIVA No.4 de la Convocante.		NO, SIN EMBARGO NO ES MOTIVO DE DESECHAMIENTO
18	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 numeral III.4.5.1.3. PARTICIPACIÓN CONJUNTA 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 17 del presente numeral.		NO APLICA, FOLIO 100



**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES**

LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E380-2018, PARA LA CONTRATACIÓN PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT.

EVALUACIÓN LEGAL ADMINISTRATIVA

Ciudad de México, a 01 de Agosto de 2018.

		GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.	
No.	DESCRIPCIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE
	CONCLUSIÓN:	Del análisis cuantitativo y cualitativo efectuado a la documentación legal y administrativa presentada por el licitante: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V., se determinó que <u>Cumple</u> con todos los requisitos y documentos solicitados en el numeral IV.- DOCUMENTACIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA QUE DEBE PRESENTARSE EN EL ACTO DE PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPOSICIONES de la Convocatoria y la junta de Aclaraciones, por lo que su propuesta se considera solvente Legal y Administrativamente.	

Elaboró

Lic. Nancy Molina Rivera
Coordinadora Administrativa de A.R.

Revisó

C. María Esther Fuentes Varas de Valdés
Jefa de Seguimiento de Contratos

Autorizó

C.P. Beatriz Fajardo Espinoza
Subdirectora de Adquisiciones

Vo. Bo.

Mtro. Edgar Guillermo Urbano Aguilar
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales

ANEXO 2

[Handwritten signature in blue ink]



Con fundamento en el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 52 de su Reglamento y numeral VI de la Convocatoria relativa a la: "CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT", se emite el siguiente resultado de la evaluación técnica realizada al cumplimiento de los requisitos técnicos solicitados en la LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E380-2018.

VISITA

RESULTADO DE LA VISITA AL CENTRO PRINCIPAL PROPUESTO Y SU SITE PARA PRESTAR EL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA EL INSTITUTO FONACOT

No	LICITANTE	DOMICILIO DE CENTRO PRINCIPAL PROPUESTO	RESULTADO
1	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S. A. DE C.V.	CALZADA DE TLALPAN No. 609, COLONIA ALAMOS, DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ, C. P. 03400, CDMX.	CUMPLE

La visita a las instalaciones del centro principal propuesto, se llevó a cabo el día 2 de agosto de 2018, en la que se verificó que el licitante cumpliera con lo solicitado en el Anexo 13 A de la Convocatoria relativa a la: "CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT". (Anexo 1)

CUADRO DE EVALUACIÓN

Punto de la Convocatoria / Junta de Aclaraciones	V.1. PROPOSICIÓN TÉCNICA	GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S. A. DE C.V.	
		CUMPLE	NO CUMPLE
REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES QUE LOS LICITANTES DEBERÁN CUMPLIR.			
A.	El licitante deberá presentar su propuesta totalmente foliada de manera consecutiva en cada una de sus hojas que conforman su propuesta.	CUMPLE	
B.	Descripción y especificaciones a detalle del servicio objeto de la presente licitación, establecidas en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio", considerando las precisiones y modificaciones derivadas de la junta de aclaraciones.	CUMPLE	
C.	Escrito del licitante mediante el cual manifieste que su representada cuenta con personal técnico especializado y capacitado en el ramo; técnicas, procedimientos y equipos suficientes, adecuados y disponibles a fin de garantizar el servicio objeto de esta licitación sea con la calidad, oportunidad y eficiencia requerida, comprometiéndose a desarrollarlo a satisfacción de la Convocante, por lo que en caso de resultar ganador realizará, la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, por su cuenta, cargo y riesgo conforme a las condiciones descritas en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio". (Anexo 14).	CUMPLE	
D.	El licitante deberá presentar su última declaración provisional 2018 presentadas por el licitante ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT).	CUMPLE	



REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES			
E.	El licitante deberá acreditar el cumplimiento de los requerimientos descritos en el numeral III.4.2.1. VISITA A LAS INSTALACIONES del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio", para ser considerado en la evaluación de puntos y porcentajes. El Licitante que no haya acreditado dichos requisitos no será evaluado. Este punto se acreditará con la cédula de evaluación (Anexo 13 A Visita a las Instalaciones) que será firmada por el área Requirente y técnica de la Convocante y el representante legal del licitante que corresponda	CUMPLE (ANEXO 1)	
F.	Descripción de la solución, diagramas de casos de uso entre el agente inteligente y el formulario, captura de pantalla de todo el proceso de formulación de citas sin operador	CUMPLE	
G.	Diagrama técnico detallando como soportará de forma integrada en su plataforma con un sistema computarizado central para la grabación de voz de las llamadas.	CUMPLE	
H.	Proporcionar acceso de prueba a alguna plataforma similar para acceder a grabaciones históricas	CUMPLE	
I.	Para acreditar el monitoreo aleatorio de las llamadas en línea de los asesores telefónicos, el licitante otorgará un acceso de prueba vía web a alguna plataforma similar.	CUMPLE	
J.	Comprobantes de pago de los certificados SSL de los enlaces seguros para realizar el monitoreo a través de Internet.	CUMPLE	
K.	El Licitante en su propuesta proporcionara las instrucciones y credenciales de acceso a un sistema de monitoreo que cumpla con las características señaladas a fin de comprobar el cumplimiento del requisito.	CUMPLE	
L.	En su propuesta integrará el algoritmo de validación de la base de datos del IFT, y el documento que permite el acceso a la base de datos de teléfonos excluidos por alguna autoridad. (Pregunta 17 de Comercializadora APOGODAN SA DE CV, DE JUNTA DE ACLARACIONES DEL 24/07/2018).	CUMPLE	
M.	El licitante en su propuesta presentara el contrato que le da derecho a utilizar el número corto para el envío de SMS.	CUMPLE	
N.	Presentar diagramas de conexión de los servicios del CAT con los sistemas y plataformas del Instituto FONACOT y lista de equipos disponibles.	CUMPLE	
O.	Deberá de presentar una dirección y dominio de internet verificable.	CUMPLE	
P.	El licitante deberá presentar un plan de conexión con documentos o cálculos que comprueben su calendario, como pueden ser: el plan de implementación más una carta compromiso del proveedor que se comprometa a cumplir con el plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace del centro principal con los sistemas del Instituto FONACOT	CUMPLE	
Q.	Plan de implementación o cálculos de enlace firmados por un ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional en donde se demuestre la factibilidad del enlace. del centro de atención alterno con los sistemas del Instituto FONACOT	CUMPLE	
R.	Presentar cálculo de capacidad del ancho de banda de ambos enlaces contra carga del enlace firmado por ingeniero en comunicaciones anexando su cedula profesional a la propuesta para brindar el servicio conforme a los requerimientos establecidos en el Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".	CUMPLE	
S.	Carta de certificación y cedula del perito RCCD que avale Red cableado categoría 6	CUMPLE	
T.	Capturas de pantalla de los sistemas que realizan las funciones solicitadas con otros clientes del sistema de control de calidad de los asesores	CUMPLE	
U.	Integrar en su propuesta capturas de pantalla que demuestren la funcionalidad de crear catálogos nuevos de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT 100% configurables en sus pantallas y campos.	CUMPLE	

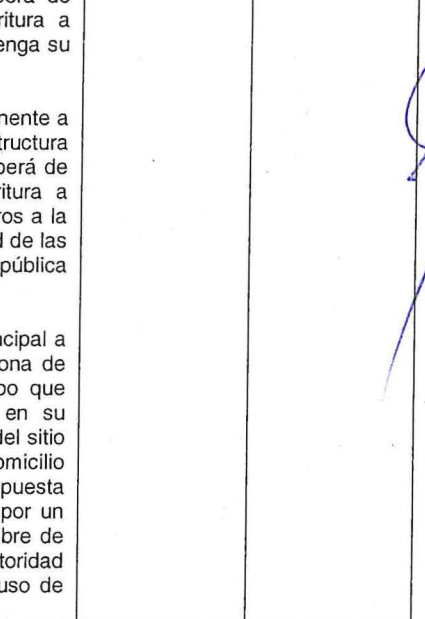


V	Autorización escrita del titular de los derechos de autor para modificar el código y el aplicativo adjuntando a su propuesta carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente anexando documento del registro que acredite la propiedad intelectual de que cuenta con un sistema para la elaboración de formularios Full web, integrados de manera nativa al software base de operación.	CUMPLE	
W	Factura del equipo, descripción detallada con marca, modelo y serie, fotografías del equipo e instalaciones, en el caso del NSOC/NOC presentar captura de pantallas de monitoreo de red LAN to LAN, enlaces, red interna y dispositivos, no se aceptan software open source, libres o demos.	CUMPLE	
X	El licitante deberá de adjuntar en su propuesta comprobante de certificado, y una carta dirigida comprometiéndose a ceder los derechos de los desarrollos derivados de la prestación del servicio a favor del instituto.	CUMPLE	
Y	Carta expedida por el titular de los derechos de autor favor del licitante y licencia de uso vigente, así como copia del registro ante el INDAUTOR, de los sistemas de operación para la prestación del servicio.	CUMPLE	
DOCUMENTACIÓN QUE LOS LICITANTES DEBERÁN PRESENTAR DENTRO DE SU PROPUESTA TÉCNICA PARA SER EVALUADOS A TRAVÉS DE PUNTOS Y PORCENTAJES.			
Z	Para acreditar la experiencia del Recurso humano, el licitante deberá presentar los Curriculums, los cuales deberá incluir los requisitos solicitados en los numerales II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos Humanos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" y 1.1.1. EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO de la Tabla de Puntos y Porcentajes de los siguientes perfiles: 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisores	PRESENTO	
AA	El licitante deberá acreditar la competencia académica del personal solicitado presentando cedula profesional o título profesional, así como las certificaciones que avalen los estudios concluidos, se deberá presentar cada documentos por persona, de acuerdo con los numerales II.3.2.2. Esquema Estructural de la Organización de los Recursos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio" y 1.1.1. EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO Humanos En caso de documentos expedidos por un país extranjero deberán estar debidamente apostillado.	PRESENTO	
BB	El Licitante deberá presenta el SUA en que se acredite contar en su plantilla con el personal que habrá de prestar el servicio o recibo de pago de cada persona que se encuentran laborando actualmente con el prestador del servicio y que cumplen con los requisitos solicitados para el grupo base (STAFF). 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisor 60 Asesores Telefónicos		NO PRESENTO
CC	El licitante deberá acreditar su capacidad de recursos económicos presentando copia de la última declaración fiscal anual correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017, en la que se compruebe que sus ingresos fueron igual o mayor al 20% del monto máximo total de su oferta económica.	PRESENTO	
DD	El licitante deberá acreditar su capacidad de recursos de equipamiento, mediante la presentación de: Factura, licencia o INDAUTOR a nombre del prestador del servicio del uso del software del sistema de monitoreo de eventos en tiempo real, plataforma de telefonía, CRM, ACD, IVR, etc., conforme el numeral 1.2.2 CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE EQUIPAMIENTO del cuadro de Puntos y Porcentajes.	PRESENTO	
EE	Para acreditar la participación de discapacitados o empresas que cuenten con trabajadores con discapacidad, el licitante deberá presentar el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y describiendo las funciones o responsabilidades que desempeña en la empresa.	PRESENTO	



FF	Para que el licitante acredite el rubro de participación de MiPymes, deberá demostrar documentalmete que la empresa licitante cuenta con un registro ante el IMPI de innovación tecnológica relacionada con el servicio objeto de la presente licitación.		NO PRESENTO
GG	Para acreditar la equidad de género el licitante deberá presentar evidencia de haber aplicado políticas y/o prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una	PRESENTO	
HH	Para acreditar la experiencia requerida, el licitante deberá presentar mínimo 3 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomaran los años ya vencidos y/o concluidos, a nombre del Licitante cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de por lo menos un servicio similar a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación, es decir, un contrato se contabilizará cuando tenga al menos uno de los siguientes rubros: La prestación de servicios a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, cobranza a personas físicas y morales, telemarketing, campañas por email y sms, por más de un año interrumpido.	PRESENTO	
II	Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 10 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación.	PRESENTO	
JJ	El certificado SSL debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles. El licitante dentro de su propuesta adjuntara los comprobantes de pago de los certificados SSL correspondientes.	PRESENTO	
KK	El licitante deberá Demostrar con contratos de clientes actuales el servicio prestado sin que esto afecte su confidencialidad en los que se especifique el tipo de servicios a través del Centro de Atención Telefónica, en los dos últimos años y con una vigencia de más de un año, considerando como máximo 10 contratos y cumpliendo con los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - Acreditar el mayor número de contratos cumplidos satisfactoriamente dentro de los 2 años, estos contratos deben tener una vigencia mínima de 1 año, cuando menos un contrato con el Gobierno Federal, en el último año y el resto con empresas privadas. - Tener al menos 2 años de experiencia en la prestación de servicios de Centros de Contacto (Call Center). - Contar con experiencia comprobada en Centros de Contacto (Call Center), especializados en prestación de servicios a instituciones del sector financiero y de atención a programas sociales, información de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta a personas físicas o morales, por más de dos años ininterrumpidos. - La experiencia deberá ser comprobada con copia de los contratos de los servicios solicitados, así como reportes de operación que contenga los indicadores KPI. 	PRESENTO	
LL	Esquema estructural de la organización de los Recursos Humanos, señalando claramente cada uno de los elementos de personal que proporcionarán el servicio de acuerdo a lo solicitado en este anexo, esto es: <ul style="list-style-type: none"> 1 Líder de Proyecto 3 Coordinadores 1 Programador 3 Supervisor 60 Asesores Telefónicos Para lo cual el prestador del servicio deberá acompañar un organigrama en el cual se identifique la función de personal destinado a la prestación del servicio y puesto desempeñado. Pudiendo incluir nombre y puesto.	PRESENTO	
MM	El licitante deberá presentar una metodología como parte de su propuesta de atención del Centro de Atención Telefónica, de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL V3, incluyendo la descripción del procedimiento para realizar el monitoreo Online, conforme al del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".	PRESENTO	



NN	<p>El Licitante deberá presentar su Plan de Contingencia o continuidad de negocio (BCP Business Continuity Plan) y cómo se empleará para mantener la continuidad del servicio objeto de la presente contratación, considerando los escenarios y requerimientos del Anexo 13 "Características Técnicas del Servicio".</p> <p>II.1.14. Contingencia.</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con dos centros alternos: uno a 5 kilómetros a la redonda del Centro principal y el otro ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de sismicidad "A" dentro de la República Mexicana.</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con la capacidad de migrar al centro alternativo el total de la operación después de comenzar la contingencia:</p> <table border="1" data-bbox="376 653 1003 894"> <thead> <tr> <th>Escenario</th> <th>Descripción del evento</th> <th>Tiempo Máximo de Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Manifestación o bloqueo</td> <td>30 Min.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Incendio o incidente mayor.</td> <td>12 hrs.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Terremoto</td> <td>12 hrs.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Falla eléctrica</td> <td>0 Min.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Caída de servicios de telecomunicaciones.</td> <td>15 Min.</td> </tr> </tbody> </table> <p>El prestador del servicio deberá considerar y presentar dentro de su propuesta el procedimiento y los diagramas necesarios para la puesta en operación del plan de contingencias con los diferentes escenarios o fases, así como, evidencia de su viabilidad, donde se compruebe que se cuenta con los elementos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para cumplir los tiempos marcados.</p> <p>Primer escenario el personal se trasladará de manera provisional a un centro alternativo del proveedor que se encuentre a una distancia máxima de 5 km a la redonda del centro principal, para lo cual, deberá de adjuntar en su propuesta: contrato de arrendamiento o escritura a nombre del licitante del centro alternativo, así como mapa que contenga su ubicación.</p> <p>Segundo escenario se trasladará la operación de manera permanente a un centro alternativo del proveedor que cuente con toda la infraestructura del centro principal en un máximo de 12 horas, para lo cual, deberá de adjuntar en su propuesta: contrato de arrendamiento o escritura a nombre del licitante de ambos centros alternos (uno a 5 kilómetros a la redonda del Centro principal y el otro ubicado en cualquier Ciudad de las consideradas dentro de la zona de sismicidad "A" dentro de la República Mexicana) y descripción de esos centros alternos.</p> <p>Tercer escenario deberá de trasladar la operación del centro principal a un segundo centro alternativo que se encuentre ubicado en una zona de sismicidad "A" en un máximo de 12 horas y durante el tiempo que prevalezca la contingencia. El licitante deberá de presentar en su propuesta los siguientes documentos: comprobante de domicilio del sitio alternativo así como fotografías donde se constate que el domicilio corresponde y está equipado como CAT, además en su propuesta deberá de presentar dictamen de seguridad estructural firmado por un DRO para el sitio principal con fecha posterior al 19 de septiembre de 2017, así como plan de protección civil avalado por la autoridad correspondiente, de igual forma deberá adjuntar constancia de uso de suelo.</p>	Escenario	Descripción del evento	Tiempo Máximo de Respuesta	1	Manifestación o bloqueo	30 Min.	2	Incendio o incidente mayor.	12 hrs.	3	Terremoto	12 hrs.	4	Falla eléctrica	0 Min.	5	Caída de servicios de telecomunicaciones.	15 Min.	<p>PRESENTO</p> 
Escenario	Descripción del evento	Tiempo Máximo de Respuesta																		
1	Manifestación o bloqueo	30 Min.																		
2	Incendio o incidente mayor.	12 hrs.																		
3	Terremoto	12 hrs.																		
4	Falla eléctrica	0 Min.																		
5	Caída de servicios de telecomunicaciones.	15 Min.																		



<p>NN</p>	<p>Cuarto escenario en caso de pérdida de energía eléctrica el proveedor deberá de contar con la siguiente infraestructura mínima en el centro principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circuito centralizado de UPS por cada 100 PC. • Circuito centralizado de UPS para el Site de cómputo y comunicaciones. • Una planta de emergencia calculada para soportar el 100% de la carga del CAT. • Una planta de emergencia en configuración N+1 de las mismas características de la planta. • Alarma de corte o caída de corriente eléctrica de la acometida vía notificación PUSH al teléfono celular del administrador de contrato y al responsable del CAT notificando caída de energía y retorno de energía. <p>El procedimiento en caso de falla eléctrica los sistemas de UPS mantendrán la operación de los sistemas de cómputo, telefonía y enlaces. La planta principal iniciará de manera automática su operación y mantendrá la carga de los sistemas de UPS, la planta secundaria operará en caso de: calentamiento, sobredemanda, o falla de la planta principal.</p> <p>El procedimiento de operación normal es a través de la MPLS y servicios de telefonía, en caso de falla se operará a través de algún sitio alternativo conectado por microondas, en caso de falla de la microonda se habilitará el VPN entre el sitio principal y algún sitio alternativo en un máximo de 15 minutos.</p> <p>Para corroborar que el licitante cuenta con los sistemas y equipos requeridos deberá de adjuntar en su propuesta técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de telefonía con cuando menos 4 carriers distintos de telefonía a nombre del licitante. • Contratos de Internet a nombre del Licitante. • Deberá de presentar facturas del equipo a nombre del proveedor, fotografías, así como diagrama de conexión del sitio principal con dos sitios alternos vía microondas, estudio de línea de vista de ambos y cálculo de enlace de la microonda. • Descripción y diagrama de conexión de VPN adjuntando factura y fotografía del equipo utilizado. <p>El prestador del servicio deberá mostrar que cuenta con planes de contingencia presentando evidencias de cuando menos un proyecto, así como contar con certificados de protección civil de sus instalaciones.</p> <p>El prestador del servicio deberá contar con la infraestructura lista para que, por necesidades del Instituto FONACOT se pueda incrementar mínimo el 20% el servicio en cuanto a número de estaciones por temporalidades cortas o bien por días específicos por eventos extraordinarios. Para lo cual deberá presentar en su propuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Layout (en office o PDF) de las instalaciones del CAT principal que demuestre que cuenta con capacidad para mínimo 400 posiciones. • Contratos de telecomunicaciones que demuestren capacidad en el centro principal para 400 llamadas concurrentes mínimo. • Memoria técnica de cableado estructurado avalado por perito RCDD que demuestre la existencia de mínimo 400 nodos de cómputo. • Cálculo de carga eléctrica firmada por perito autorizado por la Secretaría de Energía (SENER) u otra entidad certificadora para verificar instalaciones eléctricas, que demuestre que la red eléctrica, sistema de UPS y plantas de emergencia soportan 400 equipos de cómputo simultáneos. <p>El prestador del servicio deberá mostrar que cuenta con planes de contingencia presentando evidencias de cuando menos un proyecto, así como contar con certificados de protección civil de sus instalaciones.</p>		
-----------	--	--	--



<p>NN</p>	<p>El prestador del servicio deberá contar con un plan de contingencia que garantice la no contaminación de la información integrada y la posibilidad de que en su momento pueda ser recuperada. Los procedimientos de seguridad y salvaguarda de la información, aplica tanto para los sistemas de información del Instituto como del prestador del servicio, ello de acuerdo a la certificación de la Norma Internacional ISO/IEC 27001, para lo cual el licitante deberá de presentar en su propuesta un contrato con un centro de datos certificado en ICREA IV, donde se almacenará un respaldo de la base de datos principal del instituto que genere las operaciones del CAT. El contrato presentado deberá estar a nombre del licitante y ser directamente firmado con el titular del certificado ICREA IV, el cual deberá de estar vigente, adjuntando a su propuesta contrato y certificado del data center. Las instalaciones del data center certificado deberán encontrarse dentro de la República Mexicana, no se aceptan respaldos en sitios virtuales como AWS, Google Cloud, etc. Las instalaciones de los centros alternos deberán estar ubicados en la República Mexicana. No se aceptan sitios virtuales u operación en la nube.</p>		
<p>OO</p>	<p>El Licitante deberá presentar un Plan de transición y/o migración para el inicio y conclusión de los servicios que prestará en el cual deberá detallar las actividades a efectuar al inicio y la conclusión de los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaborar y facilitar las labores de transferencia y/o migración de los servicios: • Los números 01-800 • Scripts de atención • Colaboración en instalación de bases de datos • Transferencia de conocimiento de las aplicaciones desarrolladas. 	<p>PRESENTO</p>	
<p>PP</p>	<p>El licitante deberá presentar un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en el numeral V.2.1 del Anexo 13 "Características técnicas del Servicio" y a los identificados por el licitante participante para prestar los servicios solicitados.</p>	<p>PRESENTO</p>	
<p>QQ</p>	<p>Para acreditar el cumplimiento de contratos, el licitante deberá presentar documento emitido por la Empresa, Dependencia o Entidad a la que se le prestó el servicio, mediante carta de satisfacción del cliente o liberación de fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente que avale la terminación del servicio.</p>	<p>PRESENTO</p>	
<p>DOCUMENTACIÓN SOLICITADA EN LA PROPOSICIÓN TÉCNICA, DERIVADO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES</p>			
<p>1</p>	<p>DERIVADO DE JUNTA DE ACLARACIONES DEL 24 DE JULIO DE 2018. PREGUNTA 2.- A PREGUNTA 9 DE COMERCIALIZADORA APODOGAN, S.A. DE C.V. TEMA: PARA LA INSTALACIÓN DEL SITE DEL CENTRO PRINCIPAL Y DEL ALTERNO SE DEBERÁ CONTAR CON LO SIGUIENTE: CARTA EXPEDIDA POR EL TITULAR DE LOS DERECHOS DE AUTOR FAVOR DEL LICITANTE Y LICENCIA DE USO VIGENTE, ASÍ COMO COPIA DEL REGISTRO ANTE EL INDAUTOR, DE LOS SISTEMAS DE OPERACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PREGUNTA 15 ¿PODRÍA LA CONVOCANTE ACLARAR QUE DEBE SEÑALAR LA CARTA SOLICITADA? RESPUESTA Se precisa que se refiere a que los sistemas que instale el licitante deberán de contar con autorización del titular de los derechos de autor y este a su vez autoriza cualquier modificación que el sistema requiera para adaptarse a la operación del instituto anexando a la propuesta la carta de autorización y el INDAUTOR del titular sobre las aplicaciones instaladas</p>	<p>PRESENTO EN EL PUNTO "Y" DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES</p>	



Puntos y Porcentajes

LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.										
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA										
TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES										
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR			PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB RUBRO	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA	
1.- CAPACIDAD DEL LICITANTE										
1.1 CAPACIDAD DE LOS RECURSOS HUMANOS										
1.1.1 EXPERIENCIA DEL RECURSO HUMANO										
	1	<p>* 1 Líder del proyecto</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.</p> <p>3. Experiencia mínima de 3 años en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, en puesto similar, en resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, manejo de reporteador, como asesor de calidad, con cursos de capacitación recientes (no mayor a 1 año), sobre presencia ejecutiva, manejo de personal o similares.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente.</p>					3			EL LÍDER DEL PROYECTO, EN EL DOCUMENTO PRESENTADO, NO ACREDITA EXPERIENCIA EN FINANZAS Y COBRANZA
	2	<p>* 3 Coordinadores</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida o trunca en el área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial o afines.</p> <p>3. Experiencia mínima de 2 años en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras, habilidad de negociación, resolución de problemas y puntos de conflicto, apoyo a supervisores, Reporteador y Asesor de calidad, Organización (Apego a métodos y procedimientos), Facilidad de palabra, Buena dicción, excelente ortografía y redacción, Manejo de contención.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								2 DE LOS 3 COORDINADORES EN EL DOCUMENTO PRESENTADO, NO ACREDITA EXPERIENCIA EN FINANZAS Y COBRANZA.
	3	<p>* 1 Programador</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, Ingeniería en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones, Electrónica o afines.</p> <p>3. Experiencia de al menos 3 años como administrador de base de datos, conocimientos de programación (Java y web services).</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								
	4	<p>* 3 Supervisores</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área.</p> <p>3. Experiencia mínima de un año en servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing enfocado a entidades financieras, Habilidad de negociación, Resolución de problemas, Organización (Apego a métodos y procedimientos), Facilidad de palabra, Buena dicción, excelente ortografía y redacción, Manejo de contención</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								1 DE LOS 3 SUPERVISORES EN EL DOCUMENTO PRESENTADO, NO ACREDITA EXPERIENCIA EN FINANZAS Y COBRANZA.
	5	<p>* 60 Asesores telefónicos</p> <p>La experiencia se acredita con currículum vitae en el que se muestren al menos los siguientes 3 puntos:</p> <p>1. Nombre(s) y apellido(s)</p> <p>2. Nivel de estudios: Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose.</p> <p>3. Experiencia mínima de 1 año en: servicio a clientes, finanzas, cobranza y telemarketing, enfocados a entidades financieras.</p> <p>La falta de alguno de los 3 puntos requeridos será causa para no contabilizar al recurso humano correspondiente</p>								PRESENTA 59 CURRÍCULUMS DE LOS 60 REQUERIDOS.
		No.	Cantidad a presentar	Puesto						
		1	1	Líder del proyecto.			1	0		
		2	3	Coordinador.	REGLA DE 3		0.75	0.25		
		3	1	Programador.			0.5	0.5		
		4	3	Supervisor.	REGLA DE 3		0.75	0.5		
		5	60	Asesor telefónico.			1	0.98		
							4	2.23	2.23	



LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.										
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA										
TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES										
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR				PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
	1.1.2.	COMPETENCIA O HABILIDAD EN EL TRABAJO DE ACUERDO A SUS CONOCIMIENTOS ACADÉMICOS O PROFESIONALES						4		
		La competencia académica de este personal, se acredita presentando cédula profesional, título profesional o constancia de estudios que avale los estudios concluidos Las Certificaciones solicitadas deberán estar vigentes								
	No.	Cantidad a Presentar	Tipo	Documento a presentar por persona. En caso de documentos expedidos por un país extranjero deberán estar debidamente apostillados						
	1	1	Lider del Proyecto	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura en carrera relacionada o afín en el área Certificaciones Vigentes - Para esta sección se seleccionará únicamente el inciso de mayor puntaje que cumpla el licitante. (Máximo 0.75 puntos) a) certificación vigente avalada por el PMI (Project Management Institute) como PMP (Project Manager Profesional). Si las certificaciones anteriores se cumplen en conjunto por más de una persona:			0.5	0		2.25
	2	3	Coordinador	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura en carrera relacionada o afín al área Económico Administrativo o Ingeniería en Administración Industrial Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.			0.5	0		
	3	1	Programador	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura concluida, pasante o Carrera técnica concluida en carrera relacionada o afín a Ingeniería, en las carreras de Sistemas, Informática, Telecomunicaciones o Electrónica. Si cuenta con Certificado en ORACLE, Microsoft SQL server y en Java EE			0.2	0		
	4	3	Supervisor	Cédula o Título profesional que avale nivel Licenciatura concluida, pasante, o Carrera técnica concluida, en cualquier área. Si cuenta con estudios en Computación y conocimiento de Internet.			0.5	0.33		
	5	60	Asesor telefónico	Cédula o Título profesional que avale nivel de Carrera técnica, estudios superiores no necesariamente concluidos o actualmente cursándose. Si cuenta con estudios en computación y conocimiento de Internet y social media.			0.5	0.39		
							0.25	0.23		
							4	2.25		
	1.1.3.	DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO						2		
		El dominio de las herramientas relacionadas con el servicio, se acredita presentando el documento comprobatorio de que el candidato cuenta con experiencia y conocimiento en las herramientas descritas para los recursos humanos.								
	No.	Cantidad a Presentar	Tipo	Documento comprobatorio (certificados) a presentar por persona.						
	1	1	Lider del Proyecto	PMP (Project Manager Profesional).			0.5	0.5		1.94
	2	3	Coordinador	Computación y conocimiento de Internet.			0.25	0.25		
	3	1	Programador	ORACLE, certificación en Microsoft SQL server y en Java EE			0.5	0.5		
	4	3	Supervisor	Certificado en COPC			0.25	0.25		
	5	60	Asesor telefónico	Computación y conocimiento de Internet y social media.			0.5	0.44		
							2	1.94		
	1.2	CAPACIDAD DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS Y DE EQUIPAMIENTO						12.5		
	1.2.1.	CAPACIDAD DE RECURSOS ECONÓMICOS						2		
		Última declaración Fiscal Anual correspondiente al ejercicio 2017 presentadas ante el Sistema de Administración Tributaria (SAT) con la que acredite contar con una capacidad financiera de mínimo al 20% del valor total de su propuesta económica.								
		No presenta comprobante de ingresos o sus ingresos en 2017 fueron inferiores al 20% del monto máximo total de su oferta económica.						0	0	
		Comprueba que sus ingresos en 2017 fueron igual o mayor al 20% del monto máximo total de su oferta económica. Presentando la última declaración fiscal anual correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017 ante el SAT.						2	2	2
								2	2	

[Handwritten signatures and notes in blue ink]



LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.							
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA							
TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES							
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB RUBRO	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA
	1.2.2	CAPACIDAD DE LOS RECURSOS DE EQUIPAMIENTO.			10.5		
		Al licitante que entregue la mayor cantidad de mínimo 3 y máximo 10 contratos, se le asignará el punto y a los demás licitantes se les asignará la parte proporcional del punto, correspondiente al número de contratos entregados.					
		Acreditar mediante contratos de servicios de contact center que cuenta con la capacidad para atender los siguientes KPI (Key Performance Indicators), Indicadores Clave de Funcionamiento o niveles de servicio SLA, las llamadas atendidas mínimo 90%, ASA (Average Speed Answer) Velocidad Media de Respuesta menor a 20 segundos, Abandono menor al 5% y en Chat menor al 3%, el FCR (First Contact Resolution) Resolución al primer contacto y el ACD, AHT o TMO tiempo promedio de llamada menor a 5 minutos, mediante contratos, facturas, contratos de arrendamiento o de servicios y/o factura que cuenta con la infraestructura e instalaciones necesarias como lo indica el anexo técnico.			2	2	
		1. Escrito en el que garantice la posesión del equipamiento por lo menos el tiempo de duración del contrato derivado de la presente licitación.			0.5	0.5	
		2. El licitante deberá contar con un sistema de gestión propietario para la configuración de los casos de uso a través de diagramas configurados (no conceptuales) y que éstos sean los que soporten la operación. Debe ser configurable a la operación del Instituto FONACOT. El Prestador del servicio deberá contar con un sistema BPM, integrado de forma nativa a la plataforma de operación. Este software debe ser parte integrante del sistema de operación y estar registrado a favor del prestador del servicio o contar con los derechos de autor, lo que deberá acreditar con carta expedida por el titular de los derechos de autor y licencia de uso vigente; así como documento del registro ante el INDAUTOR, adjuntando en su propuesta técnica capturas de pantalla y descripción de funcionamiento, no se aceptan sistemas open source, libres o demos.			1	1	
		3. Deberá contar con un sistema propietario para la elaboración de formularios (100% Nacional, de preferencia desarrollado y patentado por el licitante). Presentar patente o facturas y carta de autorización			1	1	
		4. El licitante deberá de contar con una herramienta de Inteligencia Artificial que maneje ChatBots entrantes, salientes, en tiempo real, con cuando menos una capacidad de 15 respuestas correctas sin necesidad de intervención, agregando en su propuesta un diagrama de la solución marca, modelo, captura de pantallas de los árboles de decisión y captura de pantalla de una demostración real de funcionamiento.			1	0	
		a) El licitante deberá proporcionar una herramienta de Centro de Contacto CRM o Call Manager (administrador de llamadas) para el registro, consulta, administración y seguimiento de información y solicitudes de información reportados.			0.5	0.5	
		b) El licitante deberá proveer un sistema para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los clientes que acudan a las sucursales, el cual deberá ser parametrizable a las necesidades del Instituto FONACOT. El sistema deberá ser capaz de administrar las citas por región, dirección, sucursal y representación de acuerdo a los horarios de atención y la necesidad operativa de cada una, y que cada una de estas administre las citas que tenga concertadas. Este sistema deberá ser capaz de recibir y operar con bases de datos proporcionados por el Instituto FONACOT, así como con bases de datos propias, de igual manera el sistema deberá poder brindar a los clientes del INSTITUTO FONACOT el servicio para concertar citas a través de Internet y vía telefónica al 01800 propiedad del Instituto FONACOT y se deberán migrar a donde y cuando la Convocante decida, así como al inicio y término del contrato, por lo que dentro de su personal deberá contar con un administrador de bases certificado, dicho sistema pasará a ser propiedad del Instituto FONACOT al término del contrato, así como también la base de datos.					
		c) El sistema deberá tener siempre la capacidad de recibir múltiples accesos para el registro y consulta de citas, así como la infraestructura que soporte a dicho sistema deberá estar siempre disponible y con un rendimiento que garantice el funcionamiento al 100% y compatible con cualquier navegador de internet.					
		d) Deberá contar con un servidor exclusivo para el sistema de citas, a fin de garantizar la conexión de al menos 1,200 usuarios simultáneamente.			2	2	
		e) El sistema de citas quedará integrado en la misma solución de atención a Mails, voice mail y chat online (con respecto a las quejas por ejemplo) para que lo atienda el mismo asesor, todo integrado en la misma plataforma.					
		f) Deberá contar con una mesa de ayuda que brinde apoyo a las sucursales del Instituto FONACOT por fallas en el servicio. La plataforma utilizada en la mesa de ayuda deberá estar certificada en mínimo 7 procesos de ITIL y será verificable en la página de la certificadora PINK-ELEPHANT; El licitante incluirá en su propuesta la marca y modelo de la plataforma utilizada así como, capturas de pantalla de la misma y será verificable durante la visita.					
		g) Deberá contar con los medios tecnológicos de comunicación, que inhiban cualquier posibilidad de interferencia de llamadas o plago de información que cuente como mínimo con firewall de alta capacidad, servicio de NSOC/NOOC propiedad del licitante. Para comprobar lo anterior el licitante adjuntará en su propuesta factura del equipo, descripción detallada con marca, modelo y serie, fotografías del equipo e instalaciones, en el caso del NSOC/NOOC presentar captura de pantallas de monitoreo de red LAN to LAN, enlaces, red interna y dispositivos, no se aceptan software opensource, libres o demos.					
		h) La herramienta de citas deberá ser 100% WEB por lo tanto el licitante ganador deberá entregar la liga web para ingresar de forma remota para su consulta, registro, administración y seguimiento.	Presenta la liga web con el demo		1	1	
		i) Deberá proveer de un sistema vía Internet con certificados de seguridad SSL para concertar, administrar, cancelar y reprogramar citas de los trabajadores que acudan a las sucursales, el cual será parametrizado de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT. El licitante en su propuesta deberá adjuntar comprobante de pago de los certificados SSL correspondientes con las características solicitadas en el Anexo Técnico (debe tener al menos 256 bits para datos no sensibles y 1,024 para datos sensibles).	Presentar comprobante de pago de certificados SSL		1	1	
		j) Las herramientas de Centro de Contacto y la de citas deberán estar revisadas por personal certificado en ITIL V3 del encargado o administrados de la herramienta.	Presenta diploma de ITIL V3		0.5	0	
					10.5	9	

NUMERAL 4. NO PRESENTA EVIDENCIA DE LA HERRAMIENTA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL QUE MANEJE CHATBOTS SOLICITADA.
PARA EL INCISO J NO MUESTRA CERTIFICACIÓN POR PERSONAL CERTIFICADO EN ITIL V3.

[Handwritten signatures and initials in blue and purple ink]



LICITANTE: GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, S.A. DE C.V.									
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA									
TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES									
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB RUBRO	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA		
1.3 PARTICIPACIÓN DE DISCAPACITADOS O EMPRESAS QUE CUENTEN CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD					0.5	0.5			
	1.3.1	<p>PARTICIPACIÓN REQUERIDA</p> <p>Cuenta con al menos el 5% del total de la plantilla de personal con discapacidad, cuya antigüedad no sea inferior a 6 meses, misma que se comprobará con el aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social y describiendo las funciones o responsabilidades que desempeña en la empresa.</p> <p>Aviso de alta al régimen obligatorio del Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante el cual demuestre que cuenta con trabajadores con discapacidad en una proporción del cinco por ciento cuando menos de la totalidad de su plantilla de empleados, cuya antigüedad no sea inferior a seis meses. Dicha documentación deberá ser acompañada de escrito firmado por el representante legal en el que acredite que dichos trabajadores incluidos como discapacitados son personas con discapacidad en términos de lo previsto por la fracción IX del artículo 2 de la Ley General de las Personas con Discapacidad. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.</p>			0.5	0	0	MANIFIESTA QUE NO CUENTA CON PERSONAL CON DISCAPACIDAD	
1.4 PARTICIPACIÓN EN MIPYMES					0.5	0.5	0		
	1.4.1	<p>PARTICIPACIÓN REQUERIDA</p> <p>Para que el licitante acredite el rubro de participación de MIPYMES, deberá demostrar documentalmente que la empresa licitante cuenta con un registro ante el IMPI de innovación tecnológica relacionada con el servicio objeto de la presente licitación. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.</p>			0.5	0	0	NO PRESENTA REGISTRO ANTE EL IMPI	
1.5 EQUITAD DE GÉNERO					0.5	0.5	0		
	1.5.1	<p>PARTICIPACIÓN REQUERIDA</p> <p>Para acreditar la equidad de género el licitante deberá presentar evidencia de haber aplicado políticas y/o prácticas de igualdad de género, conforme a la certificación correspondiente emitida por las autoridades y organismos facultados para tal efecto. En el caso de propuestas conjuntas, se otorgará el puntaje señalado para este rubro, cuando al menos una de las participantes en la propuesta conjunta cuente con la certificación referida anteriormente.</p>			0.5	0	0	MANIFIESTA QUE NO APLICA POLÍTICAS Y/O PRÁCTICAS DE IGUALDAD DE GÉNERO	
2.0 EXPERIENCIA Y ESPECIALIDAD DEL LICITANTE					14	14	0		
2.1 EXPERIENCIA DEL LICITANTE					7	7	0		
	2.1.1	<p>EXPERIENCIA REQUERIDA</p> <p>Para acreditar este punto, el licitante debe presentar mínimo 3 y máximo 10 contratos, firmados, adjudicados, plurianuales que pueden estar vigentes, en este caso se tomarán los años ya vencidos y/o concluidos, a nombre del licitante participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de por lo menos un servicio similar a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación, es decir, un contrato se contabilizará cuando tenga al menos uno de los siguientes rubros: La prestación de servicios a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, cobranza a personas físicas y morales, telemarketing, campañas por email y sms, por más de un año ininterrumpido.</p> <p>Los contratos presentados deben cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 10 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación, para lo cual deberá adjuntar documento donde se señale la línea de tiempo de los contratos respectivos. <p>Para acreditar este punto el licitante deberá presentar:</p> <p>Contratos debidamente firmados y adjudicados.</p> <p>Se sumará el tiempo durante el cual el licitante se ha dedicado a prestar servicios, que se llevará a cabo computando los años, meses o fracciones de año.</p> <p>El tiempo de experiencia se contabilizará considerando la vigencia de los contratos presentados y la asignación de puntos se realizará considerando la experiencia de la siguiente manera:</p> <p>No presenta contratos para acreditar experiencia</p> <p>El licitante que acredite el mayor número de años de experiencia, considerando un máximo de 10 años, se le asignará la puntuación máxima</p> <p>A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres contratos se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere una experiencia mínima de 1 año (12 meses).</p>			7	7	7		
2.2 ESPECIALIDAD DEL LICITANTE					7	7	0		
	2.2.1	<p>ESPECIALIDAD REQUERIDA</p> <p>Para acreditar este punto, el licitante debe presentar el mayor número de contratos, considerando mínimo de 3 y máximo de 10 contratos, firmados, adjudicados, vigentes y/o concluidos, a nombre del licitante participante, cuyo objeto y alcance describa claramente que se trata de por lo menos un servicio similar a la naturaleza objeto del presente proceso de licitación, es decir, un contrato se contabilizará cuando tenga al menos uno de los siguientes rubros: La prestación de servicios a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, cobranza a personas físicas y morales, telemarketing, campañas por E-mail y sms, por más de un año ininterrumpido.</p> <p>Los contratos deben ser los mismos que se presentaron para cumplir con el rubro 2.1.1 experiencia del licitante, y por lo tanto, cumplir con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se aceptará la presentación de contratos plurianuales firmado(s), adjudicado(s) y concluidos a nombre del licitante participante siempre y cuando las fechas de término estén en el límite máximo de 10 años de antigüedad a partir de la fecha de presentación y apertura de proposiciones de la presente licitación. <p>Se sumará el número de contratos firmados y adjudicados a nombre del licitante participante para los servicios objeto de la presente contratación y la asignación de puntos se realizará de la siguiente manera:</p> <p>No presenta contratos para acreditar especialidad</p> <p>Al licitante que presente el máximo de contratos que acrediten la especialidad solicitada, se le asignará la puntuación máxima. El máximo número de contratos a considerar será de 10.</p> <p>A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres contratos, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos 3 contratos</p>			7	7	7		

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right side of the page.



CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA									
TABLA DE PUNTOS Y PORCENTAJES									
RUBRO	SUB RUBRO	ASPECTOS A EVALUAR	PESO DEL RUBRO	PESO DEL SUB	PUNTOS MÁXIMOS	PUNTOS OBTENIDOS	SUMA		
3.-PROPUESTA DE TRABAJO			12						
3.1.-METODOLOGÍA				3		3			
	3.1.1 PRESENTACIÓN DE METODOLOGÍA	El enfoque técnico y la metodología para la realización del servicio se apegan al Anexo Técnico. a. Deberá presentar como parte de su propuesta la Metodología de atención del Centro de Atención Telefónica, de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL V3, incluyendo la descripción del procedimiento para realizar el monitoreo Online. Presenta metodología y descripción. No presenta metodología y descripción.			3 0 3	3 0 3	3		
3.2.-PLAN DE TRABAJO				8		7			
	3.2.1. PROPUESTA DEL PLAN DE CONTINGENCIA O CONTINUIDAD DE NEGOCIOS	a. Se acredita presentando su Plan de Contingencia o continuidad de negocio (BCP Business Continuity Plan) y cómo se empleará para mantener la continuidad del servicio objeto de la presente contratación. Presentar procedimiento y los diagramas necesarios para la puesta en operación del plan de contingencias con los diferentes escenarios o fases, así como, evidencia de su viabilidad, donde se compruebe que se cuenta con los elementos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para cumplir los tiempos marcados y demás requerimientos acorde a lo indicado en el anexo técnico. Presenta plan de Continuidad de Negocios y descripción de su empleo. No presenta plan de Continuidad de Negocios y descripción de su empleo.			7 0 7	7 0 7	7		
	3.2.2. PROPUESTA DEL PLAN DE TRANSICIÓN Y/O MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS.	a. Se acredita presentando un Plan de transición y/o migración para el inicio y conclusión de los servicios que prestará en el cual deberá detallar las actividades a efectuar al inicio y la conclusión de los servicios. Presentar plan de trabajo en formato Microsoft Project e impreso debidamente firmado por el representante legal del licitante, preferentemente en papel membretado en el cual se describa en forma detallada cada uno de los requisitos del plan de despliegue de acuerdo a lo solicitado en el Anexo Técnico. Presenta plan de Transición y/o migración de los servicios.			1 1 1	1 1 1	1		
3.3 ESQUEMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS				1		1			
	3.3.1 PRESENTACIÓN DE ORGANIGRAMA	Se acredita presentando un esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por el licitante para prestar los servicios solicitados. Para cada recurso deberá mencionar el rol y funciones que tendrán con relación al servicio. En esquema estructural y descriptivo de la organización, debiendo incluir al menos los recursos humanos solicitados en la convocatoria y los identificados por el licitante para prestar los servicios. No presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado. Presenta esquema estructural y descriptivo de la organización de acuerdo a lo mínimo solicitado.			0 1 1	0 1 1	1		
4.-CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS			10						
4.1 CUMPLIMIENTO DE CONTRATOS				10					
	4.1.1 CUMPLIMIENTO REQUERIDO	Para acreditar el cumplimiento de contratos, el licitante debe presentar documento emitido por la Empresa, Dependencia o Entidad a la que se le prestó el servicio, mediante carta de satisfacción del cliente o liberación de fianza o cancelación de la garantía de cumplimiento correspondiente que avale la terminación del servicio. Este documento debe indicar que el licitante prestó los servicios de acuerdo a los contratos presentados satisfactoriamente en los subrubros Experiencia del Licitante y Especialidad del Licitante. Máximo 10 contratos cumplidos No presenta documentos para acreditar CUMPLIMIENTO de contratos Al licitante que presente el total de documentos que acrediten el cumplimiento satisfactorio de los contratos de experiencia y especialidad, se le asignará la puntuación máxima. A los demás licitantes que presenten un mínimo de tres documentos de cumplimiento, se les asignará una puntuación de manera proporcional aplicando una regla de 3, con la precisión de que para obtener puntos se requiere presentar al menos los 3 documentos. Aplicación Regla de tres			0 10 10	0 10 10	10		
					10	10			
			60	60	60	53.42			

Licitante	Puntuación obtenida
GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V.	53.42



DERIVADO DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA SE DESPRENDE:

1. QUE DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA A LA PROPUESTA PRESENTADA POR **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V.**, ÉSTA **CUMPLE** CON LO ESTABLECIDO EN LOS REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES, REQUISITOS MÍNIMOS PARA SER OBJETO DE EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES Y EN LA VISITA AL CENTRO PRINCIPAL PROPUESTO Y SU SITE.
2. Y DE CONFORMIDAD A LA EVALUACIÓN POR PUNTOS Y PORCENTAJES EL LICITANTE **GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V.**, OBTUVO **53.42 PUNTOS**; CON LO QUE CUMPLE CON EL PUNTAJE SOLICITADO EN LA CONVOCATORIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO.

CONCLUSIÓN:

GRUPO VANGUARDIA EN INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO S.A. DE C.V., CUMPLE CON LOS REQUISITOS TÉCNICOS SOLICITADOS EN LA LICITACIÓN PÚBLICA ELECTRÓNICA NACIONAL No. LA-014P7R001-E380-2018, RELATIVA A LA: "CONTRATACION PLURIANUAL ABIERTA PARA EL SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT) DEL INSTITUTO FONACOT".

Ciudad de México, a 6 de agosto de 2018.

ÁREA REQUIRENTE

ELABORÓ

C. GERMAN SERRANO MARES
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE ALTA
RESPONSABILIDAD

REVISÓ

ING. JOSÉ ALFREDO CRUZ RAMÍREZ
DIRECTOR DE GESTIÓN COMERCIAL

AUTORIZÓ

ING. MARCO ANTONIO IRIBE MURRIETA
SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL