



**JUSTIFICACIÓN QUE SE PRESENTA AL H. COMITÉ DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES, PARA DICTAMINAR LA PROCEDENCIA DE EXCEPTUAR DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN PÚBLICA Y REALIZAR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DIRECTA DEL SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA.**

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 22, 28, 29, 30, 71, 72 fracción II de su Reglamento; así como 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento, se presenta ante este H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT la justificación en la que se funda y motiva la excepción del procedimiento de licitación pública para llevar a cabo el procedimiento de adjudicación directa para contratar el **SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA**, a través del procedimiento de Adjudicación Directa en virtud de lo siguientes:

**I. ANTECEDENTES:**

El objetivo de la contratación a que se refieren los presentes términos tiene dos componentes: 1) el Instituto FONACOT requiere un software especializado que permita automatizar y eficientar el control de la cobranza de los créditos otorgados; y 2) Contratar el servicio de tercerización para llevar a cabo de manera eficiente, ágil y oportuna la gestión del proceso de cobranza.

Los servicios requeridos estarán relacionados con la cobranza de la cartera incluso en etapas tempranas de deterioro y deberán coadyuvar en el establecimiento y operación cotidiana de un sistema integral de administración, control y clasificación de la cartera, permitiendo mitigar los riesgos inherentes de la recuperación de la cartera crediticia. Así mismo la implementación de estos servicios se encuentra alineada con lo estipulado en el artículo 21 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos y Entidades de Fomento que emite la CNBV, el cual establece la necesidad de contar con un sistema de clasificación crediticia mediante el cual los créditos que, como resultado del seguimiento permanente o por haber caído en cartera vencida, previsiblemente podrían tener problemas de recuperación, por lo que deberán ser objeto de una evaluación detallada, con el fin de determinar oportunamente la posibilidad de establecer nuevos términos y condiciones que incrementen su probabilidad de recuperación.

El Instituto FONACOT, en seguimiento a sus acciones contenidas en el Programa Sectorial de la STPS, tiene la obligación de intensificar la afiliación de los patrones al INFONACOT, para acercar este servicio a todos los trabajadores del país y eficientar y mejorar la infraestructura tecnológica instalada, para agilizar trámites y servicios de los usuarios del INFONACOT. Adicionalmente debe cumplir con su objetivo estratégico de mejorar el proceso de recuperación de cartera, con la finalidad de proteger el derecho de los trabajadores al crédito sostenible.

Por último, debe destacarse que ante la imposibilidad de contar con una plantilla de personal adscrito a la Subdirección General de Recuperación y Cartera, se debe recurrir a los servicios a través de terceros para administrar de manera integral todas las etapas y modalidades del Proceso de Cobranza.

~~Derivado de lo anterior el Instituto requiere de contratar un Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza.~~

El proceso de recuperación a través de Centros de Trabajo (CT) permite que mensualmente se recuperen alrededor del 90% de los flujos esperados de la cartera. No obstante, si se extingue la relación laboral del trabajador con el CT antes de que el crédito concluya su vigencia o bien, este cambia a un CT no afiliado, el Instituto FONACOT queda expuesto a la voluntad y capacidad de pago del mismo, corriendo con el riesgo inherente de cualquier crédito del sistema financiero mexicano que puede incurrir en cartera vencida.

Otro riesgo que enfrenta el Instituto FONACOT proviene de aquellos CT que habiendo hecho las deducciones a los salarios de sus trabajadores, son renuentes a entregar las retenciones realizadas a esta Institución.

Actualmente el Instituto cuenta con un sistema de crédito (CREDERE), el cual se enfoca a llevar el control y gestión de los créditos en lo referente a los cálculos de mensualidades, registro de flujos relacionados y cálculo de su saldo actualizado, sin embargo, carece de funcionalidades para llevar a cabo procesos ampliados de administración y recuperación de cartera, tales como:

- Segmentación y asignación de cuentas (en función del costo de gestión y probabilidad de pago)
- Supervisión de gestiones de campo
- Actualización de información resultante de la gestión.
- Identificación y dictaminación de cuentas ilocalizables

Este servicio permitirá mejorar los procesos actuales de cobranza administrativa y judicial de la siguiente manera:

1. Actualmente el Instituto presenta alrededor del 10% (\$1,890 millones de pesos anuales) de flujos no recuperados en relación con la cobranza programada vía cedulas y se tiene evidencia de que, como parte de ese 10% alrededor del 3% (\$567 millones de pesos anuales) corresponde a incidencias no justificadas en el descuento y entero que llevan a cabo los centros de trabajo, por lo que a través de éste servicio se procederá a llevar a cabo gestiones concretas con los centros de trabajo y trabajadores para identificar problemáticas particulares que impiden una mayor recuperación y adicionalmente se llevaran a cabo estrategias específicas para invitar a los centros de trabajo y trabajadores para que realicen un pago mayor, anticipando con esto un deterioro progresivo de la cartera.
2. El instituto al mes de septiembre del 2016 presenta una cartera vencida por un monto de \$851 millones de pesos, una estimación preventiva de riesgos crediticios por \$1,403 millones de pesos y un índice de morosidad del 5.03%. Con este servicio se espera reducir dicho índice a 4.2%.
3. Lo que se refiere al saldo de cartera castigada y que se registra en cuentas de orden (\$10,521 millones de pesos) a través de este servicio se contara con una mejor clasificación de aquellos créditos que representan dicho saldo, así como una mejor estimación respecto a su probabilidad de recuperación, de tal forma que se tendrá mejor información para que las estrategias de cobranza que lleven a cabo los PSECs sean más eficaces y se logren recuperar montos mayores de este tipo de cartera, en comparación con lo históricamente recuperado.

Acciones de mejora con la contratación del servicio:



Concepto	Situación Actual	Nueva Situación con el Servicio	Variación
Porcentaje de Cobranza vía Cédulas No Recuperados de Manera Mensual en Promedio	10.3%	8.00%	-2.30%
Cartera Vencida en Relación de la Cartera Total	5.03%	4.00%	-1.03%
Estimación Preventiva de Riesgos Crediticios en Relación a la Cartera Total	8.30%	7.00%	-1.30%
Índice de Morosidad	5.03%	4.00%	-1.03%
Porcentaje de Recuperación de la Cartera Castigada por los PSCEs	0.78%	5.00%	4.22%

### TIPOS DE COBRANZA QUE REALIZA EL INSTITUTO FONACOT

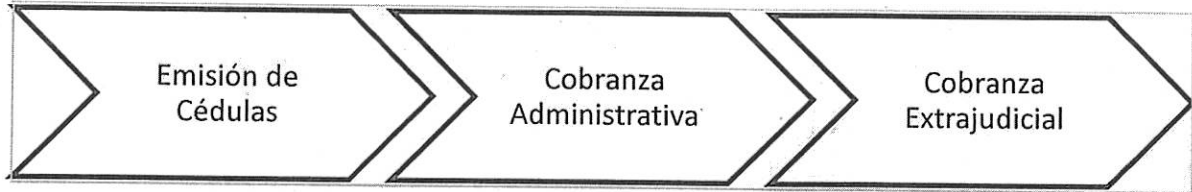
A fin de lograr la recuperación de los créditos otorgados, el Instituto FONACOT cuenta con dos canales para realizar la cobranza:

**Cobranza vía Centros de Trabajo (CT):** Cuando un crédito se genera el trabajador cuenta con relación laboral vigente, por lo tanto el CT es el encargado de descontar vía nómina el pago mensual y reportar el 5to día hábil de cada mes al Instituto FONACOT.

**Cobranza directa a trabajadores:** En caso de pérdida de la relación laboral, se inicia la gestión de cobranza con el trabajador a través de los datos de contacto proporcionados en la originación del crédito (teléfono, celular, correo electrónico, domicilio). A fin de apoyar en la regularización o liquidación de la cuenta, el Instituto ha diseñado dos planes de salida: reestructura con quita por pago oportuno (plan 202020) y liquidación con quita (70/30).

### ETAPAS DEL PROCESO ACTUAL DE COBRANZA

Con base en el Manual de Crédito vigente, el proceso de cobranza que actualmente administra la Subdirección General de Recuperación y Cartera en el Instituto FONACOT está conformado por tres fases



	Emisión de Cédulas	Cobranza Administrativa	Cobranza Extrajudicial
Centros de Trabajo	Retención, Entero, Pago, Aplicación de cédulas de los CT's	1-30 días	31-75 días
	Seguimiento a la emisión	Gestiones DCREPs: Envíos de requerimientos llamadas, correos electrónicos, visitas	Asignación a PSEC: visitas, notificaciones, llamadas.
Trabajadores	NA	1 a 30 días	31-150 días
	NA	Gestiones DCREPs: envíos de requerimientos, llamadas.	Asignación a PSEC: visitas, notificaciones, llamadas.

**1) Cobranza administrativa**

**Trabajadores:** La cobranza administrativa comienza cuando el Centro de Trabajo registra la baja de trabajadores en el sistema CREDERE y se ha concluido con la cobertura del Seguro de Crédito contratado por los trabajadores. Se realiza a través del envío de requerimientos de pago y llamadas telefónicas, con apoyo de los centros de Call Center, de acuerdo a sus capacidades. Los avances de la gestión se registran manualmente en cada Dirección Comercial, Regional, Estatal y de Plaza.

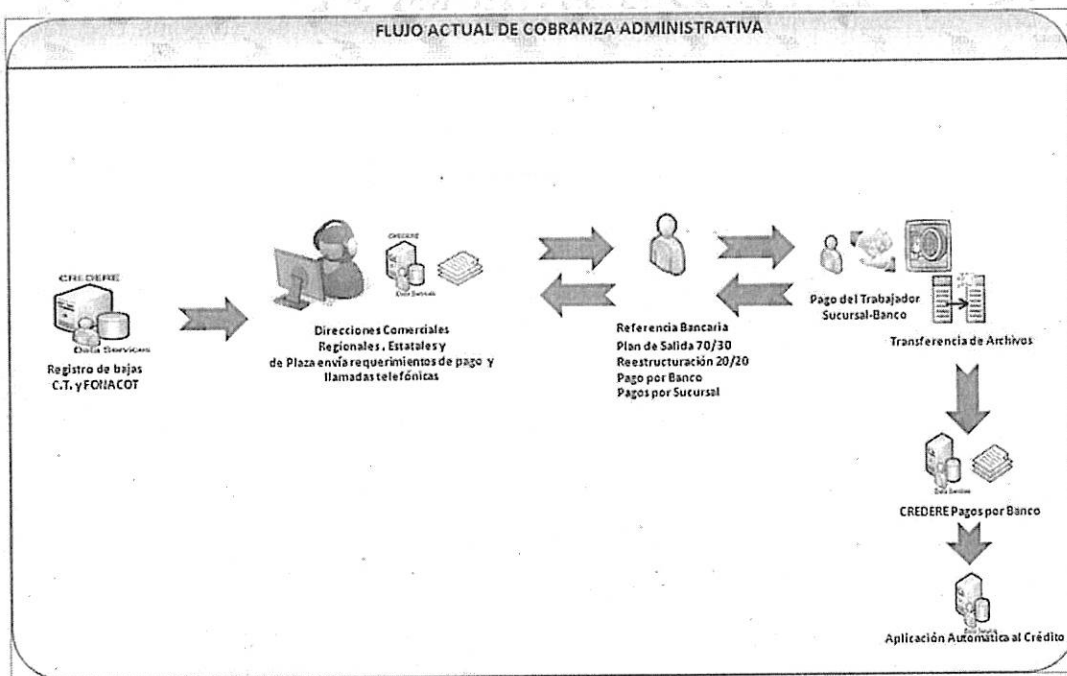
El décimo día hábil de cada mes la Dirección de Cobranza pública la base de datos que integra el detalle de todos aquellos trabajadores que en el mes anterior reportaron baja de su CT. Con base en este reporte, las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales y de Plaza (DCREPs) seleccionan la cartera a gestionar de acuerdo a su capacidad instalada y realizan llamadas y envíos de requerimientos de pago. El resultado de las gestiones realizadas se documenta manualmente en bitácoras de cobranza de acuerdo a los formatos establecidos; dicha información no se almacena en el CREDERE.

~~Actualmente no existen reportes sobre indicadores clave de desempeño en esta etapa de la cobranza, que permitan evaluar la estrategia actual y replantear los procesos.~~

**Centros de Trabajo:** Los primero 30 días, a partir de que se genera una cédula vencida, se realizan gestiones mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y requerimientos de pago en cada una de las sucursales.

Las DCREPs utilizan los reportes diarios, semanales y mensuales que envía la Dirección de Cobranza a fin de identificar aquellos CTs que después de la fecha límite de pago, o cierre de mes, no han enterado las retenciones de sus trabajadores. Con base en estos reportes, hacen contacto con el CT para requerir el pago. La evidencia que se genera en estas gestiones queda en resguardo de la sucursal y no se almacena en el CREDERE para las etapas de cobranza posteriores, con lo cual la Subdirección General de Recuperación y Cartera carece de los elementos básicos de información estadística y de gestión para llevar un correcto control del proceso.

Del reporte que se genera diaria, semanal y mensualmente sobre la gestión a los CTs con NO PAGO, se extrae la información sobre los CTs que presenten atrasos.



**2) Cobranza Extrajudicial:**

**Trabajadores:** La recuperación extrajudicial se realiza una vez agotada la cobranza administrativa, mediante Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC) respecto de todos aquellos créditos cuyos titulares han sido dados de baja de su CT, y que tienen un saldo mínimo de crédito equivalente a un salario mínimo mensual vigente en la Ciudad de México de (\$2,191.20), y cuentan con más de 30 días naturales de atraso. De acuerdo con el siguiente procedimiento:

- **Asignación de cartera:** A través de las operaciones del sistema CREDERE, la Dirección de Cobranza identifica la cartera que cumple los criterios descritos en el párrafo anterior y determina la cartera

susceptible a ser cedida a PSEC. Con base en dicho análisis se realiza una planeación a fin de tener la suficiente capacidad instalada en los PSEC para poder ceder la totalidad de la cartera susceptible. Cabe señalar que la planeación de capacidad se realiza en función del importe de las cuentas susceptibles, ya que los importes por asignar a los PSEC se calculan en función del pagaré o fianza que presente el PSEC. Posteriormente la Dirección de Cobranza programa la cesión de cartera por sucursal a través del sistema CREDERE, mediante un mecanismo de asignación aleatorio.

- **Entrega de cartera:** Como resultado del proceso de asignación de cartera, se entregan a las sucursales, mediante correo electrónico, el layout de las carteras asignadas a cada PSEC, para que a su vez formalicen, en un plazo máximo de 2 días hábiles, la entrega mediante el acta de entrega-recepción correspondiente. La entrega de la cartera requiere forzosamente la presencia física del Representante Legal del PSEC y el Director de la sucursal.

Dicho layout contiene la información de contacto del acreditado (teléfonos, domicilio, correo electrónico, RFC, NSS, así como los teléfonos de ambas referencias, etc.), e información del status de la cuenta (días de no pago, fecha de otorgamiento del crédito, saldo insoluto, monto vencido, etc.).

- **Gestiones del PSEC:** De conformidad al contrato de Prestación de Servicios con los PSEC, éstos gestionan la cartera durante 120 días y realizan al menos las siguientes actividades: llamadas telefónicas, envíos de requerimientos y visitas domiciliarias. Dentro del plazo de la duración de la asignación, los PSEC utilizan el layout proporcionado y cuentan con acceso al sistema CREDERE para consultar el status actualizado del crédito (saldos, status de CT, pagos recibidos, etc.).
- **Metas de recuperación:** En función de la antigüedad de la cartera y de los criterios de asignación antes descritos, la Dirección de Cobranza ha fijado una meta mínima de recuperación del 2% mensual a todos los PSEC; sin embargo debido a que no se puede controlar la asignación por el nivel de deterioro resulta complicado la medición real y objetiva de las metas.
- **Informes de Gestión:** Al final del término de gestión los PSEC entregan un Informe de Gestión, donde dictaminan las cuentas gestionadas. Dicho informe se entrega en físico en la sucursal que le corresponde, y debe ser firmado por el Representante Legal del PSEC y el Director de la sucursal. En dicho informe se debe clasificar la cartera gestionada en función del resultado de la gestión (renuente, ilocalizable, promesa de pago, reestructura, etc.).

Los informes de gestión se envían a la Dirección de Cobranza 5 días hábiles después de concluir el término de gestión y son subidos al sistema para liberar la cartera al PSEC. Durante los 120 días que los PSEC tienen las cuentas asignadas no proporcionan informes de avances de las gestiones, promesas de pago, dictámenes de cuentas, lo cual limita la actuación oportuna; asimismo, no proporcionan la evidencia que soporte tales gestiones. La supervisión de la devolución oportuna de las cuentas se realiza de manera manual, toda vez que el sistema no genera alertas sobre la conclusión de la asignación.

- **Registro de gestiones:** En caso que el despacho obtenga un dato de contacto nuevo (teléfono, domicilio, referencia), ésta información no puede ser almacenada en el sistema CREDERE, ya que no permite crear un historial de datos de contacto y se podría perder la información que originalmente proporcionó el trabajador en la solicitud de crédito. La falta de actualización de información genera que los porcentajes de seguimiento (cuentas contactadas/cuentas asignadas) se deterioren con el transcurso del tiempo. Una vez que se descarga la asignación en el sistema, ésta vuelve a estar



susceptible para ser asignada a otro PSEC (el sistema valida que no sea al mismo); sin embargo, no se proporciona al siguiente PSEC el resultado de las gestiones del despacho anterior.

- **Reportes de Desempeño:** Al cierre de cada mes, la Dirección de Cobranza elabora reportes con indicadores claves de desempeño (padrón de PSEC, recuperación, efectividad de la recuperación, y porcentajes de asignación). Dichos reportes son elaborados de manera manual por el personal de la Dirección de Cobranza, y se envían a las DCREPs para su conocimiento.

**Centros de Trabajo:** Los Despachos Externos de Cobranza Extrajudicial realizan diversas gestiones de recuperación, realizando visitas, llamadas y envíos de requerimientos por un periodo de 45 días.

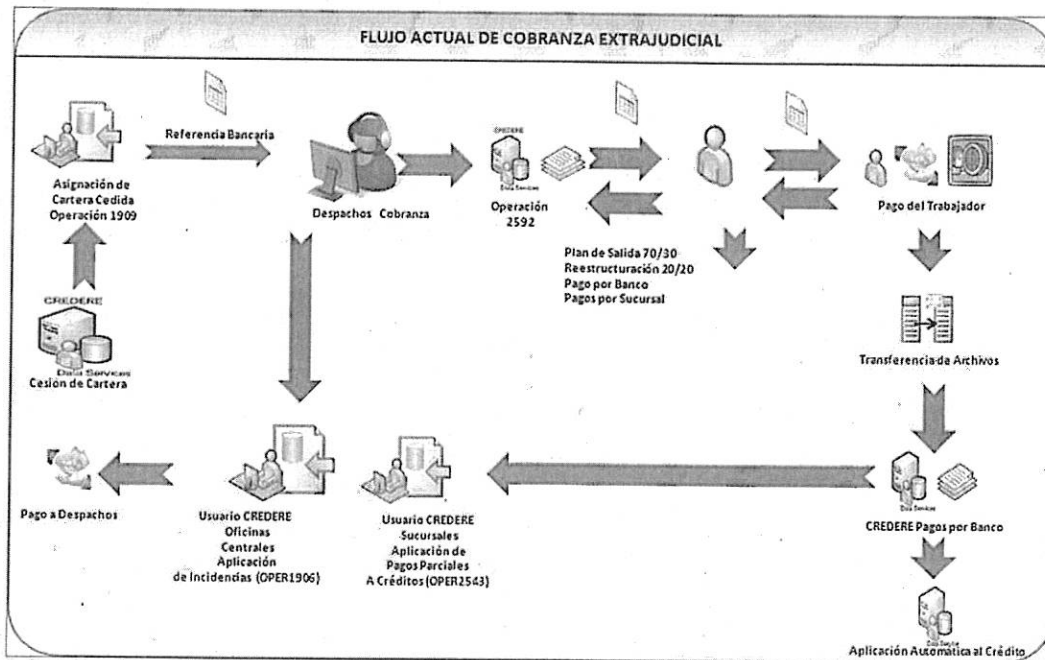
Las cuentas son asignadas por las DCREP con base en el reporte diario, semanal, y mensual de Centros de Trabajo con NO PAGO que envía la Dirección de Cobranza, y se entregan directamente a los PSEC, mediante la formalización del acta entrega-recepción. La asignación no queda registrada en el sistema (fecha de asignación, despacho al que fue asignado, fecha de fin de asignación, cédulas asignadas). Debido a que no todos los PSEC reciben este tipo de asignaciones, no se fijan metas de recuperación.

Los resultados de las gestiones (dictaminación de la cuenta, nuevos datos de contacto, etc.), tampoco son registrados en el sistema CREDERE sino que se documentan mediante el Informe de Gestión que entrega el PSEC al término de la asignación. Dicho documento es almacenado por las sucursales, y se sube escaneado al portal de cobranza. La falta de esta información de manera sistematizada complica la supervisión, control, y seguimiento.

La supervisión de la devolución de las cuentas de manera oportuna se realiza de manera manual, toda vez que el sistema no genera alertas sobre la conclusión de la asignación.

Actualmente no existen reportes sobre indicadores clave de desempeño en esta etapa de la cobranza que permitan medir la estrategia actual, y replantear los procesos.

  
R



### 3) Cuentas llocalizables

Existen casos que se encuentran sin respuesta debido al tiempo que ha pasado sin localizar al acreditado o que por falta de datos se siguen asignando a despachos para su recuperación. Regularmente estos casos solo generan gastos adicionales debido a la baja probabilidad de recuperación. El Instituto FONACOT requiere que de acuerdo a las políticas y criterios que establezca su normatividad, se determine la incobrabilidad de los créditos con más de 10 años y que no han tenido movimiento, para poder asignarlos a servicios especializados de localización o efectuar el proceso de dictaminarla como incobrable.

## II. AREA REQUIRIENTE DEL SERVICIO

La Subdirección General de Recuperación y Cartera del Instituto FONACOT fungirá como Administrador del Contrato.

## II. AREA TECNICA DEL SERVICIO

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

## III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### ESPECIFICACIONES FUNCIONALES DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA

~~El licitante deberá proveer una solución tecnológica especializada que permita, de manera automatizada, realizar el servicio integral de administración de los procesos de cobranza a trabajadores y Centros de Trabajo que mantengan un adeudo con el Instituto, en cada una de sus etapas.~~



El servicio debe ofrecer al Instituto el uso ilimitado y perpetuo de la herramienta o solución propuesta, asimismo, la propuesta económica de los participantes deberá contemplar dentro del pago de la renta mensual (, el soporte y mantenimiento de dicha licencia, así como el acceso a actualizaciones y solución de incidentes relacionados con su desempeño, así como la infraestructura necesaria para el almacenamiento de toda la información generada y la consulta de las gestiones realizadas por los gestores de cada uno de los PSEC's con los que el Instituto mantenga una relación contractual.

### 1) Sistema integral de cobranza

El sistema debe cubrir de manera modular todas las etapas del Proceso de Cobranza: desde la fase administrativa, hasta la extrajudicial. Deberá garantizar la disponibilidad de información e historial de cada cuenta, mediante mecanismos ágiles y automatizados de las actividades realizadas por el personal interno y externo.

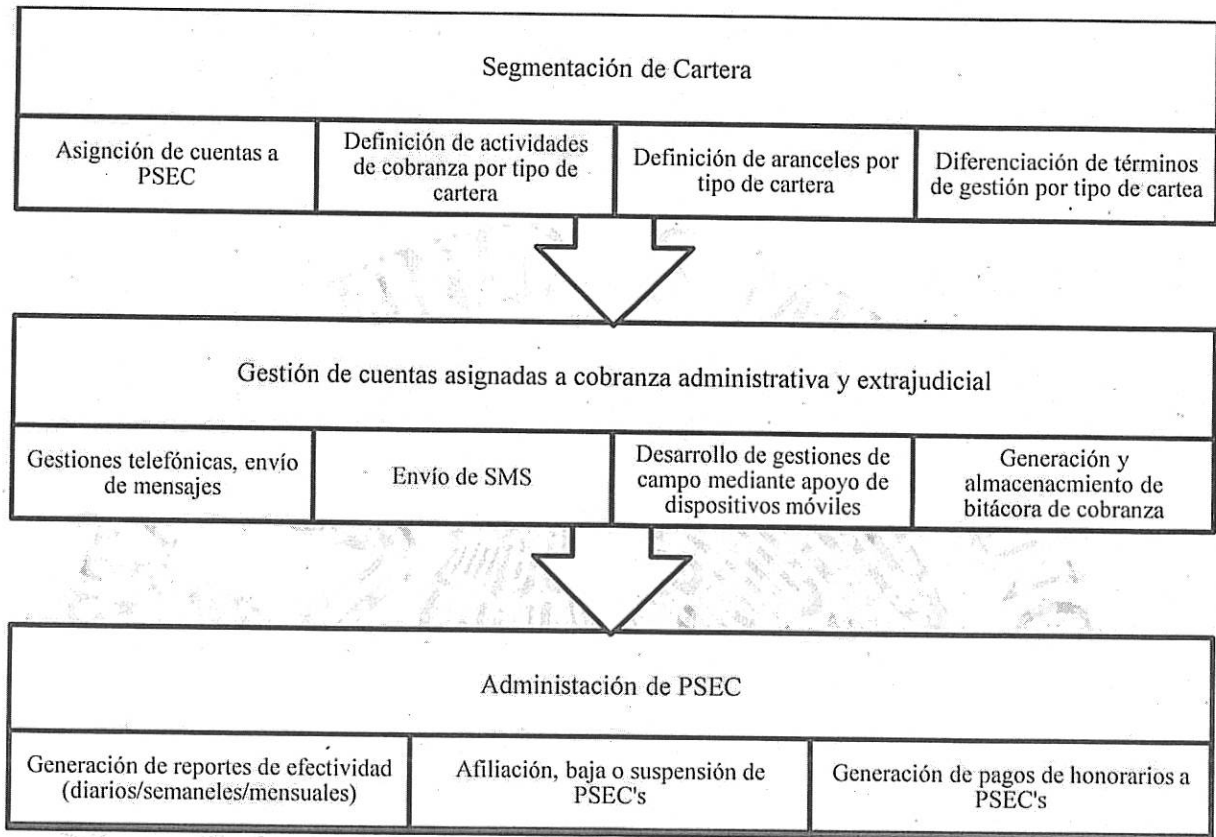
La solución tecnológica deberá operar sobre una plataforma WEB, bajo un esquema de licenciamiento perpetuo y renta mensual del servicio, que permita el seguimiento de los casos en línea y tiempo real. Esta plataforma deberá ser multi-empresa y multi-cliente, es decir, que la plataforma pueda ser utilizada de manera simultánea por diferentes PSEC's y por el personal adscrito a la Dirección de Cobranza del Instituto y tener la capacidad de gestionar los distintos productos de crédito del Instituto, permitiendo dar de baja o alta productos de crédito de conformidad con su propia operación y normatividad.

El sistema propuesto debe garantizar la automatización de las distintas etapas del proceso de cobranza, como se muestran en la

, y contar con las siguientes características:

- Escalamiento masivo o selectivo de créditos, desde la etapa preventiva hasta la etapa extrajudicial.
- Actualizar y controlar los saldos de las cuentas castigadas o quebrantadas.
- Tener la capacidad de registrar y controlar pagos en el Sistema, con las reglas y el orden de aplicación que el Instituto FONACOT defina.
- Poder intercambiar, validar y actualizar datos (cartera total de acreditados, nuevos acreditados, pagos recibidos, actualización de datos demográficos y actividades de la gestión de cobranza), con los gestores y/o Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC's) del Instituto FONACOT

**Figura 1 Diagrama conceptual de las especificaciones funcionales esperadas**



## 2) Sistema de gestión de cobranza móvil

El prestador del servicio deberá de dotar al Instituto de una solución integrada de servicios para llevar a cabo la gestión móvil mediante el uso de cualquier dispositivo tipo "smart phone" y/o "tablet" (no provistos como parte del servicio) de los procesos de cobranza, cubriendo los siguientes aspectos:

- Servicios profesionales de optimización, desarrollo, soporte y mantenimiento de los aplicativos, programas y procesos relacionados con la gestión móvil de los procesos de cobranza
- Servicios de administración y soporte técnico y funcional a la comunidad de PSEC's a nivel nacional, contratados por el Instituto, a fin de cubrir en su totalidad el proceso de gestión móvil de los procesos de cobranza
- Servicios de actualización de versiones, capacitación y seguimiento a la operación

## 3) Gestión de portafolio

Este sistema debe clasificar y asignar los casos de forma sistemática de acuerdo a los parámetros indicados por el Instituto FONACOT. Deberá llevar a cabo la asignación en línea y tiempo real de cartera de créditos para su gestión, así como la clasificación de cada caso de acuerdo a sus características, buscando optimizar el flujo completo de información de todos los casos asignados a los PSEC's por parte de la Mesa de Control, quien

deberá realizar su correcto procesamiento, dictaminación, evaluación de riesgo y probabilidades de recuperación de cartera vencida.

El servicio implementado deberá tener las siguientes funcionalidades:

- Centralizar la información de cada caso, en cualquier momento del proceso de dictaminación,
- Acceso a la información y resultados de los dictámenes, desde cualquier lugar con acceso a internet.
- Asignación de casos por habilidades y conocimientos de cada despacho, carga de trabajo, desempeño, etc.
- Control de tiempos de cada asignación de cartera, reasignaciones, alertas por correo electrónico en caso de retrasos, etc.
- Generación automática de reportes claros y precisos, clasificándolos principalmente en tres tipos:
  - Reportes para diligenciar la cobranza, utilizados por el personal de campo para dar seguimiento: lista de clientes morosos a visitar por el oficio asesor de crédito o gestor de cobranza; lista de clientes morosos por monto de crédito pendiente o días de retraso; reporte diario de mora, etc.
  - Reportes para el monitorio de la cobranza, los cuales son usados por la gerencia media y alta para el análisis y seguimiento de resultados de la cartera morosa, tales como: reporte de mora por zona; mora por producto; ratios de eficiencia en cobranza; cartera por tramos de mora, etc.
  - Reportes de riesgo, que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera a través del seguimiento de indicadores para la normalización, ciclos de facturación, saldos recuperados, ratios individuales de caída de cartera por tramos.

#### 4) Interfaz con CREDERE

Como parte del servicio integral, el licitante ganador deberá desarrollar una interfaz que permita la extracción de la información del CREDERE a la herramienta tecnológica para consolidar la información, así como garantizar que los gestores de cobranza, en oficinas regionales del Instituto FONACOT; así como los PSEC's del Instituto FONACOT y otros usuarios remotos, ubicados en diversas localidades de la república mexicana utilicen el sistema 100% en línea, vía internet.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA

#### 1) Gestión del portafolio (mesa de control)

Se requiere que el prestador del servicio implemente una Mesa de Control con personal que considere necesario y con acceso a la solución tecnológica provista, para llevar a cabo la Asignación, Clasificación, Re-Asignación, Seguimiento, Procesamiento, Documentación y Generación de Métricas de todos los créditos que se encuentren en alguna etapa de cobranza administrativa o extrajudicial.

Deberá proponer al Instituto una metodología que segmente la cartera y genere estrategias específicas para cada tipología de cuenta; así como el seguimiento que se debe hacer a cada crédito dependiendo de las acciones emprendidas y del resultado obtenido.

Asignar y distribuir cuentas por cobrar a PSEC's utilizando criterios de diferenciación como áreas, regiones, tipos de cuenta, antigüedad de la cartera, dificultad de cobro, eficiencia comprobada en el cobro, etc.

## 2) Servicio de dictaminación

El licitante deberá presentar una propuesta para determinar la incobrabilidad de los casos con más de 10 años en cartera vencida y castigada, o apegarse a las políticas y criterios que el Instituto FONACOT establezca en su normatividad, con el objetivo de documentar y presentar evidencia suficiente que permita el quebranto de estos créditos o el tratamiento que el Instituto determine. La estrategia deberá considerar llamadas telefónicas, o visitas a los centros de trabajo y/o domicilios de los acreditados, fotografías, localización satelital, etc. para recabar evidencia de que acreditado es ilocalizable o existe rechazo de pago.

La evidencia requiere al menos, en el caso de llamadas, los registros de los intentos de llamada y en su caso grabaciones, y en el caso de que se requiera visita, fotografías y/o localización satelital (GPS) de los lugares visitados, firmas electrónicas de los visitados (en caso de encontrar a alguien), firma del visitador y evidencia del personal asignado. Estos casos deben ser reportados al sistema de cartera en tiempo real para su seguimiento y clasificación correspondiente, a través de la aplicación para dispositivos móviles provista como parte de la solución integral.

## 3) Servicios de gestión de casos específicos

Se requiere que el licitante ganador incluya al personal especializado para la gestión de cobranza de casos específicos que le indique el Instituto FONACOT, los cuales por su irregularidad y delicadeza requieren de un tratamiento especializado que se apegue a los procesos definidos por el Instituto FONACOT, estos casos incluyen la gestión telefónica y en algunos casos presencial para su atención y resolución en tiempo y forma. El licitante ganador debe contar con la capacidad necesaria para atender un volumen de 8,000 casos mensuales de este tipo en promedio.

## 4) Servicio de implementación de la solución

El licitante ganador debe considerar en la integración de sus servicios, el suministro de todos los servicios de soporte técnico especializado, adecuación de componentes de la solución tecnológica propuesta, configuración y asesoría necesaria para la integración, configuración y liberación a producción de la solución ofertada, así como de proporcionar los servicios del personal necesario para atender la resolución de incidentes una vez que la herramienta se encuentre en producción.

Deberá incluir, como parte de los servicios de implementación, las actividades necesarias para realizar pruebas en un ambiente controlado para tal fin, con el objetivo de comprobar la completa interacción con el sistema CREDERE. Las pruebas de integración deberán ser aprobadas por las áreas usuarias solicitantes y el área técnica de este proyecto, ambas del Instituto FONACOT.

Adicionalmente deberá de realizar todas las actividades necesarias para hacer la puesta en operación dentro de un ambiente productivo de la solución propuesta y todos sus componentes, técnicos y humanos.

El licitante ganador debe de considerar en sus propuestas de solución al personal técnico especializado encargado de hacer la implementación y puesta a punto en los ambientes productivos y de comprobación de funcionalidad (TEST), en un plazo no mayor a 6 meses posteriores a la adjudicación del contrato, y tendrá que establecer un tiempo límite para llevar a cabo la instalación y operación de la solución.

El licitante ganador deberá considerar como parte de los servicios, la transferencia de conocimientos funcionales y técnicos al personal (capacitación) que el Instituto FONACOT señale, incluyendo lo siguiente:

- Capacitación técnica operativa, la cual considera el funcionamiento, operación y recuperación en caso de desastre del servicio implementado.
- Capacitación administrativa, la cual debe proporcionar el conocimiento acerca de la configuración de la solución y posibles incidencias que puedan presentarse con el servicio implementado.
- Capacitación de implementación, que proporciona conocimientos acerca del desarrollo de nuevos procesos de negocio haciendo uso del servicio ofertado.
- El desarrollo de la solución/software/sistema debe estar enfocada a una arquitectura multicapa orientada a servicios y procesos.
- El desarrollo del software por lo menos de tener una arquitectura de 3 capas (presentación, negocio y base de datos).
- Los módulos deben diseñarse de acuerdo a procesos y considerarse como módulos desasociados.

### Infraestructura

El licitante ganador deberá considerar en su propuesta todos los elementos de comunicación e infraestructura tecnológica necesarios para brindar el servicio, estas propuestas incluirán un diagrama de arquitectura, mostrando los componentes que la solución requiera para su instalación, operación y puesta a punto, describiendo el sitio en donde residirán, tanto los aplicativos, como los elementos digitales a ser almacenados.

Los equipos ofertados por los licitantes deberán estar en una infraestructura dedicada, la cual debe contar con ambientes de producción y pruebas por separado, y deberá residir en el mismo centro de datos en el cual resida la infraestructura tecnológica del Instituto. El licitante debe proporcionar un entorno digital que contenga al menos un servidor de aplicaciones, un servidor de base de datos y un área de almacenamiento en red en una arquitectura cliente / servidor multicapas. Los servidores deben contar con discos duros SSD y All Flash para un mejor rendimiento y menor latencia y en una configuración RAID 1. La velocidad en la conexión entre servidores debe ser de al menos 1Gbps y con un firewall que permita al menos 10,000 conexiones concurrentes, así como, establecer redes privadas virtuales (VPN).

La propuesta deberá considerar la implantación de un DRP (plan de recuperación ante desastres) y se realizará al menos dos pruebas anuales con el personal del instituto, donde se generará la documentación, establecerá los procesos dentro de las áreas de crédito y cobranza y designará personal a petición del FONACOT para realizar estas pruebas; por lo que la infraestructura debe incluir redundancia en los datos y respaldos en un centro de datos diferente de aquel donde se encuentren alojados los servidores, también debe contar con soporte de atención a fallas de 5x12x4 (5 días a la semana, 12 horas y tiempos de atención de 4 horas)

El licitante participante debe dimensionar el ancho de banda necesario para la transferencia de datos e información para el servicio ofertado. Empleará los enlaces de internet (MPLS), firewall y optimizadores similares a los que utilice el Instituto, para lo cual establecerá convenios de servicio con los proveedores del instituto, en aras de procurar la calidad de dichos servicios. Los sistemas deberán permitir que el Centro de Monitoreo de Seguridad y Red (SOC/NOC) tengan acceso y ejecuten agentes que permitan integrar la infraestructura a la consola de eventos entre los cuales el proveedor permitirá configurar al instituto entre otros eventos: los accesos al sistema de usuarios, control de administradores y recursos que determine en su momento.

Los licitantes participantes deben proveer los componentes necesarios para establecer la conexión, tales como firewall, conmutadores, entre otros, dentro de las instalaciones correspondientes a los centros de datos.

### Especificaciones funcionales de seguridad informática

Las soluciones ofertadas para la gestión de procesos de cobranza directa deben cumplir con las siguientes especificaciones en seguridad:

- Cada usuario debe tener acceso a las cuentas que le han sido asignadas y a las funciones del sistema a las que por su rango le corresponden.
- La información se debe desplegar para su revisión y modificación, dependiendo de su naturaleza y del tipo de usuario.
- Deberá tener actualización con el Directorio Activo del Instituto.
- Contar con un mecanismo de auditoría que permita la identificación de usuarios que accedieron a la aplicación, hora y fecha, actividades que realizaron y procesos ejecutados. Lo cual debe quedar registrado en un reporte de bitácora de actividades.
- La solución debe permitir configurar roles de usuarios para distinguir a aquellos usuarios encargados de la operación, administración y consulta de la información.
- La solución propuesta debe contar con mecanismos que permitan llevar una bitácora de accesos válidos y fallidos.
- Registrar información y generar reportes de auditoría de la gestión
- El licitante ganador deberá proveer certificados de seguridad (<https://>) para el acceso a la solución vía internet.

## METODOLOGÍA

El licitante ganador del servicio, deberá apegarse a los procesos y lineamientos que apliquen bajo la metodología de MAAGTICSI.

## VOLUMETRÍA

Actualmente el Instituto FONACOT cuenta con 1,645,702 trabajadores con crédito, de los 3,127,610 trabajadores registrados. Se tienen 4,176,724 créditos con un saldo por \$28,375,410,593.28. En Centros de Trabajo con trabajadores con crédito hay 51,970. Dicho volumen va en incremento, dadas las metas anuales de colocación de créditos y afiliación de Centros de Trabajo del Instituto FONACOT, además de que hoy en día no se encuentran afiliados al Instituto FONACOT el 100% de los Centros de Trabajo del país.

Dado lo anterior, se estima que hay 1,481,908 trabajadores potenciales a los que se les otorgue un crédito, así como 233,722 Centros de Trabajo que por Ley deberán estar afiliados al Instituto FONACOT para el 2018.

Por tal motivo, el proveedor del servicio deberá considerar realizar las gestiones sobre el volumen de trabajadores, sus créditos y los Centros de Trabajo planteados.

De igual manera el Instituto FONACOT cuenta en la actualidad con 143 PSEC's a nivel nacional, asignados en las 88 Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales y de Plaza (DCREPs) y sus representaciones a los cuales les proporcionara soporte técnico de la herramienta tecnológica (Software).

El incremento de los volúmenes mencionados, no deberá de ser una limitante para el uso de la herramienta tecnológica (Software), como para prestar el servicio.

### Niveles de servicio y soporte técnico

Se requiere que las soluciones tecnológicas ofertadas cuenten con herramientas de soporte técnico que permitan al Instituto FONACOT solicitar la atención de fallas en los sistemas provistos o necesidades de atención del algún usuario o analista que resuelva sus problemas o dudas, para lo cual deberá contemplar con el personal que dará el soporte in situ, sin que esto represente un costo adicional en la prestación del servicio.

Estas solicitudes deben crearse con fecha, hora y minuto y que sean rastreables y escalables de acuerdo a la respuesta, mismo que deberá de apegarse al proceso de la mesa de servicio (\*111) con la que cuenta el Instituto FONACOT, que asegure el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio

El servicio de soporte y mantenimiento cuenta con el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA):

- La disponibilidad requerida de la aplicación en línea es de 99.9%, por debajo del cual aplicarán deductivas de acuerdo con lo especificado más adelante
- Tiempo máximo de solución de tickets dependerá de la complejidad del incidente reportado quedando de la siguiente manera:
  - Complejidad Baja: tiempo máximo de solución 72 horas a partir de que se reporta el incidente
  - Complejidad Media: tiempo máximo de solución 24 horas a partir de que se reporta el incidente
  - Complejidad Alta: tiempo máximo de solución 4 horas a partir de que se reporta el incidente

Horario de atención de solicitudes de servicio debe ser con un horario laboral de **Lunes a Viernes de 8:00 hrs. a 20:00 hrs.**

### IV. PLAZOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La contratación del servicio será al día hábil siguiente de la autorización del H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT al 15 de noviembre de 2019..

### V. LUGAR DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El lugar será en las oficinas del Instituto FONACOT ubicadas en Plaza de la Republica No. 32, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06730, Ciudad de México, piso 4to Área de la Subdirección General de Recuperación y Cartera, o en aquellas que se requiera para el cumplimiento del servicio.

El personal del proveedor del servicio deberá considerar en todo momento el uso de instalaciones propias y por su cuenta, integradas a su propuesta. Así mismo, todos los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta prestación del servicio, que a su criterio consideren necesarios para el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en este documento.

Es importante resaltar que el acceso a la Plataforma Analítica y a los datos requeridos, podrá ser en sitio y/o por conexión VPN del personal autorizado previamente por el Instituto FONACOT.

## VI. CRONOGRAMA DEL PROYECTO

Fechas Estimadas A partir de notificación de Adjudicación	Actividad	Entregable	Descripción	Monto (sin IVA)
1 Semana	Entrega de Código Fuente y Estructura BD de Sistema Integral de Cobranza	Código Fuente en Discos y o en repositorio seguro	Código fuente de aplicación WEB y estructura de Base de Datos del Sistema Integral de Cobranza	\$9,000,000.00 MXN
2 Semana	Kick off	Presentación del proyecto documento PPT	Presentación general con Objetivos y responsables del proyecto, presentación del equipo y estimadas de las fases del proyecto, así como los requerimientos iniciales	\$800,000.00 MXN
4 Semanas	Plan de trabajo detallado	Microsoft Project o Similar (Gant)	Diagrama que describa las actividades del proyecto con fechas, entregables, responsables y tiempos de ejecución por actividad	\$1,000,000.00 MXN
4 Semanas	Levantamiento y aclaración de requerimientos	Documento word	Documentación del entendimiento de los requerimientos y aclaración de los mismos, definiendo el alcance específico y orden de prioridad de cada punto	\$800,000.00 MXN
6 semanas	Levantamiento de proceso actual	Diagramas de flujo	Diagramas de flujo firmados por el dueño de cada proceso y su jefe inmediato	\$1,000,000.00 MXN
8 semanas	Proceso To Be	Diagramas de flujo	Diagramas de flujo firmados por el dueño de cada proceso y su jefe inmediato	\$1,000,000.00 MXN
14 semanas	Configuración y Desarrollo de los	Presentaciones de avance	Demostraciones funcionales de avances	



	Sistemas	parcial	de acuerdo a los requerimientos y al plan de trabajo detallado	\$1,000,000.00 MXN
18 semanas	Pruebas de usuario	Matriz con resultados de pruebas y observaciones	Pruebas de acuerdo a matrices definidas	\$2,000,000.00 MXN
22 semanas	Capacitación	Manuales de usuario y de administrador	Capacitación operativa, de administradores y de implementación	\$2,000,000.00 MXN
24 semanas	Puesta en Producción	Sistemas funcionando en conjunto con Servicios	Puesta en Marcha de los sistemas y servicios de acuerdo al plan de trabajo, se pueden poner en producción los sistemas en varias fases	\$1,200,000.00 MXN

## VII. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO

De conformidad con lo establecido en el artículo 26, sexto párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como, en los numerales 28 y 30 de su Reglamento, con la finalidad de buscar las mejores condiciones para el Estado, se realizó la Investigación de Mercado con el enfoque del mercado nacional obteniendo el siguiente resultado:

### METODOLOGÍA

La investigación de mercado se realizó a través de los siguientes medios:

- a. Sistema COMPRANET 5.0
- b. Datos Históricos del Instituto FONACOT
- c. Cotización Directa con Prestadores

#### a. SISTEMA COMPRANET 5.0

Se verificó en el Sistema COMPRANET la existencia de contrataciones en el Gobierno Federal con servicios similares a los requeridos por el Instituto FONACOT contratados por diversas dependencias y entidades bajo los siguientes criterios de búsqueda:

R



The screenshot shows the ComprasNet portal interface. At the top, the browser address bar displays 'https://comprasnet.funcionpublica.gob.mx/'. The page header includes the 'ComprasNet' logo and the 'SEFP' (Secretaría de Economía y Finanzas Públicas) logo. A navigation menu on the left contains options like 'Inicio', 'Inicio de Evaluación', 'Historial de Aperturas', and 'Mensajes Unidad Compradora / Licitantes'. The main content area displays details for a bidding process (Cotización SDP) with the following information:

- Dependiente:** 1371399 - Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza
- Cotización (SDP):** 001\_21726 - Servicio Integral para la Administración y Automatización de Procesos de Cobranza
- FECHA Y HORA DE APERTURA DE COTIZACIONES:** 07/10/2016 09:00:00 PM
- Estado:** Evaluación Final

Below this information, there are several buttons for actions such as 'Configuración', 'Publicación ODF', 'Informe Completo', 'Vista Imprimible', and 'Exportar al Estado de Evaluación'. A table titled 'Estatus Aperturas Económicas' shows the current status: 'Finalización de la evaluación' on 10/10/2016 at 05:39:41 PM. A message at the bottom states: 'AVISO JURÍDICO A OPERADORES Y ADMINISTRADORES DE UNIDADES COORDINADORAS' regarding the integration and consultation of the bidding history.

A pesar que bajo la búsqueda con las palabras "Sistemas de Cobranza" no se localizaron contrataciones vigentes, en seguimiento o concluidas, por lo que se determinó que el servicio no es comparable ya que las características técnicas solicitadas no corresponden a las que requiere el Instituto FONACOT.

STPS

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



INSTITUTO Fonacot

Browser address bar: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/> Intranet Anuncios Vigentes...

Navigation: Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda



SFP

Página de Inicio Ayuda Navegación

Zona Horaria: GMT - 6:00 DST

Seleccionar Área

Procedimientos vigentes, en seguimiento y concluidos

- Anuncios Vigentes
- Anuncios en seguimiento
- Anuncios en seguimiento o concluidos

Eliminar Filtro Exportar Lista en Excel

Código, descripción o referencia del Expediente Contiene Sistemas de Cobranza

Siglas de la Dependencia/Entidad, Nombre o clave de la UC. El directorio de UC se consulta en: <http://cnst.funcionpublica.gob.mx/servicios/consultaUC.jaf>

Fecha de la primera publicación del Anuncio (dd/mm/aaaa)

Tipo de Contratación

Entidad Federativa

Categorías del Expediente Añadir Categoría

Tipo de Expediente

Información Adicional

Buscar

Sin resultado

Subir

A VISO DIRIGIDO A OPERADORES Y ADMINISTRADORES DE UNIDADES COMPRADORAS. El pasado 29 de marzo del presente se envió a los responsables de unidades compradoras el oficio U/CP/300/0116/2016, en donde se informa que se encuentra a su disposición el Módulo para la integración y consulta del historial en materia de contrataciones y su cumplimiento (CompraNet-hc), dicho oficio puede ser consultado en la sección "Material de Apoyo".

Browser address bar: <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/> Intranet Anuncios en segui...

Navigation: Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda



SFP

Página de Inicio Ayuda Navegación

Zona Horaria: GMT - 6:00 DST

Seleccionar Área

Procedimientos vigentes, en seguimiento y concluidos

- Anuncios Vigentes
- Anuncios en seguimiento
- Anuncios en seguimiento o concluidos

Eliminar Filtro Exportar Lista en Excel

Código, descripción o referencia del Expediente Contiene Sistemas de Cobranza

Siglas de la Dependencia/Entidad, Nombre o clave de la UC. El directorio de UC se consulta en: <http://cnst.funcionpublica.gob.mx/servicios/consultaUC.jaf>

Fecha de la primera publicación del Anuncio (dd/mm/aaaa)

Tipo de Contratación

Entidad Federativa

Categorías del Expediente Añadir Categoría

Tipo de Expediente

Información Adicional

Buscar

Sin resultado

Subir

A VISO DIRIGIDO A OPERADORES Y ADMINISTRADORES DE UNIDADES COMPRADORAS. El pasado 29 de marzo del presente se envió a los responsables de unidades compradoras el oficio U/CP/300/0116/2016, en donde se informa que se encuentra a su disposición el Módulo para la integración y consulta del historial en materia de contrataciones y su cumplimiento (CompraNet-hc), dicho oficio puede ser consultado en la sección "Material de Apoyo".

R



Como se puede observar en el estudio de mercado no existe ninguna Institución u Organismo Público que pueda brindar el servicio solicitado.

**b. DATOS HISTORICOS DEL INSTITUTO FONACOT**

Como parte de las estrategias de mejora continua en la atención a los trabajadores, el Instituto FONACOT busca agilizar y hacer más eficientes los tiempos de atención, para lo cual al realizar un antecedente histórico dentro de sus contrataciones, se verificó que no existe una contratación de servicios similares.

Derivado de los resultados de la búsqueda hecha en el sistema COMPRANET 5.0 y de la investigación realizada sobre los datos históricos del Instituto FONACOT, se procedió a realizar la búsqueda en forma directa con prestadores de servicio tal como lo establece el artículo 28 fracción II del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Considerando las características actuales de los servicios requeridos por el Instituto FONACOT se determinó que la mejor forma de obtener información para el presente procedimiento fue solicitar cotización directa a empresas que prestan servicios relacionados con **SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA** para que los prestadores evalúen si se encuentran en condiciones de satisfacer los requerimientos actuales del Instituto FONACOT, antes de presentar su cotización. Lo anterior, permitió conocer si existen prestadores que puedan ofrecer los servicios que requiere el Instituto, así como comparar los precios cotizados y establecer una investigación de mercado en igualdad de circunstancias de los participantes.

Para la cotización se contactó a empresas que cuentan con experiencia y capacidad de respuesta inmediata para la prestación de los **SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA**, proporcionándoles al efecto un documento con las especificaciones técnicas y requerimientos mínimos necesarios para realizar el servicio, de acuerdo a las necesidades actuales del Instituto FONACOT arrojando los siguientes resultados:

**EMPRESAS PARTICIPANTES:**

CONCEPTO	NUBOSOFT SERVICIOS S.A. DE C.V.	GYG GASVER S.A. DE C.V.	E INTELLIGENT SERVICIOS S.C.
LICENCIAMIENTO PERPETUO	18,300,000.00	11,900,000.00	9,000,000.00
SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA	12,200,000.00	10,350,000.00	10,800,000.00
SERVICIOS PROFESIONALES MENSUALES DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA	160,200,000.00	115,050,000.00	79,416,000.00
SOPORTE Y MANTENIMIENTO	33,600,000.00	59,460,000.00	54,000,000.00

MENSUALES DE LA SOLUCIONES PROPUESTAS			
TOTAL	224,300,000.00	196,760,000.00	153,216,000.00

El análisis de las propuestas técnicas es el siguiente:

**1. NUBOSOFT SERVICIOS S.A. DE C.V.**

- El proveedor no presentó las referencias solicitadas. Lo que no asegura la especialidad para el desarrollo del servicio a contratar.
- Por último, NUBOSOFT SERVICIOS S.A. DE C.V., oferta el precio más alto, al comparar las 3 propuestas.

**2. GYG GASVER S.A. DE C.V.**

- El proveedor no presentó las referencias solicitadas. Lo que no asegura la experiencia necesaria para otorgar el servicio integral solicitado.
- El proveedor no presentó los currículos y certificaciones de su personal. Lo que no asegura la especialidad para el desarrollo del servicio a contratar.
- Por último, GYG GASVER S.A. DE C.V., oferta el segundo precio más alto, al comparar las 3 propuestas.

**3. E INTELIGENT SERVICIOS S.C.**

- Cumple con todos los requerimientos técnicos y funcionales solicitados
- El proveedor presenta las referencias solicitadas, así como los currículos y certificaciones del personal. Lo que garantiza la experiencia y especialidad suficientes para el servicio a contratar.
- El proveedor presenta los documentos emitidos por la autoridad competente en la materia (INDAUTOR) que avalan la titularidad de los derechos de propiedad intelectual y derechos de autor de las soluciones propuestas, así como el documento notarial por el cual su titular cede los derechos de las mismas a favor de la empresa (**Anexo1**). Lo anterior le garantiza al Instituto plena disponibilidad de las últimas actualizaciones del software utilizado, así como todos los desarrollos adicionales que resulten necesarios para que la solución se adapte a los requerimientos de los procesos de cobranza del Instituto.
- El Precio que ofrece E INTELIGENT SERVICIOS S.C. es el más bajo de las propuestas recibidas.

**VIII. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PROPUESTO**

Adjudicación Directa por excepción al procedimiento de Licitación Pública. El fundamento es el artículo 41 de la LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO (LAASSP), fracción I, que a la letra dice:

*"Artículo 41. Las dependencias y entidades, bajo su responsabilidad, podrán contratar adquisiciones, arrendamientos y servicios, sin sujetarse al procedimiento de licitación pública, a través de los ~~procedimientos de invitación a cuando menos tres personas o de adjudicación directa, cuando:~~ R*

- i. *No existan bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables, o bien, que en el mercado sólo existe un posible oferente, o se trate de una persona que posee la titularidad o el licenciamiento exclusivo de patentes, derechos de autor, u otros derechos exclusivos, o por tratarse de obras de arte;*"

### **Fundamentación**

La propuesta de Excepción a la Licitación Pública que aquí se plantea, para realizar la contratación a través de un procedimiento de Adjudicación Directa de la empresa "E INTELIGENT SERVICIOS S.C.", está debidamente fundamentada en los siguientes preceptos legales: artículos 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 22, 28, 29, 30, 71 y 72 fracción II de su Reglamento."

### **Motivación**

La presente contratación se solicita para llevar cabo los **SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA** que provee E INTELIGENT SERVICIOS S.C.

Como se ha señalado durante el desarrollo del presente documento, de acuerdo a los resultados de la investigación de mercado, se solicitó la cotización de los servicios a través de la herramienta de CompraNet, en donde no se recibieron propuestas, por lo que se solicitaron cotizaciones a diferentes empresas para buscar al proveedor que ofreciera las mejores condiciones para desarrollar dichos servicios. Dicha investigación arrojó que los servicios que se buscan son especializados y solo la empresa E INTELIGENT SERVICIOS S.C., cubre los requisitos técnicos y funcionales que solicita el Instituto, además de que proporciona los documentos expedidos por la autoridad competente (INDAUTOR) que avalan la titularidad de la propiedad intelectual y los derechos de autor de las soluciones propuestas. (**Anexo 1**):

Adicionalmente es el proveedor que ofrece el mejor costo para el Instituto.

Con base en lo anterior no es factible realizar una Licitación Pública ya que es la única empresa que cumple con los requisitos y garantías solicitadas, así como la única empresa que avala la titularidad de la propiedad intelectual y derechos de autor de las soluciones propuestas, para la provisión del servicio integral solicitado.

Por lo anteriormente expuesto, la presente contratación se realizará mediante adjudicación directa conforme a lo previsto en el artículo 41, fracción I de la LAASSP, resultando adjudicada a la persona moral denominada **E INTELIGENT SERVICIOS S.C.**

## **IX. MONTO ESTIMADO DE CONTRATACIÓN Y FORMA DE PAGO PROPUESTA**



E INTELIGENT SERVICIOS S.C.	Precio Unitario	Cantidad	Precio Total
<b>LICENCIAMIENTO PERPETUO</b>			
LICENCIAMIENTO PERPETUO DEL SISTEMA DE COBRANZA	9,000,000.00	1	9,000,000.00
<b>SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA</b>			
SERVICIOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCION TECNOLÓGICA	10,800,000.00	1	10,800,000.00
<b>SERVICIOS PROFESIONALES MENSUALES DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA</b>			
GESTION MENSUAL DEL PORTAFOLIO	93,600.00	36 meses	33,696,000.00
SERVICIO DE GESTIÓN DE CASOS ESPECÍFICOS (COSTO UNITARIO)	52.50	288,000	15,120,000.00
SERVICIOS DE DICTAMINACIÓN (COSTO UNITARIO)	120.00	255,000	30,600,000.00
<b>SOPORTE Y MANTENIMIENTO MENSUALES DE LA SOLUCIONES PROPUESTAS</b>			
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE COBRANZA MÓVIL	600,000.00	36 meses	21,600,000.00
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE COBRANZA	900,000.00	36 meses	32,400,000.00
<b>TOTAL DE LOS SERVICIOS POR EL PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO</b>			<b>153,216,000.00</b>

\* Precios sin IVA y en pesos mexicanos

El licenciamiento será pagado contra la entrega de las licencias y los Servicios serán pagados conforme a los servicios mensuales proporcionados.

Con fundamento en el Art. 51 de la LAASSP, el pago se realizará previa entrega del original de la factura que reúna los requisitos fiscales respectivos, en la que indique el servicio prestado y el número de servicio que lo ampara, debidamente firmada, dentro de los 20 días naturales posteriores a su presentación, a fin de proceder al pago a través del mecanismo de transferencia bancaria o de así requerirlo, por medio de cadenas productivas.

La erogación para el servicio será con cargo a las partidas 32701 "Patentes, Regalías y Otros", 33901 "Subcontratación de Servicios con Terceros" y 33301 "Servicio de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas". Es importante mencionar que se cuenta con la autorización para ejercer el presupuesto; mediante el oficio No. SGA-308. emitido por la Subdirección General de Administración.

#### X. PRESTADOR PROPUESTO PARA LA ADJUDICACIÓN

Con fundamento en el artículo 71 fracción VI del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y de conformidad con la investigación de mercado la persona propuesta para prestar el servicio de la implantación de los "**SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA**" en el Instituto FONACOT es la persona moral denominada **E INTELIGENT SERVICIOS S.C.**

RFC: ISE070509939

Domicilio Fiscal: Avenida Ejercito Nacional 381, Col. Granada, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México.

Teléfono: 52-03-65-86

Contacto: Carlos Martínez Campos

#### XI. ACREDITAMIENTO DE LOS CRITERIOS

2

En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 40, segundo párrafo de la LAASSP, que a la letra indica "La selección del procedimiento de excepción que realicen las dependencias y entidades deberá fundarse y motivarse, según las circunstancias que concurren en cada caso, en criterios de economía, eficacia, eficiencia,



*imparcialidad, honradez y transparencia que resulten procedentes para obtener las mejores condiciones para el Estado...."*

Por lo anterior, a continuación se indica la motivación de estos criterios:

#### **Criterio de Economía**

El servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza que se implantará en el Instituto FONACOT permitirá una mayor eficiencia en el control y gestión de la recuperación proveniente de la cartera del Instituto.

Así también, la implantación del servicio integral permitirá lograr ahorros importantes en tiempo y horas hombre, específicamente en lo concerniente a los siguientes procesos y funciones relacionadas con la recuperación de la cartera:

- i) Cobranza administrativa,
- ii) Cobranza extrajudicial,
- iii) Gestión de Despachos de Cobranza,
- iv) Monitoreo de cartera,
- v) Diseño de estrategias,
- vi) Depuración de cartera,
- vii) Generación de información para reportes.

Se propone la contratación de la empresa E INTELIGENT SERVICIOS S.C. por la vía de adjudicación directa en virtud de que manifiesta y así lo demuestra contar con la titularidad de los derechos de autor respecto de los sistemas propuestos para llevar a cabo la implantación del servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza. Así mismo, presenta la cotización más baja de acuerdo con el estudio de mercado realizado.

#### **Criterio de Eficacia**

E INTELIGENT SERVICIOS S.C. cuenta con los documentos que avalan la titularidad de los derechos de autor expedidos por la autoridad competente respecto de los sistemas requeridos. Cuenta además con la experiencia en la prestación de los servicios requeridos, por lo que tiene la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas en tiempo y calidad, lo cual queda de manifiesto a partir de los currículos y las certificaciones de su personal en donde se muestra la experiencia.

#### **Criterio de Eficiencia**

E INTELIGENT SERVICIOS S.C. cuenta con experiencia y capacidad para desarrollar profesionalmente y en el tiempo requerido la prestación de los servicios descritos, ya que presenta cartas emitidas por clientes que previamente contrataron servicios con dicha empresa, por lo cual se certifica su experiencia implantando los mismos.

#### **Criterio de Honradez**

La cartera de clientes con la que cuenta E INTELIGENT SERVICIOS S.C. es el respaldo de la rectitud, responsabilidad e integridad en su actuación y otorga la credibilidad necesaria a la propuesta presentada.

#### **Criterio de Transparencia**

Los términos de referencia que contienen las especificaciones del servicio requerido fueron publicados en CompraNet conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental, así como el estudio de mercado en donde de acuerdo a las capacidades técnicas, experiencia, costos y garantías, se propone adjudicar directamente a la persona moral denominada E INTELIGENT SERVICIOS S.C., con fundamento en el artículo 41 fracción I de la LAASSP en concordancia con los criterios de economía, de eficacia, eficiencia, honradez y transparencia.



Por lo anterior, se propone adjudicar directamente a la persona moral denominada E INTELIGENT SERVICIOS S.C., con fundamento en el artículo 41 fracción I de la LAASSP en concordancia con los criterios de economía, de eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia.

## XII. JUSTIFICACIÓN DE LA PROCEDENCIA PARA LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO DE REFERENCIA

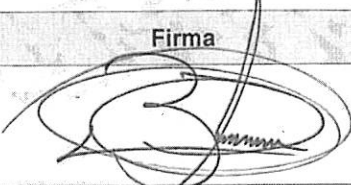
Siguiendo los criterios constitucionales de economía, eficacia, honradez y transparencia que aseguren las mejores condiciones para el Instituto FONACOT y tomando en cuenta los antecedentes y la descripción del servicio y condiciones en que este se requiere este documento "Procedimiento de contratación propuesto, fundamentación legal y motivación del supuesto de excepción", se solicita se dictamine como precedente la excepción de la licitación pública y la celebración del procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22 fracción II, 25, 26 fracción III, 40 y 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 22, 28, 29, 30, 71, 72 fracción II de su Reglamento; así como 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 148 de su Reglamento.

Por lo anteriormente expuesto y de conformidad a lo señalado en el segundo párrafo del Artículo 40 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se somete al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, la excepción al procedimiento de licitación pública, para llevar a cabo con la empresa E INTELIGENT SERVICIOS S.C.; a través del procedimiento de adjudicación directa, para la contratación del "**SERVICIO INTEGRAL PARA LA ADMINISTRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS DE COBRANZA**", a contratarse a partir del día hábil siguiente de la autorización del H. Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT al 15 de Noviembre de 2019, por un monto de \$ **153,216,000.00** Pesos Mexicanos antes de IVA.

## XIII. LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN

Ciudad de México a 28 de Noviembre del 2016

### Firma Administrador del contrato

Nombre y cargo	Firma
Act. Abraham Barrientos Velazquéz Subdirector General de Recuperación y Cartera	

### Firma Opinión Técnica

Nombre y cargo	Firma
Lic. Roberto Lara Amaya Subdirector General de Tecnologías de la Información y comunicación	