

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA  
CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

En la ciudad de México, Distrito Federal, a las 11:00 horas del día 10 de marzo de 2005, en el Auditorio del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, y con fundamento en el artículo 35 fracción V segundo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se emite la presente acta de fallo relativa a dicha licitación, por lo que se reunieron los servidores públicos del FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional 14120001-002-05 y los licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar el acto del fallo de la Licitación antes referida los nombres, representaciones y firmas figuran al final de esta acta

Los nombres, cargos y firmas de los servidores públicos que asisten al presente acto son los que aparecen a continuación:

Lic. Jaqueline P. Gutierrez Bautista.	Representante de la Subdirección General de Administración.
Lic. Celia Nájera Alarcón.	Representante del Área Jurídica.
C.P. Mario Villalobos Rosas	Representante del Órgano Interno de control del FONACOT
Lic. Juan Carlos Coria Maldonado	Representante del Área Técnica

La Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista L.C.P. Adquisiciones, Obra Publica e Inventarios dio la bienvenida a nombre del Fondo de Fomento y Garantía para el consumo de los trabajadores a todos los presentes.

C. Eduardo Llano ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Miguel Ángel Calderón GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Nancy García AVANTEL S.A.	ASISTIO
C. Benigno Sanchez García BUSINESS ADVANTAGE SC	ASISTIO

La Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista, comunicó a todos los presentes que con base en los resultados de la evaluación, se desecho la propuesta de la empresa **AVANTEL** por que se solicito en el Anexo Técnico No. 4 los siguientes conceptos:

- Una lista de las empresas con quienes se ha trabajado ó están trabajando y el nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias (a discreción del FONACOT).
- Una Carta de 3 clientes actuales donde evalúen su(s) servicio(s) y desempeño.
- Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidos en el anexo 4.

A lo cual la empresa **AVANTEL** solo presento el inciso a) y b) y en el c) no presento la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidos en el anexo 4 de las bases en su propuesta técnica, tampoco demostró durante la vista mediante algún documento el contar con las 1,000 estaciones de trabajo requeridas, de conformidad con la Pregunta 15 establecida en la Junta de aclaraciones, por lo que no se pudo evaluar si cuenta con la capacidad para el manejo de picos, de conformidad con la Pregunta 15 establecida en la Junta de aclaraciones

Así mismo se desecha la propuesta técnica que presentaron en forma conjunta Avantel S.A. y Toptel S. de R.L. de C.V., en virtud a que en el clausulado del convenio de participación conjunta celebrado entre ambas empresas no se describen las

**ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA**

---

partes del objeto del contrato y que corresponderá cumplir a cada empresa, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, entendiéndose como objeto del contrato los servicios requeridos por FONACOT, servicios que de conformidad a las bases de la licitación referida consisten en la contratación de los servicios de un centro de atención a clientes de clase mundial para apoyar la operaciones de crédito, cobranza, promoción, para el cumplimiento de sus metas institucionales y comprende lo siguiente:

A) Servicios para la autorización, ejercicio y cancelación del crédito:

Llamadas de entrada (inbound)

Capacidad y preautorización de crédito  
Ejercicio ó Disposición de crédito  
Cancelaciones de crédito

Llamadas de salida (outbound)

Referencias

B) Servicios para la cobranza de centros de trabajo y trabajadores:

Llamadas de salida (outbound)

Centros de Trabajo  
Trabajadores morosos  
Monitoreo a Despachos de Cobranza

Llamadas de entrada (inbound)

Registro de Baja de un trabajador

C) Servicios de información y telemarketing:

Llamadas de entrada (inbound)

Requerimientos de Información  
Recepción de Quejas

Llamadas de salida (outbound)

Tele marketing

D) Reportes mínimos solicitados

Únicamente en el convenio hacen referencia a una matriz de responsabilidades inherentes a aspectos administrativos, instalación de servicios, seguridad en la red, administración de los servicios, soporte técnico y garantía de niveles de servicio.

Lo anterior con fundamento en el inciso d) del Artículo 31 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA  
CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

---

"Art. 31...

I. ...

II. ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y

e)...

III. ...".

Así como a lo establecido en el punto 7.1 de las bases de licitación, que a la letra dice:

La descripción amplia y detallada del servicio solicitado, se contempla en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de estas bases.

Se desecha la propuesta técnica que presentaron en forma conjunta **Business Advantage S.C., Marcatel, S.A. de C.V. y Unifica S.A. de C.V.**, en virtud a que se constató que el convenio de asociación celebrado entre las empresas **Business Advantage S.C. y Marcatel, S.A. de C.V.** carece de las cláusulas séptima y octava, por lo tanto no se describen las partes del objeto del contrato que corresponderá cumplir a las empresas, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, entendiendo como objeto del contrato los servicios requeridos por **FONACOT**, servicios que de conformidad a las bases de la licitación referida consisten en la contratación de los servicios de un centro de atención a clientes de clase mundial para apoyar la operaciones de crédito, cobranza, promoción, para el cumplimiento de sus metas institucionales y comprende lo siguiente:

A) Servicios para la autorización, ejercicio y cancelación del crédito:

Llamadas de entrada (inbound)

Capacidad y preautorización de crédito

Ejercicio ó Disposición de crédito

Cancelaciones de crédito

Llamadas de salida (outbound)

Referencias

B) Servicios para la cobranza de centros de trabajo y trabajadores:

Llamadas de salida (outbound)

Centros de Trabajo

Trabajadores morosos

Monitoreo a Despachos de Cobranza

Llamadas de entrada (inbound)

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA  
CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

---

Registro de Baja de un trabajador

C) Servicios de información y telemarketing:

Llamadas de entrada (inbound)

Requerimientos de Información  
Recepción de Quejas

Llamadas de salida (outbound)

Tele marketing

D) Reportes mínimos solicitados

Lo anterior con fundamento en el inciso d) del Artículo 31 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice:

“Art. 31...

III. ...

IV. ...

a) ...

b) ...

c) ...

d) La descripción de las partes objeto del contrato que corresponderá cumplir a cada persona, así como la manera en que se exigirá el cumplimiento de las obligaciones, y

e)...

III. ...”.

Así como a lo establecido en el punto 7.1 de las bases de licitación, que a la letra dice:

La descripción amplia y detallada del servicio solicitado, se contempla en el **Anexo No. 4**, el cual forma parte integrante de estas bases.

Atendiendo a lo anterior, se dio lectura al dictamen de fallo, en el que se establece que hasta esta etapa del procedimiento, los licitantes que han cumplido con lo requerido y una vez efectuado este último se determino lo siguiente:

Se desechan las propuestas económicas de las empresas **ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V. Y GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.**, con fundamento en el artículo 38 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, que a la letra dice: Las dependencias y entidades procederán a declarar desierta una licitación cuando las propuestas presentadas no reúnan los requisitos de las bases de la licitación o sus **precios no fueran aceptables**, por tal motivo se declara desierta la presente licitación.

Con lo anterior y siendo las 11:30 horas, se da por concluida la presente acta y previa lectura que de la misma hacen las personas que en ella intervinieron, la ratifican en todas y cada una de sus partes firmando al margen y al calce para constancia y efectos legales procedentes, los asistentes que así quisieron hacerlo.

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE FALLO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA  
CONTRATACION DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

---

-----  
Por parte de los Funcionarios:

Lic. Jaqueline P. Gutierrez Bautista.  
Representante de la Subdirección General de Administración.

---

Lic. Celia Nájera Alarcón.  
Representante del Área Jurídica.

---

C.P. Mario Villalobos Rosas  
Representante del Órgano Interno de control del FONACOT

---

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado  
Representante del Área Técnica

---

Por parte de los Licitantes:

C. Eduardo Llano  
ATENTO MEXICANA S.A. DE C.V.

---

C. Miguel Ángel Calderón  
GRUPO SITEL DE MEXICO S.A. DE C.V.

---

C. Nancy García  
AVANTEL S.A.

---

C. Benigno Sánchez García  
BUSINESS ADVANTAGE SC

---