



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

En la Ciudad de México, Distrito Federal, a las 13:00 horas del día 16 de febrero de 2005, en el Auditorio del edificio ubicado en Av. de los Insurgentes Sur No. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Del. Cuauhtémoc, México D.F., se reunieron los servidores públicos de FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Pública Nacional No. 14120001-002-05 y licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar la Junta de Aclaraciones a las Bases de la Licitación referida.

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. Jesús Bruyel	Representante del Órgano Interno de Control de FONACOT.
Ing. Arturo Estrada Hernández	Representante del Área Técnica
Lic. Raymundo Gómez Medina	Representante del Área Técnica
Lic. Carlos Martínez Martínez	Representante del Área Técnica
Ing. Christopher González Bojorquez	Representante del Área Técnica
Lic. Alejandro Mújica Ramírez	Representante del Área Técnica

Por parte de los proveedores que adquirieron las bases de la licitación y que se presentaron a esta junta de aclaraciones.

C. Ernesto Correón.	CAFI ASESORES EN COBRANZA SC
C. Luis Aceves Nájera	CAFI ASESORES EN COBRANZA SC
C. Erika García López	TOPTEL S. DE R.L. DE C.V.
C. Eduardo Llano	ATENTO
C. Pedro León	PRESENCE TECHNOLOGY
C. Miguel Ángel Calderón	GRUPO SITEL
C. Jorge Magaña L.	IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.
C. Bernardo Polanco Enciso	IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.
C. José Miguel Goya C.	GRUPO TECNICO DE SERVICIOS S.A. DE C.V.
C. Melissa Romero	AVANTEL S.A.
C. Jorge Garza	MERKAFON DE MEXICO
C. Benigno Sánchez García	BUSINESS ADVANTAGE SC
C. Mario Medina Gutiérrez	MEGA DIRECT S.A. DE C.V.

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

C. Francisco Bermúdez

CONEXIA S.A. DE C.V.

La Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista, Representante de la Subdirección General de Administración, dio la bienvenida a los licitantes que participaron.

Con fundamento en el artículo 34 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones FONACOT hace las siguientes aclaraciones:

En el anexo No. 4, sexto párrafo:

Dice:

1. Capacidad y preautorización de crédito: Consultas del trabajador de su capacidad disponible y preautorización de disposición de crédito. La consulta de capacidad de crédito puede ser proporcionada de manera automática a través del IVR o bien a través del agente telefónico, considerando entre 400 y 700 llamadas diarias de 3 minutos de duración. Llamadas a través de un número 1-800 de FONACOT con un horario de atención en las estaciones de 9 a 22 hrs. de lunes a domingo.

Debe decir:

1. Capacidad y preautorización de crédito: Consultas del trabajador de su capacidad disponible y preautorización de disposición de crédito. La consulta de capacidad de crédito puede ser proporcionada de manera automática a través del IVR o bien a través del agente telefónico, considerando entre 400 y 700 llamadas diarias de 3 minutos de duración. Llamadas a través de un número 1-800 que asigne FONACOT con un horario de atención en las estaciones de 9 a 22 hrs. de lunes a domingo.

El licitante ganador deberá otorgar las facilidades para recibir los enlaces de voz que soporten el número de llamadas máximas solicitadas en las bases.

Los licitantes deberán de considerar en su propuesta técnica el número de estaciones, de agentes y de supervisores para atender el proyecto.

A continuación previa verificación de los comprobantes de pago de las bases se procedió a dar lectura a las respuestas de las preguntas presentadas por las empresas, las cuales se atendieron de conformidad con el punto 2.1, de las Bases de la licitación que nos ocupa, las que tienen un carácter orientador que permitirá a los licitantes presentar en forma correcta sus propuestas.

PREGUNTAS TOPTEL S. DE R. L. DE C.V.

1. En el numeral 9 página 8 **INCISO D** habla que los licitantes pueden presentarse en conjunto, para este punto se debe firmar un convenio?

R.- En caso de que los licitantes decidan presentar una propuesta conjunta, se debe firmar un convenio

2. Se realizarán visitas técnicas para avalar los puntos del anexo 4?

R.- Si, cuando se reciban las propuestas técnicas se armara un calendario de las visitas que se realizaran a las instalaciones del proveedor.

3. Existe un formato específico de las cartas que se deben presentar de los clientes?



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

R.- NO, es formato a consideración del licitante

4. Si las empresas van en conjunto, las cartas que se presentan deben ser de ambos o solo de uno?

R.- Las cartas es de un solo licitante

5. En el anexo 4, **INCISO D** habla de documentación requerida, a que se refiere el numeral 1, existe algún formato o que debe decir?

R.- No hay formato y únicamente aplica para el licitante ganador

Los licitantes que dan el servicio de call center y no son carriers de telefonía, ¿tendrán desventaja en la presentación de su propuesta económica?

R.- No, debido a que el Fonacot cubrirá directamente al carrier los servicios de telefonía.

SIEMENS S.A. DE C.V.

1. Se entiende que ya se cuenta con el PBX para la conexión del sistema solicitado, si es así favor de indicar como será la interfase entre el sistema PBX y el sistema solicitado.

R.- No existirá ninguna interfase entre el PBX del FONACOT y el sistema solicitado.

2. En caso de no contar con el PBX y si este debe ser parte de la solución, favor de indicar el equipamiento del PBX a cotizar.

R.- No aplica de conformidad a la repuesta de la pregunta inmediata anterior.

3. Se solicita que el proveedor del servicio tenga experiencia prestando servicios a instituciones financieras. Considerando que algunas de las operaciones solicitadas como Consulta de Estados de Cuenta o Información Confidencial de los usuarios, son en la mayoría de los casos manejada por Centros de Atención propios de las mismas instituciones financieras por cuestiones de seguridad, ¿Podría considerarse como válida la experiencia que se tenga en otro tipo de servicios como atención a clientes o telemarketing?

R.-NO

4. Existe una nota que indica que el Centro de Llamadas deberá de estar ubicado en territorio nacional. ¿Esta condición es estrictamente necesaria?

R.- Si, deberá ser en territorio nacional

GRUPO TECNICO DE SERVICIO

1. ¿En la propuesta económica el licitante puede dividir los precios en llamadas de salida y llamadas de entrada?

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

R.- Los costos de llamadas serán contratados por FONACOT.

2. ¿A que se refiere el punto del Anexo 4, inciso B 1: "Contar con mas de 1,000 estaciones de trabajo y menos de 3,000" y como será validado?

R.- Será validado con documentación de la infraestructura con que cuenta la empresa, además de la inspección (visita que realice FONACOT).

3. ¿A que se refiere el punto del Anexo 4 inciso B 11: "Línea local exclusiva para Fonacot". ¿Que función tiene?

R.- Solamente deberá atender las llamadas del FONACOT y no podrán ser compartidas con alguna otra campaña que el proveedor este realizando.

4. ¿Se va a realizar una visita técnica o de validación a las instalaciones?

R.- Si, cuando se reciban las propuestas técnicas se armara un calendario de las visitas que se realizaran a las instalaciones del proveedor.

5. ¿Cuál es la duración de la capacitación?

R.- 8 días naturales.

6. ¿A que se refiere el punto del Anexo 4 inciso B 2: "Trabajadores morosos llamadas de cobro...." En que consiste cada una de las dos etapas y cuantas llamadas son en cada una de las etapas?"

R.- La primera etapa será de manera automática con grabación al número registrado del deudor y la segunda etapa se realizara a través de un agente telefónico y se realizaran 4 llamadas (2 al deudor y 1 a cada referencia)

7. ¿En cuanto tiempo después de que se da el fallo del ganador comienza la operación (tiempo de implementación del proyecto)?

R.- 8 días naturales.

IMPULSE TELECOMMUNICATIONS DE MÉXICO, S.A. DE C.V.

En su anexo 4, numeral III.- dice:

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

A) EXPERIENCIA: Deberá comprobar los servicios que esta prestando a sus clientes donde se especifique el tipo de servicios a través del Centro de Atención Telefónica.

1. Tener más de tres años de presencia en el mercado.

Contar con Experiencia en:

1. La prestación de servicios financieros a clientes como: saldos de tarjetas de crédito, información sobre estados de cuenta, pagos vía telefónica, etc., por más de dos años interrumpidos.
2. Cobranza a personas físicas o morales por más de dos años interrumpidos del sector financiero.
3. Campañas de tele marketing por más de dos años interrumpidos del sector financiero
4. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de dos años interrumpidos.

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Además deberá presentar:

- a) 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).
- b) Una Carta de 3 clientes actuales donde evalúen su(s) servicio(s) y desempeño.
- c) Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidos en el anexo 4.

Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidas en el Anexo No. 5

Pregunta 1:

En base al artículo 29 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el cual establece que no se podrán establecer en las bases de licitación requisitos que limiten la libre participación de los interesados, tales como experiencia superior a un año.

Podría la Convocante ajustarse a la normatividad vigente y solicitar que sea la comprobación de experiencia por un año en el mercado y otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes mínimo por un año interrumpido.

R.- No, en el citado ordenamiento autoriza a la convocante a solicitar experiencia superior a un año cuando existan causas que motiven dicha justificación y obra en el expediente de la presente licitación.

Pregunta 2:

En el mismo numeral III inciso b) se puede presentar cartas de clientes a los cuales ya no se les esté prestando el servicio pero éste no tenga más de tres meses de haberse concluido el contrato.

R.- No, tiene que ser vigente.

Pregunta 3:

En el mismo numeral III último renglón y que además se repite en el párrafo anterior, en vez de ser el signo de pesos, debe ser Anexo No. 4, es esto correcto.

R.- Si, es Anexo No. 4

Pregunta 4:

En cuanto a su requerimiento,

B) INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS:

1. Contar con más de 1000 estaciones de trabajo y menos de 3000

R.- Si, el mínimo requerido de infraestructura será de 1000

Pregunta 5:



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Cual es la causa por la cual Fonacot pide que el licitante cuente con más de 1000 estaciones de trabajo y menos de 3000 si el servicio que solicitan no requiere de tal infraestructura?

Podría la Convocante ajustarse a la normatividad vigente y solicitar solo la estructura de estaciones que el servicio requiera incluyendo el 20% de crecimiento programado

R.- Si, se eliminará el máximo de 3000 y el mínimo será de 1000

Pregunta 6:

En cuanto a su requerimiento,

B) INFRAESTRUCTURA Y HERRAMIENTAS:

2. Contar con capacidad en hardware y software que permita el manejo de "picos" de demanda hasta de un 20% sin impactar los niveles de servicio solicitados.

Podría la Convocante pedir y aceptar una carta bajo protesta de decir verdad que se contará con el equipo en caso de resultar adjudicado, ya que aún y cuando contamos con 1200 estaciones y con esto cumplimos con su requerimiento, en caso de resultar adjudicados, deberemos de incrementar nuestro número de estaciones y nuestra capacidad en hardware y software que permita el manejo de "picos" de demanda hasta de un 20% para no impactar los niveles de servicio solicitados.

R.- NO, debe contar con la infraestructura al momento del fallo

Pregunta 7:

Menciona en el punto 6.1 tercer párrafo. FONACOT realizará visitas a las oficinas e instalaciones,

Quando se entregará el calendario de visitas?

R.- Al recibir las propuestas de los licitantes, se proporcionará un calendario de visitas.

Pregunta múltiple 8:

ANEXO 4 / I. Servicios Requeridos / Inciso A / Numeral 1.

- Cual es el numero 01800 de Fonacot?
 - 01 800 70 55 100
- Cual es el Carrier o proveedor que presta los servicios a Fonacot con este numero 01800
 - Telmex, sin embargo se podrá cambiar a otro carrier
- Cual es el costo que paga actualmente Fonacot por minuto en este numero 01800?
 - Es información que no se considera necesario proporcionar

Las bases no indican si se debe de incluir o no incluir en el precio cotizado los gastos de telefonía tanto en Inbound como en Outbound.



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Podría la Convocante definirlo claramente y mencionar quien será el responsable de cubrir estos gastos de telefonía el licitante ganador o Fonacot.

R. FONACOT

Pregunta 9:

ANEXO 4 / I. Servicios Requeridos / Inciso C / Numeral 3 / Punto 5.

A que se refiere con 60 llamadas por minuto del servicio de recordatorio?

Estas deben ser con IVR o con operadoras telefónicas?

R.- Será un recordatorio automático a través de IVR.

Pregunta 10:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 4

Conmutador PBX con arquitectura abierta para su expansión y que soporte aplicaciones de terceros usando interfaces de programación de aplicaciones, con capacidad de integrar las aplicaciones, facilidades y administración solicitada. Se requiere que el PBX opere en redundancia y que cuente con plataforma multicanal (e-mail, fax, chat) y posibilidad de integrar voz sobre IP?

Podría la Convocante quitar la palabra Chat de este párrafo ya que en ninguno de los servicios que esta solicitando que el proveedor debe Chatear con los clientes.

En caso de no hacerlo especificar los casos donde se lleva a cabo esta labor, que frecuencias tienen es sus históricos y los tiempos de duración del Chat y en que casos lo utilizan.

R.- No, porque se evaluará en que servicios se utilizará un Chat

Pregunta 11:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 5 dice:

Distribución Automática de Llamadas (Automatic Call Distributor ACD) que permita:

- Ruteo inteligente de llamadas telefónicas,
- Ruteo inteligente de llamadas vía Web
- Administración de e-mail, voicemail y fax con ruteo inteligente.

Podría la Convocante quitar las palabras "Ruteo Inteligente" en los tres renglones de este párrafo ya que en ninguno de los servicios que esta solicitando "el proveedor debe enrutar o rutear llamadas telefónicas vía Web e-mail, voicemail y faxes"

En caso de no cambiarlo, favor especificar:

- Cuales serán llamadas telefónicas vía Web e-mail, voicemail y faxes que se enrutaran de forma inteligente,
- A donde?
- Con que frecuencia?
- Los volúmenes de sus históricos?

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

- Y en que caso se debe hacer?

R.- Independientemente del origen de la llamada, el destino será al equipo del proveedor y podrá ser enrutado vía IVR o a través del agente para el servicio de FAX o la atención del agente, no hay histórico.

Pregunta 12:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 10 ¿Explique si la redundancia requerida para la recepción de llamadas del 01800 FONACOT se refiere a nivel proveedor de servicio o carrier?

R.- Se refiere al proveedor del servicio.

Pregunta 13:

ANEXO 4 / III. Requisitos de la empresa proveedora del servicio / Inciso B / numeral 22 ¿Referente a la encriptación de datos mencione que tipo de protocolo se debe de usar o será esto a elección del proveedor?

R.- IPSEC

Pregunta 14:

Según sus históricos y operación actual:

Cual es el numero actual de E1's contratados para el servicio voz?
Cual es el numero actual de E1's contratados para el servicio datos?
Y si tienen preferencia por algún carrier específico?

R.- 4 E1 para voz y datos, no se tiene preferencia por ningún carrier.

Pregunta 15:

El precio que se proporcionara por parte de los licitantes deberá incluir el costo de telefonía dentro del presupuesto?

R.- No, será solamente el servicio

Pregunta 16:

Favor de especificar como deberá de cotizarse el servicio:

- costo estación por hora
- costo por llamada generada y recibida
- costo como proyecto total?

R.- Costo por todas las estaciones al mes asignadas en total al proyecto.

Pregunta 17:

A la Convocante, con todo respeto podría proporcionar el estadístico del comportamiento y picos de temporalidades por horas del día, días de la semana y meses del año?

Esto es para cubrir los niveles de servicio solicitados y los incrementos hasta del 20% solicitado.

R.- No, ya que algunas campañas o servicios que se realizaran a través del Call Center, actualmente se realizan por diferentes áreas de la institución.

Pregunta 18:



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Atentamente a la convocante se solicita que en base a nuestra pregunta 1 en la cual ustedes indican que existe estudio o justificación del área solicitante. En base a la transparencia que se busca por el gobierno Federal podrá el convocante anexar la justificación que indican que esta en el expediente, y en caso de no hacerlo podrán fundar y motivar su negativa

R.- La justificación no forma parte de las bases de licitación y en su caso el licitante podrá promover la información adicional a través de la unidad de enlace de transparencia y de acceso a la información de Fonacot.

Pregunta 19:

Existe alguna empresa que actualmente les de el servicio de Call Center o son ustedes mismos quienes llevan a cabo el servicio.

R.- No, nosotros operamos el servicio

AVANTE

Pregunta 1.

Punto 6, tercer bullet, página 6.- Respetuosamente se solicita al convocante se sirva en detallar que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 36 primer párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el criterio de evaluación de las propuestas será el cumplimiento de los requisitos solicitados en las bases y, en consecuencia, en términos de lo dispuesto en el quinto párrafo del artículo en cita, el contrato debe adjudicarse de entre los licitantes, a aquél cuya propuesta resulte solvente porque reúne las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas y garantiza satisfactoriamente el cumplimiento de las obligaciones respectivas, habiendo ofertado el precio más bajo, en razón de lo cual se le pide a la convocante tenga a bien en complementar el criterio de evaluación contenido en el tercer bullet del punto 6 de las bases que dice: "La oferta técnica que presente las mejores condiciones de calidad, entrega y garantías en relación con el precio."

R.- Se adjudicará al licitante cuyo precio sea el más bajo cumpliendo técnicamente.

Pregunta 2.

Punto 6, tercer bullet, página 6.- En el supuesto no concedido el punto anterior y que la convocante determine necesario considerar como criterios para la adjudicación del contrato, "...las mejores condiciones de calidad, entrega y garantía en relación con el precio." y, que por ende, se trata del criterio de costo beneficio a que se refiere el artículo 36 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, respetuosamente se le solicita se sirva proporcionar la información a que se refiere el artículo 42 del Reglamento de la Ley en cita.

R.- No aplica

Pregunta 3.

Punto 6.2, página 7.- Respetuosamente, se sugiere a la convocante que contemple la posibilidad de que, en caso de que sean más de dos las propuestas empatadas, se establezca ahora que una vez extraído en primer lugar el boleto de la empresa ganadora, la convocante continuará extrayendo boletos para determinar los subsecuentes lugares que ocupan las propuestas involucradas, método que le resultará útil en caso de que el licitante ganador no firme el contrato y dicha convocante se vea precisada a seguir el procedimiento a que se alude en los artículos 41 fracción VI y 46 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público para adjudicar el contrato, siendo de destacarse que la sugerencia en cita, de manera alguna contraviene o se opone a las disposiciones de la normatividad de la materia.

R.- Al primer boleto

Pregunta 4.

Página 11 Punto 10.2.- PAGOS.- inciso C.- ¿Cuanto tiempo tomará obtener el Vo.Bo. del área usuaria a los cargos?



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFÓNICA

R.- 8 días naturales

Pregunta 5.

En el punto 11.1 página 11 Garantía de Cumplimiento de Obligaciones inciso B) A elección del FONACOT, el pago de la fianza podrá reclamarse por cualquiera de los procedimientos establecidos en los artículos 93, 93-bis ó 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas. Solicitamos respetuosamente a la convocante sirva en verificar el artículo 93 Bis que esta derogado desde el 5 de Enero del 2000

R.- Artículos 93 y 95

Pregunta 6.

Solicitamos respetuosamente a la convocante nos aclare respecto a el tiempo de entrega de la fianza, ya que en el punto 11.1 página 11, en los primeros renglones se especifica que la fianza deberá ser entregada dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato, sin embargo al final del mismo punto 11.1 en la parte final del renglón se establece que será al día hábil siguiente de formalizado el contrato?

R.- Será dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del contrato

Pregunta 7.

Punto 12, página 11, en relación con el Anexo 4.-. Respetuosamente se llama la atención al convocante respecto del hecho de que si bien en el punto en cita se establece que FONACOT aplicará las penas convencionales como se describe en el Anexo 4, es el caso que en dicho Anexo no consta disposición alguna al respecto, por lo que ahora se le solicita se sirva proporcionar la información correspondiente a dichas penas, las que en términos de lo dispuesto por el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, deberán determinarse en función de los servicios no entregados o prestados oportunamente.

R.- Uno por ciento del servicio incumplido por cada día de atraso, así como de la entrega

Preguntas Técnicas

Pregunta 8

Anexo 4 punto I inciso A.2 Ejercicio ó Disposición de crédito: Para la ejecución de esta función debe considerarse la seguridad del envío de la información al Fonacot cuando se realice la grabación de la operación: Encriptada, mediante enlace directo. Favor de especificar si en enlace debe estar integrado a la VPN o debe de ser un enlace que llegue a las oficinas centrales de FONACOT por el cual podamos transmitir voz y datos e Internet a todas las delegaciones.

R.- Se requiere un enlace dedicado.

Pregunta 9.

Anexo 4 punto I inciso B.2 Trabajadores Morosos.- Llamadas de cobro a trabajadores morosos de la base de datos que proporcione FONACOT. En la primera etapa de cobranza se realizara un recordatorio de forma automática con marcación predictiva (IVR), ¿El recordatorio al que hacemos referencia se puede realizar por una llamada a través de telemensaje?

R.- Si, la primera etapa se refiere a llamadas a través de telemensaje

Pregunta 10.

Anexo 4 punto I inciso B.2, y la segunda etapa será a través del agente telefónico, hasta cubrir de 1000 a 2000 intentos diarios efectivos con una duración aproximada por llamada de 2 minutos. Horario de Lunes a Domingo de 7 a 21 hrs. Solicitamos a la convocante que la segunda etapa sea hasta cubrir el total de la base de datos de los trabajadores morosos.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

R.-Si será hasta cubrir el total de la base de datos y pondrá un límite de intentos por cliente

Pregunta 11.

Del párrafo anterior solicitamos a la convocante nos aclare si las llamadas de cobranza a trabajadores morosos se deben obtener información de todos los registros proporcionados por Fonacot o cuantos intentos se deben realizar por registro.

R.- Se debe proporcionar información de cada registro y los intentos se establecerá posteriormente

Pregunta 12.

Anexo 4, punto I, página 15 servicios requeridos.- Dada la diferencia entre las cantidades de llamadas estimadas y tiempo de las mismas contenidas en los incisos A), B) y C), respetuosamente se solicita al convocante se sirva informar cuáles de estos datos habrán de ser los que se tomen en consideración por los licitantes para elaborar la cotización y, en caso de que se indique que habrán de ser los contenidos en los incisos, se pide se aclare si se deberán considerar los números mínimos o máximos estimados de llamadas o el promedio que resulte de sumar el mínimo y máximo en cada caso y dividirlos entre dos.

R.- Se deberá considerar el máximo que especifica las bases

Pregunta 13.

Anexo 4, punto I, página 15 servicios requeridos.- De la pregunta anterior, se solicita al convocante tenga a bien informar si para la elaboración de la cotización se deberán tomar en consideración el número aproximado de llamadas estimadas y el número aproximado de minutos por llamada, local y de larga distancia

R.- Son las que especifica las bases y se considerará el máximo

Pregunta 14.

Anexo 4, Punto 1, Inciso C (numeral 4, página 17.- Respetuosamente se solicita al convocante se sirva proporcionar el número aproximado de solicitudes de información que se reciben por correo electrónico, bien sea por día o por mes.

R.- Las bases especifican 500 mensuales

Pregunta 15.

Pag. 19 Inciso B.- Solicitamos al FONACOT nos aclare como evaluará la capacidad de infraestructura o herramientas? O se va a realizar una visita a las instalaciones de los Licitantes?

R.-Se realizará una visita a las instalaciones

Pregunta 16.

Anexo 4. Punto III.B .7 solicitan sistema interactivo de Voz IVR. Solicitamos a la convocante nos informe que aplicación tendría el IVR

R.- FONACOT requiere que el proveedor tenga la capacidad de contar con un sistema IVR para operar cualquier aplicación sobre esta herramienta.

Pregunta 17.

Anexo 4, Punto III, Inciso B), Página 19. Punto 5.- Solicitan ruteo inteligente de llamadas vía Web, solicitamos a la convocante no aclare si se refiere a la distribución de la recepción de mails?

R.- La distribución que se requiere es con la capacidad de administrar llamadas que se generen desde diversas vías, pudiendo ser correos electrónicos, Web, etc.

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Pregunta 18.

Anexo 4, Punto III, Inciso B), Página 19. Solicitan en el punto 10.- Esquema de redundancia para la recepción de llamadas a través del 01 800 de Fonacot. Se solicita a la convocante aclarar si este número 800 lo debe proporcionar el licitante ganador, en caso contrario aclarar que Fonacot será el responsable del desvío de este número y pagará los gastos que se generen de cada llamada

R.- FONACOT asumirá los costos del 01 800

Pregunta 19.

Mismo inciso, solicitamos a la convocante aclarar como requieren que se cotice la redundancia del 800 en las instalaciones del licitante ganador en caso de que Fonacot decida o no conservar el número 800 actual.

R.- No se requiere la cotización para la redundancia del 01 800.

Pregunta 20.

Anexo 4, Punto III, Inciso B), Página 20. Solicitan en el punto 22.- Enlace digital E1 dedicado por cada 400 estaciones de trabajo en línea. Se requiere encriptación de datos y esquemas de redundancia. Solicitamos a la convocante nos aclare si un enlace E1 es suficiente para soportar las aplicaciones debido a que solicitan encriptación de datos y esquemas de redundancia.

R.- Se requiere que el proveedor ofrezca mínimo un E 1 por cada 150 terminales que el proveedor asigne para la operación.

Pregunta 21.

Del mismo punto, se solicita a la convocante aclarar si solamente se va a requerir el enlace para la transmisión de Datos o se requiere voz, video e Internet.

R.-Solamente voz y datos.

Pregunta 22.

Anexo 4, Punto III, Inciso C), solicitan Contar con un centro de atención redundante o con posibilidad de desborde en la misma localidad, así como en localidad distribuida para cobertura de desastres. Se solicita a la convocante nos aclare sobre el esquema de redundancia y como se debe de reflejar en la propuesta económica.

R.- Se puede contar con el centro de redundancia a nivel nacional y no tendrá que ser en la misma localidad

Pregunta 23.

Anexo 4, Punto III, Inciso D), página 21, numeral 1.- Respetuosamente se solicita al convocante se sirva aclarar si donde dice "...presentar un escrito de confiabilidad de la información que proporcione FONACOT.", debe entenderse, "presentar un escrito de confidencialidad de la información que proporcione FONACOT."

R.- Es confidencialidad

Pregunta 24.

Anexo 4, Punto III, Inciso D), página 21, numeral 2.- Solicitan Garantizar la integridad y el manejo de la información institucional demostrando con esquemas y certificados de seguridad a base de firewall, proxy, antivirus, detector de intrusos. Solicitamos a la convocante nos aclare si los Certificados deben de ser de personal certificado en esta tecnología y deben de ser a nombre de la empresa Licitante?

R.- Los certificados deberán ser a nombre del licitante, así como contar con personal certificado en las herramientas de seguridad citadas.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Pregunta 25.

Anexo 4, Punto III, inciso F), página 21.- Respetuosamente se solicita al convocante, a efecto de que todos los licitantes estén en posibilidad de participar en igualdad de condiciones y, en consecuencia, que también la evaluación de las propuestas se pueda realizar bajo este principio, se sirva informar el número de agentes o ejecutivos telefónicos que requiere para la prestación del servicio licitado.

R.- El licitante evaluará de acuerdo a los requerimientos del FONACOT el número de agentes que necesita para cubrir el servicio

Pregunta 26.

Anexo 4, Punto III, inciso F), página 21.- punto 2 solicitan: Supervisor por cada 15 a 20 Ejecutivos Telefónicos. Debido a que no esta especificando un número exacto de agentes y supervisores generando que la evaluación de las propuestas económicas no tengan punto de comparación solicitamos a la convocante nos indique el número de agentes y supervisores por estación que requiere.

R.- Se consideraran para cada 20 ejecutivos

Pregunta 27. Anexo 4, Punto III, inciso F), PERFIL DEL EJECUTIVO TELEFÓNICO, solicitan presentar currículum de los agentes asignados a FONACOT y en caso de ser ganador y actualización en caso de cambio. Solicitamos a la convocante que se pueda presentar una carta en donde se los licitantes nos comprometemos a contratar ejecutivos con el perfil requerido de la presente licitación, esto debido a que para efecto de realizar la propuesta deberíamos de someter a varias personas a entrevista y no podríamos realizar una evaluación en tan corto tiempo y que el currículum de los agentes sea entregado por el licitante ganador.

R. Será al licitante ganador

Pregunta 28.

Conforme a lo que se establece en los lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las dependencias y entidades de la administración pública federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 7 de mayo de 1997. Los servicios de telefonía deben contratarse con tarifas registradas ante la COFETEL y vigentes.

Solicitamos a la convocante, se sirva en especificar si se debe entregar en la propuesta tarifas y descuentos incluyendo promociones registradas y vigentes a la fecha de presentación de las propuestas aportando original y copia de los folios correspondientes de la COFETEL como lo establece la Ley en materia

R.- Cualquier servicio de telefonía queda fuera de la cotización.

Para el segundo año de servicio se debe considerar el crecimiento del 25% de acuerdo a los pronósticos de la institución en base a los datos proporcionados por la convocante?

R.- Sí.

Anexo 4 punto III inciso B pfo 22. nos pueden especificar como solicita la convocante la redundancia del enlace dedicado y como se debe reflejar en la propuesta económica.

R.- El esquema de redundancia que deberá proporcionar el licitante ganador será de al menos un E1, para soportar la operación de los enlaces que se presten para el servicio contratado.

MERKAFON DE MEXICO, S.A. DE C.V.



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFÓNICA

1) En la Pagina 6, punto 6 último párrafo dice: "La oferta técnica que presente las mejores condiciones de calidad, entrega y garantías en relación con el precio".

Pregunta:

¿Esto significa que no necesariamente la oferta mas baja de las propuestas que aprueben la fase técnica sería la adjudicada?
¿Podrían ampliarse en la metodología de selección?

R.- Si cumplen con los requisitos técnicos, ganará la propuesta más económica

2) Paginas 15 y 16, Anexo 4.

Pregunta:

¿Para el caso de las llamadas Inbound, estas serían a través del 01-800 que actualmente tiene contratado Fonacot? ¿El costo telefónico por el consumo de tráfico 800 inbound sería cubierto por Fonacot directamente al carrier?

R.- FONACOT asumirá los costos del 01 800

3) Paginas 15 y 16, Anexo 4.

Pregunta:

¿Para el caso de las llamadas Outbound, estas serían a través de líneas telefónicas del proveedor ganador o de líneas telefónicas provistas por Fonacot? ¿En caso de que sean líneas del proveedor, como se hace el cobro de los consumos telefónicos? ¿Estos costos se deben especificar de manera unitaria en la oferta económica? o ¿cual es la mecánica para el cobro a Fonacot de estos consumos una vez que el carrier los cobra al proveedor?

R.- FONACOT asumirá los costos del 01 800

4) Pagina 15, Anexo 4. Párrafo I.A.2, Dice: "Para la ejecución de esta función debe considerarse la seguridad del envío -... mediante enlace directo"

Pregunta:

¿Se requiere de la instalación de un enlace dedicado para datos entre el proveedor y Fonacot? ¿De que ancho de banda? ¿Cual sería el domicilio completo donde debe estar la punta del enlace de Fonacot? ¿El enlace lo proporciona Fonacot o el proveedor?

R.- Si, Se requiere de un enlace entre el proveedor y el FONACOT, con un ancho de banda minimo de 1 E 1 por cada 150 terminales que el proveedor utilice. El domicilio completo de la punta en el FONACOT es Av. De los Insurgentes Sur · 452. El enlace lo proporcionara el proveedor.

5) Pagina 16, Anexo 4, punto I.B.4. Habla de 500 correos electrónicos mensuales.

Pregunta:

¿Como se hace el cobro de los correos electrónicos? ¿Por minuto de operación o se toma cada uno como de 3 minutos, o se toma el promedio de la duración de las llamadas de este tipo para tasar el precio, o se deben cotizar por separado?

R.- Costo por todas las estaciones al mes asignadas en total al proyecto.

6) Pagina 16, Anexo 4, punto I.C.1.- Dice "... considerando un volumen de 1,000 llamadas diarias..."; mientras en la tabla de la página 17, en el inciso 9 de la tabla (Servicios Informáticos (quejas)) habla de 500 llamadas diarias,

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFÓNICA

Pregunta:

Cual de los dos se considera el número mas adecuado de llamadas esperadas?

R.- La más alta

7) Pagina 16, Anexo 4, punto I.B.2.- Para el caso de Trabajadores morosos se indica que en la primera etapa de cobranza se realizará un recordatorio de cobranza de forma automática con marcación predictiva (IVR).

Pregunta:

¿Se refiere a que la primera llamada se hará mediante un dispositivo automático que genere la llamada y que deje un mensaje pre-grabado una vez que contesten el teléfono? o ¿Se refiere a que la lista frbr cargarse en un marcador predictivo para ser contactado por medio de operadoras y no de una grabación?

R.- Será a través de una grabación en la primera etapa

8) Paginas 15 y 16, Anexo 4. Puntos I.A.1 y I.C.1. Habla de que se le dará opción a quien llama de ser atendido por IVR o por operador.

Pregunta:

¿Se tienen en este momento datos que indiquen cual es el porcentaje de las llamadas que se van a IVR y cual a operador? ¿En el caso de ser atendidos por IVR el costo por minuto propuesto es el mismo que por operador o se pueden proponer precios diferenciados? en este último caso favor de explicar como hacerlo en el formato de la oferta económica.

R.- El licitante lo deberá cotizar dentro del costo total del servicio, se le entregará en el formato Anexo 6

9) Pagina 16, Anexo 4, punto I.C.3.- Telemarketing.

Pregunta:

Favor de especificar con mayor claridad los estimados mensuales de llamadas

R.- Son los que especifican las bases y adicionalmente dependerá de las necesidades de la Institución para realizar las campañas

10) Pagina 19, punto III, último párrafo. Dice: "... establecidas en el Anexo No. \$"

Pregunta:

¿se refiere al Anexo No. 4?

R.- Si, se refiere al Anexo No. 4

11) Pagina 19, punto IV.3.- Acceso directo a Telnet

Pregunta:

¿Se puede detallar este requerimiento para contar con mayor información del requisito?

R.- Este requerimiento se refiere a que las terminales que utilice el proveedor deberán de tener la posibilidad de establecer una conexión vía TELNET a las aplicaciones de FONACOT.

12) Pagina. 9 , punto 10.1 PRECIO

Pregunta:

Los precios fijos se refieren solamente al costo de Telemarketing, es decir a los costos de las operadoras telefónicas?

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFÓNICA

R.- Debe ser precio fijo por estación de trabajo y para el volumen de llamadas se considerara las máximas para cada servicio ,

13) Pagina 15, Punto I, inciso A), llamadas de Entrada Inbound, subincisos 1 y 2, y en las llamadas de Salida, subinciso 1 se indican rangos de llamadas por día o por mes. Se solicita respetuosamente a la convocante que para fines de realizar una cotización equitativa entre todos los participantes, se tome el rango máximo indicado en cada uno de los puntos.

R.- Si, se utilizara el maximo

14) Paginas 15 y 16, Punto I, inciso B), llamadas de Salida outbound, subinciso 2; se indican rangos de llamadas por día. Se solicita respetuosamente a la convocante que para fines de realizar una cotización equitativa entre todos los participantes, se tome el rango máximo indicado en dicho punto, es decir 2,000 intentos diarios efectivos.

R.- Si se utilizara el maximo

15) Pagina 16, Punto I, inciso C), llamadas de Salida outbound, subinciso 3; se indican rangos de encuestas por campana. Se solicita respetuosamente a la convocante que para fines de realizar una cotización equitativa entre todos los participantes, se tome los rangos máximos indicados en dicho punto, es decir 20,00 encuestas, 12,000 encuestas y 22,000 encuestas para centros de trabajo, establecimientos comerciales y trabajadores, respectivamente.

R.- Si será el máximo y se distribuiran durante el año para la realización de la campaña

16) Pagina 19, requisitos III. Punto A. Experiencia, inciso 1 , Porque se tiene que comprobar experiencia ESPECIFICAMENTE EN EL SECTOR FINANCIERO?? Se le solicita respetuosamente a la convocante que se modifique este punto, dejando el punto a demostrar experiencia en servicio telefónico a clientes en cualquier sector.

R.- No, debe ser en el sector FINANCIERO

17) Pagina 19, requisitos III. Punto A. Experiencia, inciso 2 , Porque se tiene que comprobar experiencia ESPECIFICAMENTE EN EL SECTOR FINANCIERO?? Se le solicita respetuosamente a la convocante que se modifique este punto, dejando el punto a demostrar experiencia en cobranza a personas físicas o morales en cualquier sector.

R.- No, Debe ser en el sector FINANCIERO

18) Pagina 19, requisitos III. Punto A. Experiencia, inciso a), Se solicita a la empresa proveedora que deberá presentar Una lista de empresas con quienes ha trabajado o están trabajando..... Esta información no es del dominio publico ya que se tienen firmados convenios de confidencialidad con todos y cada uno de nuestros clientes actuales y pasados, por tal motivo se solicita respetuosamente a la convocante que se elimine dicho requisito y se mantengan los incisos b) carta de 3 clientes actuales..... E inciso c) descripción de todos y cada unos de los términos y condiciones establecidos en el anexo 4.

R.- No requerimos ver el detalle de los contratos, sin embargo se necesita conocer algunos clientes para poder pedir referencias de los servicios.

19) Pagina 19, requisitos III. Punto B. Infraestructura, inciso 1), Se solicita a la empresa proveedora contar con mas de 1,000 estaciones de trabajo y menos de 3,000. Porque se establece esta limitante?
Se solicita respetuosamente a la convocante se elimine el limite superior de 3,000 estaciones de trabajo. Lo cual convierte a la licitación en concurso abierto y no limitatorio.

R.- Se eliminará el tope de 3000



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

20) Pagina 20, requisitos III. Punto C. Instalaciones, inciso 1, 8º. subinciso), cita: contar con un centro de atención redundante o con posibilidad de desborde EN LA MISMA LOCALIDAD.....

Pregunta: Porque tiene que estar precisamente localizado en la misma localidad? Solicitamos respetuosamente a la convocante que se elimine esta limitante y dejarla abierta a que este situada en la Republica Mexicana. Lo cual convierte a la licitación en concurso abierto y no limitatorio.

R.- Puede estar en cualquier parte de la República Mexicana

21) Pagina 21, requisitos III. Punto F. Perfil del Ejecutivo Telefónico, inciso 2, que cita: presentar currículum de los agentes asignados a FONACOT y en caso de ser ganador y actualización en caso de cambio.

Pregunta: Solicitamos respetuosamente a la convocante que este requisito sea solamente aplicable al LICITANTE GANADOR y no a los licitantes concursantes.

R.- Si, solo al licitante ganador, pero deben comprobar el proceso de selección en la visita a las instalaciones y contar con personal actualmente trabajando con ese perfil.

22) Pagina 21, requisitos III. Punto F. Perfil del Ejecutivo Telefónico, inciso punto 2, Supervisor por cada 15 a 20 ejecutivos telefónicos, 4º.Párrafo,. que cita: El cliente al marcar al centro de atención telefónica, podrá seleccionar la respuesta automática a su requerimiento de información (IVR) o podrá solicitar la asesoría de un agente telefónico.

Pregunta: Me podrían indicar el estimado que tiene la convocante de llamadas que se "filtrarían" a través del IVR y el porcentaje restante que tendría que ser atendido por un representante telefónico?

R.- No existe actualmente

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFÓNICA

23) Pagina 23, Anexo No.6 Propuesta económica.

Pregunta: El costo unitario por minuto sería solamente de Telemarketing (operadores telefónicos) y los costos telefónicos serían cotizados unitariamente por separado? En caso negativo, que pasaría si nos llaman de un número local de la ciudad de México? Que porcentaje de las llamadas se estima que sean provenientes de la ciudad de Monterrey? Y la ciudad de México? El costo al que se refieren en este punto es por minuto efectivo de llamada?

R.- No aplica

CAFI ASESORES EN COBRANZA

1.- por favor indicar o sugerir como asegurar la inviolabilidad (2do párrafo inciso 2.2) en la presentación y apertura de las proposiciones técnicas.

R.- Se contará con personal del Órgano Interno de Control de FONACOT, así como con la presencia de todos los participantes estipulado en las bases.

2.- Explicar como se calculará y sobre que base el incumplimiento del 10% del valor del contrato (párrafo 2do inciso 12.1) que motivaría, en su caso, el rescindir el contrato.

R.- Uno por ciento del servicio incumplido por cada día de atraso, así como de la entrega

3.- Se requiere una cotización global o por "tiempo" en la propuesta económica (anexo no 6.

R.- Por estación

4.- Cuando se dice 1000-3000 estaciones se refiere a puestos de trabajo o a incidencias de consulta.

R.- Puesto de trabajo

5.- El número telefónico 01800 que se va a utilizar es de Fonacot y que empresa lo suministra. ¿ Es del prestador del servicio?.

R.- Será de FONACOT

6.- de los rangos que proporcionan para cada servicio se podrían suministrar valores medios de acuerdo a la experiencia actual.

R.- Se utilizarán los valores máximos

7.- en las llamadas de "salida" que porcentaje de contactación requieren

R.- el número de intentos efectivos

8.- Forma y plazo de pago de las facturas por servicios prestados.

R.- El pago será por cada mes de servicio y de acuerdo al calendario de fechas de pago establecidos por el FONACOT (15 días posteriores a la presentación de la factura)

9.- Habrá un proceso de compatibilización de la información para que operen los sistemas del prestador de servicios.

R.- Habrá un periodo de implementación de proyecto para que el proveedor tenga la información necesaria para la operación.



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



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

10.-Cual será el método de acceso del IVR a la información, ejemplo: ODBC, archivos planos, etc. Adicionalmente es saber si las bases de datos estarán localmente con el prestador de servicios o serán accesadas a través de un enlace dedicado. Si se utilizara un enlace dedicado, especificar el tamaño solicitado por el mismo. (Anexo no 4 inciso a de servicios requeridos)

R.- Será de acuerdo a la operación vigente que tenga el FONACOT. Las Bases de Datos residirán en las localidades que el FONACOT designe, se utilizara el enlace dedicado entre el proveedor y el FONACOT cuyo ancho de banda será mínimo de 2 megas (E 1) por cada 150 terminales que el proveedor asigne para la operación.

11.- Se utilizara agentes o IVR para este punto, (anexo no 4 inciso a de los servicios requeridos) que información es la que se desea grabar. Ejemplo: voz de la llamada o algo más.

R.- la llamada

12.- De los trabajadores morosos, se habla de que en una primera etapa se darán recordatorios automáticos. Éstos son mensajes pre-grabados. La segunda etapa será con agentes telefónicos.(anexo no4 inciso b de servicios requeridos)

R.- Si, la primera etapa es con grabación y la segunda etapa es con agentes

13.- Cuando se habla de una segunda etapa se refiere a una etapa de este proyecto o a que cuando se termine de gestionar la campaña con mensajes entonces iniciara otra campaña con agentes. (Anexo no4 inciso b de servicios requeridos)

R.- SI

14.- En el anexo no 4 inciso C de servicios de información y telemarketing punto no 3 inciso 5 hace referencia a servicio de recordatorio de la promoción e invitación para la renovación del crédito, con 60 llamadas por minuto, este punto será realizado con mensajes pregrabados o con agentes. El ultimo párrafo dice " puede tratarse de una campaña dirigida a centros de trabajo 2 campañas que vaya de 15.000 a 20.000 encuestas" son mensuales o diarias? Iguualmente para las campañas siguientes en este párrafo. Finalmente el servicio de 6000 llamadas al mes será realizado con personas o con mensajes pregrabados

R.- Es a través de IVR y las campañas es a través de agentes

Se preguntó a los licitantes participantes que hicieron acto de presencia en ésta junta si no tenían alguna otra pregunta u observación, a lo que dijeron que no, por lo tanto se dio por terminada ésta junta de aclaraciones a las 19:50 horas del mismo día de su inicio, firmando al calce y al margen los que en ella intervinieron como constancia de su participación.

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. Jesús Bruyel
Representante del Órgano Interno de Control de FONACOT.

Ing. Arturo Estrada Hernández
Representante del Área Técnica

Lic. Carlos Martinez Martinez





FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

Representante del Área Técnica

Ing. Christopher González Bojorquez
Representante del Área Técnica

Lic. Raymundo Gómez Medina
Representante del Área Técnica

Lic. Alejandro Mújica Ramírez
Representante del Área Técnica

Por parte de los Proveedores:

C. Ernesto Correón.
CAFI ASESORES EN COBRANZA SC

C. Luis Aceves Najera
CAFI ASESORES EN COBRANZA SC

C. Erika García López
TOPTEL S. DE R.L. DE C.V.

C. Eduardo Llano
ATENTO

C. Pedro León
PRESENCE TECHNOLOGY

C. Miguel Ángel Calderón
GRUPO SITEL

C. Jorge Magaña L.
IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Bernardo Polanco Enciso
IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. José Miguel Goya C.
GRUPO TECNICO DE SERVICIOS S.A. DE C.V.

C. Melissa Romero
AVANTEL S.A.

C. Jorge Garza
MERKAFON DE MEXICO

C. Benigno Sánchez García
BUSINESS ADVANTAGE SC





FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL CONSUMO DE LOS
TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA JUNTA DE ACLARACIONES, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
NACIONAL 14120001-002-05, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SISTEMA DE
ATENCIÓN A CLIENTES VIA TELEFONICA

C. Mario Medina Gutiérrez
MEGA DIRECT S.A. DE C.V.

C. Francisco Bermúdez
CONEXIA S.A. DE C.V.
