



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 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 29 de abril de 2005, en la Sala 3 de Planta Baja del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760, se reunieron los servidores públicos del FONACOT designados para presidir los trabajos de la Licitación Publica Nacional 14120001-011-05 y los licitantes que adquirieron las bases con el objeto de celebrar el acto de apertura de las propuestas económicas previa lectura del dictamen técnico de la Licitación referida cuyos 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
Ing. Arturo Estrada Hernández	Representante del Área Técnica
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. Rafael Borbolla MERKAFON DE MEXICO, S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Jorge Magaña Lusthoff IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO, S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Eduardo Llano ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Esteban Salazar Hernández COINTSA, S.C.	ASISTIO
C. Melissa Romero AVANTEL, S.A.	ASISTIO
C. Gabriel Acosta TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V.	ASISTIO
C. Benigno Sánchez BUSINESS ADVANTAGE S.C.	ASISTIO

Acto seguido la Lic. Jacqueline P. Gutierrez Bautista quien fue designada por la Convocante para presidir el evento, dio lectura al dictamen técnico correspondiente mismo que se anexa y forma parte de la presente acta, en el que se establece que hasta esta etapa del procedimiento, los participantes han cumplido con lo requerido, así mismo se desechan las propuestas de las siguientes empresas:

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

CENTRO DE SOLUCIONES EN INFORMATICA S.A. DE C.V.

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

<p>Contar con Experiencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 un año ininterrumpido. 2. Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero. 3. Campañas de tele marketing por más de un un ininterrumpido del sector financiero 4. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido 			<p>No</p>	<p>No demostró de forma documental realizar cobranza, así como durante lo visita técnica no se pudo verificar</p>
<p>Durante la visita de evaluación técnica a las instalaciones del licitante, se demostrará la capacidad de desborde y atención de llamadas al SITE alternativo.</p>			<p>NO</p>	<p>No se pudo demostrar el desborde al SITE alternativo y para poder realizar la prueba tenían que dar de baja el servicio de la campaña vigente con un cliente y contactarían al carrier para desviar el número</p>
<p>6.-Sistema de Monitoreo de calidad en atención de llamadas</p>	<p>La interface brindará la opción de supervisar a los agentes desde cualquier computadora conectada al centro de contacto sobre la red local o bien sobre Internet, Permitirá la interacción con los agentes, lo cual nos dará los siguientes posibilidades: escuchar la conversación del agente activo, visualizar la pantalla del agente activo, asistencia o intervención de la llamada y/o en la pantalla, mediante voz o un cuadro de texto tipo "chat", la posibilidad de envío de mensajes, recordatorios o acepciones a la campaña. La aplicación estará basada en el uso de visor de internet, con menús intuitivos; que nos permita además conocer vía remota y en tiempo real de la campaña:</p>		<p>No</p>	<p>Únicamente se mostró como se monitorea a un agente escuchando la voz, pero no se mostró el monitoreo del agente desde un supervisor.</p>
<p>15.-Las estaciones de trabajo deberá medir al menos 1 metro de ancho y deberán estar equipadas con PC y diadema telefónica.</p>	<p>Es importante comentar que actualmente las estaciones de trabajo miden 80 cm. Por ser requerimiento de nuestros actuales clientes, sin embargo Centro de Soluciones en Informática, S.A. De C.V., se compromete a que las estaciones de trabajo medirán al menos un metro de ancho y deberán estar equipadas con PC y diadema telefónica.</p>		<p>No</p>	<p>Las estaciones de trabajo no cumplen con este punto.</p>

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

<p>El SITE del centro principal y el centro alternativo deberán contar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 	Sistema de control de humedad y temperatura GPAS	No	No cuenta con dispositivos de control de humedad y temperatura.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 	Centro de Soluciones en Informática, S.A. De C.V., actualmente esta en la espera de la instalación de los sistemas de control de acceso del personal, el cuál de acuerdo al proveedor este estará listo en seis semanas.	No	No cuenta con estos dispositivos implementados.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 	Centro de Soluciones en Informática, S.A. De C.V., actualmente esta en la espera de la instalación de los sistemas de control de acceso del personal, el cuál de acuerdo al proveedor este estará listo en seis semanas.	No	No cuenta con estos dispositivos implementados.

COINTSA S.C.

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

<p>Contar con Experiencia en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. 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 un año ininterrumpido. 6. Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero. 7. Campañas de tele marketing por más de un un ininterrumpido del sector financiero 8. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido 	Presento cartas de servicios de telemarketing	No	El licitante no demostró con ningún documento el servicios por más de un año ininterrumpido en el sector financiero respecto a cobranza y servicios financieros
<p>c) Los licitantes deberán presentar por escrito la descripción de todos y cada uno de los términos y condiciones establecidas en el Anexo No. 4 así como describir de manera precisa las herramientas de hardware y software con las que cuenta el licitante para satisfacer los requerimientos técnicos.</p>		No	No especifica las condiciones de cada uno de los términos del anexo 4 y si cumplirá con los servicios
<p>Presentar esquema de horarios, roles de agentes, número de posiciones y de supervisores de como se atenderán los servicios solicitados por Fonacot. Así como el procedimiento de la puesta a punto de un 20% extra de capacidad de contingencia para atender picos en la demanda de servicios.</p>	Esquema de horarios según tabla de servicios solicitados por FONACOT en anexo 4	No	No establece el rol de los agentes, ni lo horarios en lo que trabajará cada agente, simplemente especifica cuantos agentes propone para cada servicio

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

E) NIVELES DE SERVICIO ESPERADO	Carta bajo protesta de decir verdad a brindar el servicio		No	No especifica bajo documento alguno si cumplirá con el nivel de servicio esperado por FONACOT
INSTALACIONES:				
El centro principal y el centro alternativo deberán cumplir con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Instalaciones eléctricas con sistema(s) de tierra física, lo cual se deberá comprobar presentando el diagrama de tierras. 		Instalaciones eléctricas con sistema(s) de tierra física, lo cual se deberá comprobar presentando el diagrama de tierras	No	No lo mostraron en la visita técnica.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sistema(s) de energía ininterrumpible, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 		Sistema(s) de energía ininterrumpible, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.	No	En el centro alternativo no cuentan con UPS.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Planta de emergencia de energía eléctrica, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del equipo. 			No	No lo presenta en ninguno de los dos centros.
El SITE del centro principal y el centro alternativo deberán contar con lo siguiente:				
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 		Dispositivos de control de humedad y temperatura, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.	No	No cuentan con controlador de humedad
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 		Dispositivos de monitoreo de accesos, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.	No	No hay sistema de monitoreo de acceso
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 		Sistemas de control de acceso de personal, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.	No	El site no cuenta con un sistema de control de acceso
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos. 		Sistema de detección y extinción de fuego con base a gas FM200, lo cual se deberá comprobar presentando la descripción del o los equipos.	No	No cuentan en ninguno de los dos centros

ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO S.A. DE C.V.

III. REQUISITOS DE LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO:

<p>Contar con Experiencia en:</p> <p>9. 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 un año ininterrumpido.</p> <p>10. Cobranza a personas físicas o morales por más de un año ininterrumpido del sector financiero.</p> <p>11. Campañas de tele marketing por más de un año ininterrumpido del sector financiero</p> <p>12. El otorgamiento de información vía telefónica y atención a clientes por más de un año ininterrumpido</p>	<p>a. Prestación de servicios financieros con American Express y Santander Serfin</p> <p>b. Realiza cobranza preactiva a través del cargo a tarjeta de crédito</p> <p>c. Campañas de telemarketing con Santander Serfin</p> <p>d. Otorgamiento de información a ISSSTE y Gobierno de Estados Unidos en Colombia</p>		No	<p>No demostró de forma documental realizar cobranza, así como durante lo visita técnica no se pudo verificar, sólo mencionó que el área donde daba servicio a bancos, sin especificar el tipo de servicio era confidencia y no se tenía acceso. No se anexo lista de contactos (nombre, puesto y teléfono de la persona a contactar para solicitar referencias) con los que trabajan o han trabajado en este rubro</p>
---	---	--	----	---

En seguida, conforme a lo señalado en el artículo 35 fracciones V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se procedió a la apertura de los sobres que contienen las propuestas económicas de los licitantes que cumplieron con los requisitos técnicos solicitados por FONACOT en las Bases, y se procedió a dar lectura a éstas:

Descripción	Costo Unitario	Costo Total Mensual
BUSINESS ADVANTAGE S.C.		
25 Estaciones de Atención Remota a Clientes	\$ 19,336.61	\$ 483,415.25
	IVA	\$ 72,512.28
	TOTAL	\$ 555,927.53
TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V.		
25 Estaciones de Atención Remota a Clientes	\$ 29,651.00	\$ 741,275.00
	IVA	\$ 111,191.25
	TOTAL	\$ 852,466.25
AVANTEL S.C.		
25 Estaciones de Atención Remota a Clientes	\$ 25,323.20	\$ 633,080.00
	IVA	\$ 94,962.11
	TOTAL	\$ 728,042.00
ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V.		
25 Estaciones de Atención Remota a Clientes	\$ 21,698.00	\$ 542,450.00
	IVA	\$ 81,367.50
	TOTAL	\$ 623,817.50
MERKAFON DE MEXICO, S.A. DE C.V.		
25 Estaciones de Atención Remota a Clientes	\$ 32,550.00	\$ 813,750.00
	IVA	\$ 122,062.50
	TOTAL	\$ 935,812.50



FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

Las empresas de las cuales se aceptan sus propuestas económicas para su posterior análisis y evaluación por FONACOT, son:

EMPRESA
1. MERKAFON DE MEXICO, S.A. DE C.V.
2. ATENTO MEXICANA, S.A. DE C.V.
3. AVANTEL, S.A.
4. TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V.
5. BUSINESS ADVANTAGE S.C.

Por ultimo, se notifica a los licitantes que conforme a lo previsto en el artículo 35 fracciones V párrafo segundo y fracción VI de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público se cita a los concursantes a las 11:00 horas del 03 de mayo de 2005, para que acudan a la Sala 3 de Planta Baja del edificio ubicado en Av. Insurgentes Sur N. 452, Col. Roma Sur, C.P. 06760., en donde se dará a conocer el fallo correspondiente.

Con lo anterior y siendo las 12:30 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, recibiendo una copia de la presente acta.

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

Ing. Arturo Estrada Hernández
Representante del Área Técnica

Lic. Juan Carlos Coria Maldonado
Representante del Área Técnica

Por parte de los Proveedores:

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





FONDO DE FOMENTO Y GARANTIA PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES



ACTA CORRESPONDIENTE AL ACTO DE LA APERTURA DE PROPUESTAS ECONOMICAS PREVIA LECTURA DEL
DICTAMEN TECNICO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL 14120001-011-05 PARA LA CONTRATACION DE UN
SERVICIO DE SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES VIA TELEFONICA

C. Jorge Magaña Lusthoff
IMPULSE TELECOMUNICATIONS DE MEXICO, S.A. DE C.V.

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

C. Esteban Salazar Hernández
COINTSA, S.C.

C. Melissa Romero
AVANTEL, S.A.

C. Gabriel Acosta
TELETECH DE MEXICO S.A. DE C.V.

C. Benigno Sánchez
BUSINESS ADVANTAGE S.C.